

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

Giant pertama kali berdiri di Malaysia 40 tahun yang lalu dengan konsep *supermarket*, melihat perkembangan bisnis *hypermarket* di Malaysia yang demikian cepat, maka pada tahun 1997 untuk pertama kalinya dibuka Giant dengan konsep *hypermarket*. Setelah itu diteruskan dengan membuka Giant Hypermarket di Singapura.

Melihat kesuksesan yang telah dicapai Giant *Hypermarket* Malaysia maupun Singapura maka Management Dairy Farm Internasional, retailer terbesar di wilayah Asia Pasifik yang memiliki lebih dari 2.000 cabang, telah dan akan terus membuka Giant Hypermarket di Indonesia sebagai salah satu unit bisnis dari PT. Hero Supermarket Tbk.

Di Indonesia, dalam jangka waktu kurang dari setahun Giant sudah membuka empat gerai yakni Giant Villa Melati Mas Serpong pada Juli 2002, dan diikuti Giant Maspion Square Surabaya pada November tahun 2002 sebagai Hypermarket pertama di kota pahlawan Surabaya, Giant Cimanggis – Bogor pada April 2003 dan Giant Bekasi pada Mei 2003 dan saat ini sudah ada 500 toko di seluruh Indonesia.

Giant memiliki filosofi operasi yakni garansi *Every Day Low Price* (harga murah setiap hari), *tagline Big Variety Great Value* (banyak pilihan, harga lebih murah), *range* yang besar untuk produk GMS dan *grocery*, dengan menyediakan antara 35.000 *item* sampai 50.000 *item*, fokus produk lokal dan etnik, *fresh market* sebagai satu ujung tombak *store*, dengan memberikan suasana belanja yang unik yaitu suasana pasar tradisional yang nyaman dan bersih, Giant ingin memberikan kepada konsumen pilihan belanja “*One Stop Shopping*” yang berbeda dari *hypermarket* lain.

1.1.2 Visi, Misi dan Logo Perusahaan

a. Visi

Menjadi peritel terkemuka di Indonesia dalam segi penjualan dan penciptaan nilai jangka panjang bagi pemegang saham atau *stakeholder*.

b. Misi

1. Memiliki 5 merek toko (Hero Supermarket, Guardian, Starmart, Giant Hypermarket dan Giant Supermarket) yang dapat memuaskan semua segmen pelanggan dan akan mengembangkannya di seluruh Indonesia, memberikan keuntungan dengan memperkuat penawaran masing-masing toko.
2. Meningkatkan dan memotivasi talenta lokal terbaik dalam perusahaan.
3. Berusaha keras menjadi yang terbaik bagi pelanggan, lebih sederhana bagi karyawan dan murah bagi perusahaan
4. Sebagai pelopor ritel di Indonesia akan melanjutkan bekerja sama untuk tumbuh seiring dengan perkembangan negara, memajukan perusahaan, dan meningkatkan kesejahteraan bagi pemangku kepentingan atau *stakeholder*.

