

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin pesat, muncul berbagai tantangan yang dihadapi perusahaan agar tetap bertahan dan dapat mencapai tujuannya. Dalam pencapaian tersebut dibutuhkan kontribusi sumber daya manusia yang berperan untuk menjalankan fungsi-fungsi manajemen perusahaan. Menurut Safrizal (2011:12) kualitas sumber daya manusia sangat menentukan sukses atau gagalnya pencapaian tujuan perusahaan. Sumber daya manusia yang berkualitas harus memiliki rasa tanggung jawab akan tugas yang diberikan. Sehingga perusahaan dituntut harus mampu untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang terampil, professional, dan berkompetensi agar mampu mendukung perusahaan untuk mencapai tujuannya. Sumber daya manusia (karyawan) yang sehat baik secara fisik, mental dan sosial merupakan faktor yang sangat penting bagi keberlangsungan suatu perusahaan.

Menyadari pentingnya peran karyawan sebagai faktor pendukung keberhasilan perusahaan, maka dalam penelitian ini peneliti memilih PERUMDA Air Minum Sumber Sejahtera Bangkalan sebagai objek penelitian. Perusahaan ini berdiri sejak tahun 1981 merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam melayani dan menyediakan air bersih kepada masyarakat melalui perpipaan.

Perusahaan tersebut tergolong dalam kategori perusahaan berskala besar dengan jumlah karyawan 253 orang (per September 2022).

Memiliki beberapa divisi seperti sub. bagian hukum dan humas, sub. bagian produksi, sub. bagian umum, sub. bagian SDM, sub. bagian perencanaan teknik, sub. bagian akuntansi, sub. bagian logistik, sub. bagian pelanggaran, sub. bagian pelayanan langganan, sub. bagian pengamat meter, sub. bagian perbengkelan, sub. bagian administrasi dan keuangan, sub. bagian teknik, sub. bagian pelanggan, dll. Namun, dalam hal ini peneliti hanya mengambil sebagian orang dari tiap divisi untuk menjadi sampel dari penelitian ini karena terlalu luasnya populasi.

Permintaan pasar yang semakin meningkat membuat karyawan dituntut agar mampu menyediakan barang atau jasa dalam jumlah yang banyak dengan kualitas yang baik serta dalam waktu yang cepat. Hal tersebut juga berlaku bagi karyawan PERUMDA Air Minum Sumber Sejahtera Bangkalan dalam rangka memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat. Tidak jarang dalam upaya memenuhi target tersebut menyebabkan risiko kecelakaan kerja maupun penyakit akibat pekerjaan tersebut. Tuntutan kerja yang lebih membuat para karyawan merasa tertekan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga berpengaruh terhadap mental maupun psikis. Adanya interaksi negatif antara lingkungan kerja dengan faktor individu akan menyebabkan berbagai persoalan psikologis seperti gangguan emosional, perilaku neuro hormone, dan perubahan biokimia ILO (2016). Menurut Fitri, (2013:1) jika terjadi gangguan psikologis yang tidak segera diatasi akan menyebabkan timbulnya stres kerja pada seorang karyawan.

Menurut Rizki (2016:10) Stres kerja adalah perasaan tertekan yang dirasakan karyawan dalam melakukan pekerjaannya dan merupakan

akibat dari reaksi individu dan psikologis, yaitu aktivitas di lingkungan kerja yang melibatkan beban psikologis atau fisik yang akan terpengaruh. Stres timbul karena ketidakcukupannya untuk memenuhi tuntutan-tuntutan dan berbagai harapan terhadap dirinya. Ambiguitas peran (*role ambiguity*) dirasakan jika seorang karyawan tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, atau tidak mengerti atau merealisasi harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu.

Menurut Chandra (2017:672) dalam penelitian yang telah dilakukannya, stres kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti adanya kesenjangan antara kemampuan individu dengan tuntutan pekerjaan dan tanggung jawab yang cukup banyak. Karyawan PERUMDA Air Minum Sumber Sejahtera Bangkalan memiliki tugas yang cukup banyak karena harus melayani dan mengkoordinir kebutuhan air bersih di beberapa unit wilayah Kabupaten Bangkalan.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Area Pelayanan dan Penduduk Terlayani Perumda Sejahtera Bangkalan 2022

No	BNA / IKK	Jumlah Penduduk	Penduduk Terlayani	Persentase Pelayanan
1	Kota Bangkalan	72.914	63.636	87,28 %
2	Unit Kamal	48.101	12.312	25,60 %
3	Unit Galis	74.687	1.578	2,11 %
4	Unit Konang	45.244	2.832	6,26 %
5	Unit Labang	37.159	3.570	9,61 %
6	Unit Tanah Merah	61.380	3.576	5,83 %
7	Unit Arosbaya	43.241	2.322	5,37 %
8	Unit Burneh	59.593	2.250	3,78 %
9	Unit Modung	50.415	4.128	8,19 %
Jumlah		492.734	96.204	19,52 %

Sumber: HRD PERUMDA Air Minum Sumber Sejahtera Bangkalan

Pada tabel 1.1 area pelayanan dan penduduk terlayani oleh PERUMDA Air Minum Sumber Sejahtera Bangkalan dilakukan setiap tahun

sekali pada bulan desember tahun berjalan. Area pelayanan dari PERUMDA Air Minum Sumber Sejahtera Bangkalan tergolong cukup luas mencapai 9 unit area. Dengan Kota Bangkalan menempati peringkat pertama dengan persentase pelayanan sebesar 87,28% yang artinya hampir semua masyarakat Kota Bangkalan menggunakan pelayanan PDAM. Diikuti Unit Kamal diposisi kedua dengan persentase pengguna mencapai 25,60% ditambah dengan 7 unit lainnya.

Selain itu menurut Rofik (2022:63) pelanggan PERUMDA Air Minum Sumber Sejahtera Bangkalan mengalami peningkatan sebesar 29%. Volume pemakaian air juga mengalami peningkatan sebesar 43% sejak januari 2012 hingga desember 2022. Sementara itu Data Badan Pusat Statistik Bangkalan tahun 2022 menyebut, jumlah pelanggan PERUMDA Air Minum Sumber Sejahtera Bangkalan mencapai 24 ribu sambungan. Tentunya dari data-data tersebut dapat dikatakan bahwa para karyawan memiliki tugas dan tanggung jawab yang sangat besar dalam melayani masyarakat.

Menurut kepala sub.bagian sumber daya manusia PERUMDA Air Minum Sumber Sejahtera Bangkalan yang saya wawancarai menyatakan “Belum pernah ada pemeriksaan secara khusus terkait dengan pemeriksaan tingkat stress karyawan, beliau mengatakan yang ada adalah terkait dengan psikotes yang umumnya lebih bertujuan untuk mengetahui kebiasaan dan perilaku karyawan dalam menghadapi berbagai situasi”. Keadaan yang demikian harus diantisipasi secepatnya karena jika karyawan mengalami stres kerja akan mempengaruhi kinerja perusahaan. Akibatnya seorang karyawan dalam bekerja yang mengalami stres kerja

akan membuat kurang bersemangat, malas, melakukan kesalahan, bahkan kecelakaan kerja. Sehingga persoalan ini harus segera diatasi agar tidak mempengaruhi kinerja perusahaan.

Secara umum stres kerja dipandang sebagai suatu kondisi yang negatif. Tetapi stres kerja dalam tingkatan tertentu, dapat menjadi suatu hal yang positif karena dapat memicu kinerja karyawan menjadi lebih baik. Hal ini disebabkan oleh adanya tekanan dari atasan maupun persaingan di lingkungan kerja yang dapat disikapi dengan baik sehingga hal tersebut dapat menuntut karyawan untuk mampu menciptakan gagasan yang inovatif untuk menyelesaikan masalah dan pekerjaan. Namun disisi lain jika tekanan tersebut terlalu tinggi dan tidak mampu dicapai dan diselesaikan oleh karyawan, maka karyawan tersebut akan mengalami tingkat stres yang berlebih dan pada akhirnya nanti akan berdampak pada penurunan kepuasan kerja. Made et al., (2020:113) menyebutkan bahwa salah satu faktor utama yang mempengaruhi stres kerja adalah kompensasi yang kurang bagi karyawan. Ketika karyawan mendapatkan kompensasi yang rendah maka akan memicu timbulnya stres kerja.

Kompensasi merupakan hal yang harus diperhatikan oleh PERUMDA Air Minum Sumber Sejahtera Bangkalan untuk mencegah stress kerja berlebih terjadi pada karyawan. Menurut Masram et al., (2015:130) kompensasi merupakan segala sesuatu yang diterima oleh seorang karyawan sebagai bentuk balas jasa atas kinerja mereka. Sistem kompensasi yang baik akan mampu memberikan kepuasan bagi karyawan, mempertahankan karyawan, dan meminimalisir terjadinya stres kerja berlebih. Artinya dengan pemberian kompensasi yang tepat, maka akan

membuat karyawan terus meningkatkan kualitas kerjanya dan meminimalisir terjadinya kesalahan saat bekerja, risiko kecelakaan, dan penyakit akibat pekerjaan.