c. Logo Perusahaan

Gambar 1.1

Logo Giant Hypermarket

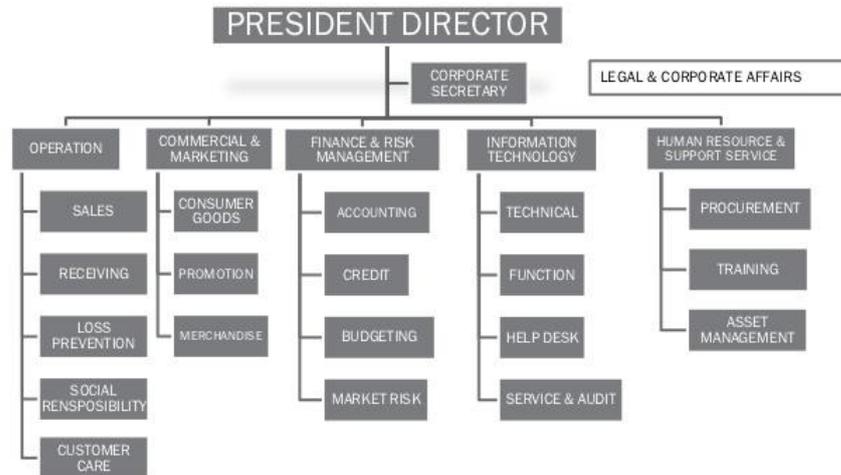


Sumber: <http://www.giant.co.id>, 2014

1.1.3 Struktur Organisasi Giant Hypermarket

Gambar 1.2

Struktur Organisasi Giant Hypermarket



Sumber: Data Internal Giant Hypermarket, 2014

1.2 Latar Belakang Penelitian

Bisnis ritel di Indonesia mengalami pertumbuhan yang cukup pesat dari tahun ke tahun, dapat dilihat dari banyaknya peritel asing yang ingin mencoba memasuki pasar Indonesia. Ditambah dengan fakta dari hasil riset sebuah perusahaan konsultan manajemen dunia, *AT Kearney*, tahun 2013 mengungkapkan bahwa Indonesia merupakan pasar ritel terbaik ke-3 di Asia, yang merupakan peluang menggiurkan bagi para peritel asing. Bahkan industri retail di Indonesia diprediksikan *AT Kearney* akan bertumbuh 10% sampai tahun 2015 dinilai dari pendapatan per kapita penduduk Indonesia dan pertumbuhan infrastruktur industri retail yang terus berjalan. Hal ini menunjukkan persaingan bisnis ritel di Indonesia cukup tinggi dimana pebisnis ritel yang sudah ada dalam pasar harus tetap menjaga stabilitas dan kualitas perusahaan mereka supaya lebih kompetitif maupun bertahan dalam industri ritel.

Salah satu bagian dalam perusahaan yang memiliki andil yang besar dan mempengaruhi stabilitas serta kualitas tersebut adalah sumber daya manusia, yang merupakan pemain kunci dalam menolong perusahaan mencapai tujuan-

tujuan strategis ini (Dessler, 2010:4). Sumber daya manusia yang dimaksud adalah para karyawan *frontliner* Giant Hypermarket Pasteur Hyper Point. *Frontliner* mempunyai peran penting dalam membentuk *image* Giant sebagai perusahaan ritel yang berkualitas, bagian yang melakukan hubungan langsung dengan pelanggan, yang diharapkan memiliki pelayanan yang baik sehingga memberikan kesan positif kepada pelanggan. Tidak jarang pelanggan melihat kinerja para *frontliner* sebagai tolak ukur kinerja perusahaan, bahkan pelanggan dapat menentukan loyalitasnya pada perusahaan dimulai dari interaksi mereka dengan para *frontliner*.

Kinerja menurut Mangkunegara (2006:67) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja dapat dilihat dari tingkat kehadiran atau absensi, kualitas pekerjaan (profesionalisme dalam bekerja), dan kuantitas pekerjaan karyawan. Menurut Wirawan (2009:7), kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu, faktor internal pegawai, faktor lingkungan internal organisasi, dan faktor lingkungan eksternal organisasi.

Berdasarkan data wawancara yang penulis dapatkan dari manajer HRD Giant Hypermarket tanggal 5 Januari 2015, alat ukur Giant dalam menilai kinerja karyawannya salah satunya melalui tingkat kehadiran karyawan atau absensi dan *form* penilaian kinerja. *Store manager* bertanggung jawab terhadap seluruh kehadiran karyawan *frontliner*, yang berarti store manager akan melakukan pemeriksaan rutin terhadap absensi karyawan secara berkala yaitu setiap satu minggu sekali. Sementara untuk form penilaian kinerja dilakukan setahun sekali oleh manajer HRD. Oleh karena itu, penilaian kinerja karyawan *frontliner* yang lebih sering dilakukan adalah melalui absensi. Data absensi karyawan *frontliner* Giant Hypermarket dalam enam bulan terakhir di tahun 2014 menunjukkan bahwa tingkat ketidakhadiran karyawan cukup tinggi seperti yang ditunjukkan tabel berikut:

Tabel 1.1

Data Absensi Karyawan Giant Hypermarket Bulan Juni – Desember 2014

No	Bulan	Sakit (jumlah absen)	Cuti (jumlah absen)	Jam kerja hilang	Persentase
				(Jam kerja seharusnya: 22.560 jam kerja per 94 orang)	
1.	Juli	213	254	4.736 jam	16,56%
2.	Agustus	207	227	3.472 jam	15,39%
3.	September	204	219	3.304 jam	14,64%
4.	Oktober	211	218	3.432 jam	15,21%
5.	November	202	208	3.280 jam	14,53%
6.	Desember	220	255	3.800 jam	16,84%

Sumber: Data Internal Giant Hypermarket, 2014

Data absensi di atas menunjukkan bahwa alasan karyawan tidak hadir lebih banyak karena cuti. Karyawan *frontliner* mendapatkan cuti sebanyak 12 hari setelah bekerja selama satu tahun di Giant Hypermarket. Apabila karyawan tidak hadir tanpa keterangan maka akan dianggap karyawan sudah mengambil jatah cuti mereka sebanyak satu hari. Sedangkan apabila karyawan tidak hadir karena sakit maka karyawan diwajibkan membawa surat dokter sebagai tanda bukti ketidakhadirannya. Berdasarkan data tersebut manajer HRD Giant Hypermarket menilai bahwa kinerja karyawan *frontliner* Giant Hypermarket kurang memuaskan. Apabila persentase absen karyawan diantara 15% - 20%, terlebih lagi absen dikarenakan cuti atau tidak hadir tanpa keterangan, maka kinerja karyawan sudah harus diperhatikan dan dievaluasi karena ketidakhadiran karyawan berdampak pada operasional Giant Hypermarket.

Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, karyawan dapat mengalami banyak tekanan dalam lingkungan kerja. Tekanan yang berlangsung terus menerus akan berpotensi menimbulkan kecemasan dan dapat mengakibatkan stres kerja pada karyawan. Banyaknya jumlah pelanggan yang harus dilayani, tuntutan untuk efisien di dalam pekerjaan, rutinitas kerja

tanpa ada rotasi pekerjaan, bekerja selama berjam-jam dengan jenis pekerjaan yang sama merupakan beberapa *stresor* yang terjadi pada *frontliner* di perusahaan ritel. Stres terjadi akibat suatu kondisi ketegangan yang dapat mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kerja seseorang. Dampak yang akan timbul bagi perusahaan akibat adanya stres yaitu meningkatnya biaya kesehatan yang diakibatkan dari timbulnya penyakit tertentu dan menurunkan kinerja karyawan (Robbins, 2008:377). Selain itu, Menurut Subha Imtiaz (2008:2) menjelaskan bahwa stres yang tinggi dapat mengakibatkan peningkatan ketidakhadiran dengan berbagai alasan seperti sakit, sehingga akan berdampak pada penurunan kinerja. Tinggi rendahnya stres atau tekanan kerja akan berpengaruh pada tinggi rendahnya kinerja para karyawan itu sendiri. Hal ini sesuai dengan pendapat Higgins bahwa terdapat hubungan langsung antara stres dengan kinerja karyawan (Umar, 2001:264).