Pemberian kompensasi pada PERUMDA Air Minum Sumber Sejahtera Bangkalan sebenarnya sudah cukup baik. Dimana perusahaan memberikan berbagai jenis kompensasi mulai dari gaji yang bervariasi sesuai dengan tingkat tekanan dan beban kerja yang diterima oleh masing-masing karyawan. Kemudian ada tunjangan yang diberikan oleh perusahaan berupa tunjangan keluarga, tunjangan beras dan tunjangan hari raya (THR). Asuransi kesehatan yang diberikan berupa BPJS ketenagakerjaan dan kesehatan dengan biaya yang dibebankan karyawan sebesar 1% dengan memotong dari gaji bulanan yang diterima dan 4% ditanggung oleh perusahaan. Namun disisi lain masih terdapat karyawan yang tergolong ke dalam karyawan berstatus honorer, tenaga pembantu (waker) dan kontrak dengan gaji yang cukup berbeda dengan karyawan tetap.

Tabel 1.2 Rekapitulasi Karyawan Yang Berstatus Kontrak, Honorer, Tenaga Pembantu (Waker)

No	Status Karyawan	Jumlah
1	Kontrak	7
2	Honorer	46
3	Tenaga Pembantu (Waker)	10

Sumber: HRD PERUMDA Air Minum Sumber Sejahtera Bangkalan

Berdasarkan tabel 1.2 terlihat bahwa ada sebagian karyawan yang masih berstatus tenaga pembantu (waker), honorer dan kontrak. Honorer dengan jumlah 46, tenaga pembantu (waker) sejumlah 10 dan kontrak 7 karyawan. Seorang karyawan yang berstatus honorer memperoleh gaji

sebesar Rp 700.000 per bulan, karyawan kontrak memperoleh gaji sebesar Rp 900.000 per bulan, kemudian karyawan pembantu (waker) sebesar Rp 650.000 per bulan dan karyawan tetap sebesar $\pm$ Rp 2.200.000 per bulan. Melihat perbandingan gaji karyawan diatas dapat dikatakan ada kesenjangan dalam pemberian gaji karyawan berdasarkan statusnya. Kompensasi merupakan hal yang perlu diperhatikan karena berhubungan dengan kualitas kerja karyawan, kesejahteraan, dan kesehatan karyawan.

Aspek lain yang turut mempengaruhi stres kerja karyawan adalah kompetensi. Dengan karyawan yang memiliki sebuah kompetensi sesuai kebutuhan perusahaan, maka akan dapat memberikan timbal balik dalam membantu meningkatkan kinerja perusahaan. Sebaliknya ketika seorang karyawan tidak memiliki kompetensi yang cukup dan sesuai dalam melaksanakan pekerjaannya karyawan tersebut akan merasa terbebani bahkan akan mengalami stres kerja. Menurut Tantra & Larasati (2015:59) menyatakan bahwa kompetensi yang tidak sesuai dan tidak dapat berkembang dengan tuntutan pekerjaan akan menimbulkan stres kerja, yang pada akhirnya akan menghambat perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Menurut Toendan (2019:33) kompetensi juga dapat diartikan sebagai konsep diri, perangai, sikap atau nilai, penguasaan masalah, keterampilan kognitif dan keterampilan perilaku. Setiap sifat perorangan yang dapat diukur atau dihitung dengan jelas dan dapat ditunjukkan untuk membedakan secara gamblang seorang perilaku unggul dari seorang perilaku yang berprestasi rata-rata, atau seorang perilaku efektif dari seorang pelaku yang tidak efektif. Kompetensi ada yang nampak dan

tersembunyi. Pengetahuan lebih terlihat, dapat dikenali oleh perusahaan untuk mencocokkan orang dengan pekerjaan. Keterampilan walaupun sebagian dapat terlihat sebagian lagi kurang teridentifikasi, akan tetapi kompetensi tersembunyi berupa kecakapan yang mungkin lebih berharga dapat meningkatkan kinerja. Kartika & Sugiarto (2014:83) menyatakan bahwa latar belakang tingkat pendidikan menentukan tingkat kompetensi seseorang.

Melalui data berikut ini digambarkan mengenai latar belakang pendidikan karyawan PERUMDA Air Minum Sumber Sejahtera Bangkalan:

Tabel 1.3 Rekapitulasi Latar Belakang Pendidikan Karyawan PERUMDA Air Minum Sumber Sejahtera Bangkalan Tahun 2022

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	SD	14
2.	SMP	18
3.	SMA	142
4.	Diploma 3	4
5.	Sarjana S1	75
6.	Lainnya	0
Total		253

Sumber: HRD PERUMDA Air Minum Sumber Sejahtera Bangkalan

Berdasarkan tabel 1.3 dapat dijelaskan bahwa karyawan Perumda Air Minum Sumber Sejahtera Bangkalan didominasi oleh karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan SMA dengan jumlah 142, kemudian diposisi kedua Sarjana S1 dengan total 75, diikuti oleh tingkat pendidikan SMP berjumlah 18, SD berjumlah 14 dan diploma 3 berjumlah 4. Dari penjelasan latar belakang pendidikan tersebut terdapat permasalahan dimana masih banyak karyawan yang memiliki tingkat pendidikan dibawah Sarjana 1. Hal ini tentu mengindikasikan adanya kesenjangan antara

kompetensi dan tanggung jawab pekerjaan yang harus diemban. Jika tanggung jawab yang diemban tidak sesuai dengan tingkat kompetensi yang dimiliki tentunya hal ini akan menimbulkan stres kerja dan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

Selain kompensasi dan kompetensi terdapat faktor lain yang turut mempengaruhi stres kerja yaitu kepuasan kerja. Menurut Mahardikawati (2019:2) kepuasan kerja yang tidak tercapai oleh karyawan dapat menimbulkan stres kerja. Secara umum, jika seorang karyawan tidak merasa puas dengan pekerjaannya, ketidakpuasan tersebut akan menyebabkan karyawan mengalami ketegangan psikologis seperti masalah psikosomatik, bimbang, murung, terbebani, mudah marah hingga stres kerja. Menurut Panji Anogara (2009), stres yang dialami oleh seorang karyawan dan kepuasan kerja yang didambakan merupakan kondisi yang tidak hanya berkaitan tetapi selalu beriringan, karena terjadi suatu interaksi yang kompleks antara stres kerja, pekerjaan dan kepuasan kerja.

Kepuasan kerja seseorang pada dasarnya menyangkut perilaku seseorang dalam bekerja pada perusahaan, karyawan akan merasa nyaman pada perusahaan apabila dalam bekerjanya memperoleh kepuasan kerja sesuai dengan apa yang diinginkan. Menurut Robbins & Judge (2010) Kepuasan kerja adalah perasaan positif mengenai pekerjaan seseorang yang berasal dari hasil penilaian terhadap karakteristiknya. Bagi setiap karyawan kepuasan kerja merupakan salah satu hal penting dari pekerjaannya.

Terdapat beberapa penelitian yang hampir sama membahas tentang pengaruh kompensasi dan kompetensi terhadap stres kerja dengan kepuasan kerja sebagai variabel moderasi. Salah satunya penelitian Utami (2022) yang berjudul Pengaruh Kompetensi dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Pada PT. Pramadani Cipta Kreasi Kabupaten Cirebon dengan hasil kompetensi dan beban kerja secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja. Sedangkan penelitian Deby (2021) yang berjudul Pengaruh Beban Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Rumah Sakit Umum Santo Antonius Pontianak) dengan hasil variabel beban kerja dan kompetensi secara simultan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap stres kerja. Dari kedua penelitian tersebut terdapat perbedaan hasil penelitian, sehingga hal itulah yang mendasari peneliti ingin melaksanakan penelitian lebih lanjut agar nantinya hasil yang sudah ada bisa digunakan perusahaan sebagai bahan evaluasi.

Berdasarkan latar belakang diatas, oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian guna mengetahui **“PENGARUH KOMPENSASI DAN KOMPETENSI TERHADAP STRES KERJA DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MODERATING (Studi Pada Karyawan PERUMDA Air Minum Sumber Sejahtera Bangkalan)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka peneliti merumuskan beberapa masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap stres kerja pada PERUMDA Air Minum Sumber Sejahtera Bangkalan?
2. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap stres kerja pada PERUMDA Air Minum Sumber Sejahtera Bangkalan?
3. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap stres kerja pada PERUMDA Air Minum Sumber Sejahtera Bangkalan dengan kepuasan kerja sebagai variabel moderating?
4. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap stres kerja pada PERUMDA Air Minum Sumber Sejahtera Bangkalan dengan kepuasan kerja sebagai variabel moderating?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kompensasi terhadap stres kerja pada PERUMDA Air Minum Sumber Sejahtera Bangkalan.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap stres kerja karyawan pada PERUMDA Air Minum Sumber Sejahtera Bangkalan.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kompensasi terhadap stres kerja pada PERUMDA Air Minum Sumber Sejahtera Bangkalan dengan kepuasan kerja sebagai variabel moderating.

4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap stres kerja pada PERUMDA Air Minum Sumber Sejahtera Bangkalan dengan kepuasan kerja sebagai variabel moderating.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan, berikut beberapa manfaat bagi peneliti maupun pihak-pihak lainnya, yakni :

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan bahan evaluasi bagi pimpinan perusahaan dalam menentukan strategi dimasa yang akan datang. Sehingga kedepannya penelitian ini dapat membantu PERUMDA Air Minum Sumber Sejahtera Bangkalan dalam menangani permasalahan stres kerja dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

2. Bagi orang lain atau lembaga

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber tambahan informasi dan referensi dalam pelaksanaan penelitian selanjutnya terkait dengan kompensasi, kompetensi, kepuasan kerja, dan stres kerja.

3. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis sebagai bekal nantinya untuk terjun dalam dunia kerja.