Menurut Margiati (1999:78-79) terdapat sepuluh gejala stres individu yang dapat dilihat dari karyawan yaitu bekerja melewati batas kemampuan, keterlambatan masuk kerja, ketidakhadiran pekerjaan, sulit membuat keputusan, kesalahan yang sembrono, kelalaian menyelesaikan pekerjaan, lupa akan janji yang dibuat serta kegagalan diri sendiri, kesulitan berhubungan dengan orang lain, kerisauan tentang kesalahan yang dibuat, dan menunjukkan gejala fisik. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan manajer HRD Giant Hypermarket tanggal 5 Januari 2015, ditemukan bahwa gejala stres yang paling sering ditemukan dari keseluruhan karyawan *frontliner* Giant Hypermarket selama bulan Juni – Desember 2014 adalah keterlambatan masuk kerja, ketidakhadiran pekerjaan, kelalaian menyelesaikan pekerjaan, kesulitan berhubungan dengan orang lain, dan menunjukkan gejala fisik, seperti yang ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 1.2

Wawancara Mengenai Gejala Stres Individu dengan Manajer HRD Giant
Hypermarket Selama Bulan Juli – Desember 2014

No	Gejala Stres Individu	Jarang	Kadang	Sering
1.	Bekerja melewati batas kemampuan		√	
2.	Keterlambatan masuk kerja			√
3.	Ketidakhadiran pekerjaan			√
4.	Sulit membuat keputusan	√		
5.	Kesalahan yang sembrono		√	
6.	Kelalaian menyelesaikan pekerjaan			√
7.	Lupa akan janji yang dibuat serta kegagalan diri sendiri	√		
8.	Kesulitan berhubungan dengan orang lain			√
9.	Kerisauan tentang kesalahan yang dibuat	√		
10.	Menunjukkan gejala fisik			√

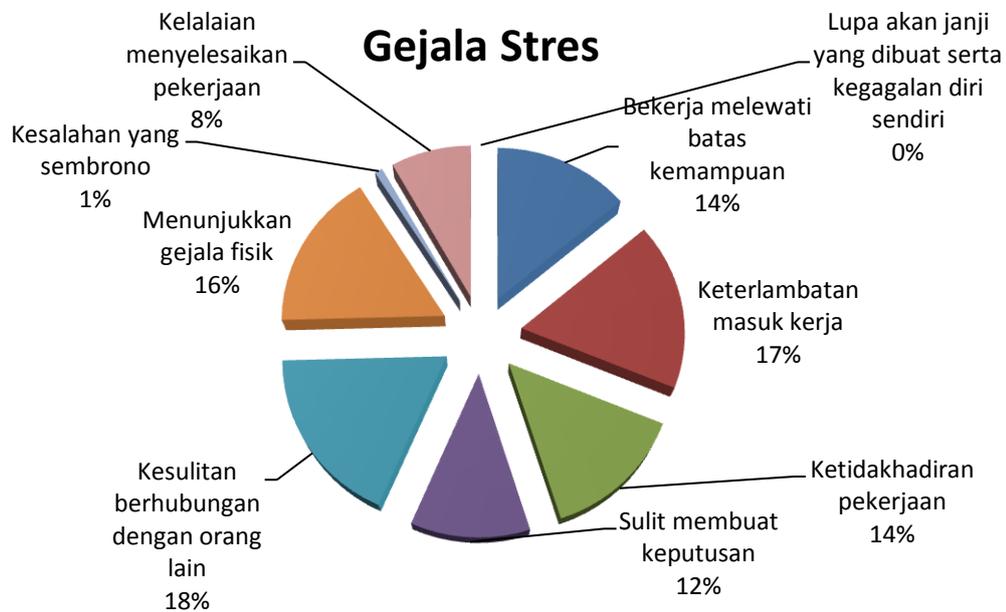
Sumber: Data primer yang diolah, 2014

Ukuran indikator sering, yang digunakan manager HRD Giant Hypermarket, berdasarkan pada gejala stres yang terjadi pada karyawan *frontliner* yaitu lebih dari 15 kejadian setiap bulan. Sementara indikator kadang terjadi antara 10-15 kejadian setiap bulan, dan indikator jarang terjadi antara 1-10 kejadian setiap bulan.

Wawancara dengan sumber referensi dan ukuran indikator yang sama, penulis lakukan pada tanggal 5 Mei 2015 terhadap 30 karyawan *frontliner* Giant Hypermarket mengenai gejala stres yang mereka alami, yang hasilnya ditunjukkan dalam diagram berikut:

Gambar 1.3

Indikator Gejala Stres Individu yang Dialami 30 Karyawan *Frontliner* Giant Hypermarket Selama Bulan Juli – Desember 2014



Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Dari setiap gejala stres yang dialami, peneliti melihat 7 dari 10 gejala stres sebagai pernyataan yang memiliki jawaban sering terbanyak yang karyawan *frontliner* Giant Hypermarket alami di tempat kerja. Sehingga dari semua jawaban dapat diketahui gejala stres mana yang terlihat yaitu bekerja melewati batas kemampuan (17 responden), keterlambatan masuk kerja (21 responden), ketidakhadiran pekerjaan (17 responden), sulit membuat keputusan (14 responden), kesulitan berhubungan dengan orang lain (22 responden), dan menunjukkan gejala fisik (20 responden).

Hal tersebutlah yang membuat para pebisnis ritel sadar akan nilai investasi karyawan sebagai poin yang harus diperhatikan. Saat ini mengumpulkan tenaga kerja yang berkinerja baik semakin sulit dilakukan. Perusahaan diharapkan memprioritaskan untuk menemukan, mempekerjakan, memotivasi, melatih, mengembangkan karyawan yang paling dekat dengan performa atau kinerja yang dikehendaki (Pophal, 2006:7). Perusahaan, khususnya dalam industri ritel, tidak hanya menjual produk saja namun juga pelayanan jasa

yang sifatnya *intangible*. Untuk menghasilkan kinerja yang dikehendaki maka perusahaan diharapkan melakukan pemberdayaan maksimal terhadap karyawannya dengan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawannya yaitu salah satunya adalah stres kerja.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Frontliner Giant Hypermarket Pasteur Hyper Point.**”

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis merumuskan permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana stres kerja yang dialami karyawan *frontline* Giant Hypermarket Pasteur Hyper Point?
2. Bagaimana tingkat kinerja karyawan *frontline* Giant Hypermarket Pasteur Hyper Point?
3. Seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan *frontline* di Giant Hypermarket Pasteur Hyper Point?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat disimpulkan tujuan yang dilakukan adalah:

1. Mengetahui stres kerja yang dialami karyawan *frontline* Giant Hypermarket Pasteur Hyper Point.
2. Mengetahui tingkat kinerja karyawan *frontline* Giant Hypermarket Pasteur Hyper Point.
3. Mengetahui seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan *frontline* Giant Hypermarket Pasteur Hyper Point.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat bermanfaat dalam mengetahui pengaruh tingkat stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan.

Adapun secara khusus manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Kegunaan Teoritis

Diharapkan dapat memberikan pengalaman, menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih luas tentang konsep *stress management* dengan menganalisis dan membandingkan teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan dan selama penelitian.

b. Kegunaan Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bukti empirik dan bahan pertimbangan dalam meningkatkan efektivitas sumber daya manusia sehubungan dengan kinerja karyawan sehingga berdampak positif bagi kinerja perusahaan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meminimalkan terjadinya faktor stres kerja agar tidak terjadi penurunan kinerja karyawan.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika skripsi bertujuan untuk memberikan gambaran secara umum mengenai isi skripsi ini agar jelas dan terstruktur, maka di bawah ini disajikan secara garis besar sistematika skripsi, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tinjauan terhadap objek studi, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Pada bab ini berisi kajian pustaka, landasan teori yang digunakan serta literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian yang mendukung permasalahan, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, dan juga ruang lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi jenis penelitian yang digunakan, variabel penelitian, hubungan antar variabelm populasi dan sample, operasional variabel penelitian, metode dan instrument pengumpulan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini meliputi deskripsi hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian. Serta menjelaskan tentang pembahasan yang berisi data-data responden yang telah dikumpulkan serta diolah untuk mendapatkan solusi dari permasalahan yang dihadapi.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran yang diberikan berdasarkan hasil penelitian.