

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Menurut Sulistiyani dan Rosidah (2018) menyatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pendekatan terhadap manajemen manusia yang didasarkan pada nilai manusia dalam hubungannya dengan organisasi. Sementara menurut Kasmir (2016) mengemukakan Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses pengelolaan manusia melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karier, keselamatan dan kesehatan serta menjaga hubungan industrial sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan *stakeholder*.

Hasibuan (2017) mengemukakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja dan efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Stres adalah suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa di luar batas kemampuan seseorang, sehingga jika terus dibiarkan tanpa ada solusi maka ini akan berdampak pada kesehatan. Salah satu kondisi timbulnya stres disebabkan ketika seseorang melakukan sesuatu yang tidak sesuai dengan hati nuraninya namun hati nuraninya tidak sanggup untuk menolaknya, sehingga di sini timbul kondisi pertentangan diri yang kuat atau kontra dengan batinnya. (Fahmi, 2015).

Menurut Wibowo (2016) bahwa perbedaan kepentingan antara urusan keluarga dengan pekerjaan dapat menimbulkan konflik, pendekatan untuk memahami bagaimana terjadinya konflik dinamakan sebagai *A Value-based Model of Work Family Conflict*. Konflik di dalam keluarga dapat terjadi karena adanya perilaku oposisi atau ketidaksetujuan antara anggota keluarga. Dalam hubungan interpersonal konflik terjadi karena adanya ketidakcocokan perilaku atau tujuan, konflik dalam keluarga yang tidak dikelola dengan efektif akan menjadi gejala atau faktor yang menyumbang akibat yang negatif pada individu maupun keluarga secara keseluruhan (Lestari, 2014).

Robbins dan Judge (2017) mengemukakan bahwa tipe A beroperasi dalam tingkat stres yang sedang sampai tinggi. Mereka memasukan diri mereka sendiri ke dalam tekanan waktu yang nyaris terus-menerus, yang berarti menciptakan kehidupan yang penuh tenggat waktu bagi diri mereka sendiri. Tipe A adalah pekerja yang cepat karena menekan kuantitas daripada kualitas. Dalam proses manajerial, tipe A menunjukkan persaingan mereka dengan bekerja menghabiskan waktu berjam-jam dan tidak jarang mengambil keputusan yang salah karena mereka membuat keputusan itu terlalu cepat. Tipe A juga jarang kreatif karena kesetiaan mereka kepada kuantitas dan kecepatan, mereka mengandalkan pengalaman masa lalu bila mereka menghadapi masalah.

Stres dalam Islam bukanlah sesuatu yang harus ditakuti atau dihindari. Namun Islam mengajarkan kepada manusia bahwa tuntutan atau ujian hidup ini merupakan sesuatu yang harus dijalani sebagai bagian dari proses kehidupan itu sendiri. Allah berfirman dalam Qs. Al-Ankabuut [29]: 2-3 yang artinya: “*Apakah*

manusia itu mengira bahwa mereka dibiarkan saja dengan mengatakan “Kami telah beriman”, sedang mereka tidak diuji lagi (2) Dan sesungguhnya Kami telah menguji orang-orang yang sebelum mereka, maka sesungguhnya Allah mengetahui orang-orang yang benar dan sesungguhnya Dia mengetahui orang-orang yang berdusta (3).”

Stres Kerja bukanlah masalah yang besar dan menjadi problema kehidupan yang berkepanjangan. Namun stres yang dihadapi di dunia pekerjaan harus dijadikan sebagai sarana mendekatkan diri kepada Allah agar dapat terhindar dari beban dan pikiran yang berat serta dapat dijadikan sebagai sebuah proses kehidupan agar kita menjadi lebih matang menghadapi kehidupan di dunia dan juga di akhirat. (Auladiyah *et al*, 2016).

Kepuasan kerja merupakan hal bersifat individual, semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan, dan sebaliknya (Noor, 2015).

Menurut Siagian (2016) menyatakan kepuasan kerja sebagai satu acuan dari orientasi yang efektif seseorang karyawan terhadap peranan mereka pada jabatan yang dipegangnya saat ini, kepuasan kerja adalah keadaan di mana seorang pekerja merasa bangga, senang, diperlakukan adil, diakui dan diperhatikan oleh atasan, dihargai, merasa aman karena pekerjaannya dapat menghasilkan sesuatu yang memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan, dan ambisi pribadinya sehingga ia merasa puas secara lahir batin.

NISSAN DATSUN YASMIN Bogor merupakan bagian dari NISSAN GLOBAL yang turut mengembangkan jaringan *dealer* di seluruh Indonesia,

memproduksi kendaraan-kendaraan yang lebih ramah lingkungan dan fokus kepada kualitas produk, tidak terbatas hanya itu peningkatan kualitas juga dilakukan dalam hal pelayanan, merek, dan manajemen. Perusahaan tersebut memiliki visi menjadi perusahaan retail otomotif yang handal dan kompeten dalam hal kualitas pelayanan dan kepedulian terhadap pelanggan di Indonesia serta misi menjual produk NISSAN dan DATSUN di Indonesia melalui seluruh cabang dengan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, meningkatkan kualitas karyawan, organisasi, dan teknologi informasi, dan menumbuh-kembangkan falsafah profit dan harmony.

Dengan adanya latar belakang tersebut penulis bermaksud ingin meneliti bagaimana tingkat stres dan kepuasan kerja yang dialami karyawan saat menjalankan tugas di masing-masing pekerjaannya dalam mencapai kepuasan pelanggan yang tinggi.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan sebelumnya, dapat dikatakan bahwa oleh *Work Family Conflict* dan Tipe Kepribadian A dan B dapat mempengaruhi Stres Kerja dengan Kepuasan Kerja sebagai faktor mediator di NISSAN DATSUN YASMIN Bogor, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran *Work Family Conflict*, Tipe Kepribadian A, Kepuasan Kerja, dan Stres Kerja di NISSAN DATSUN YASMIN Bogor?
2. Bagaimana pengaruh *Work Family Conflict* terhadap Stres Kerja?
3. Bagaimana pengaruh Tipe Kepribadian A dan B terhadap Stres Kerja?

4. Bagaimana Kepuasan Kerja memediasi pengaruh *Work Family Conflict* terhadap Stres Kerja?
5. Bagaimana Kepuasan Kerja memediasi pengaruh Tipe Kepribadian A dan B terhadap Stres Kerja?
6. Bagaimana pandangan Islam mengenai *Work Family Conflict*, Tipe Kepribadian A dan B, Kepuasan Kerja, dan Stres Kerja?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian memiliki tujuan untuk mengetahui jawaban dari permasalahan yang akan diteliti serta manfaat yang akan dihasilkan dari penelitian dapat digunakan dalam penyelesaian permasalahan tersebut.

1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran *Work Family Conflict*, Tipe Kepribadian A dan B, Kepuasan Kerja, dan Stres Kerja di NISSAN DATSUN YASMIN Bogor
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh Tipe Kepribadian A dan B terhadap Stres Kerja.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *Work Family Conflict* terhadap Stres Kerja.
4. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *Work Family Conflict* dan Tipe Kepribadian A dan B terhadap Stres Kerja yang dimediasi Kepuasan Kerja
5. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh Tipe Kepribadian A dan B terhadap Stres Kerja yang dimediasi Kepuasan Kerja

6. Untuk mengetahui pandangan Islam mengenai *Work Family Conflict*, Tipe Kepribadian A dan B, Kepuasan Kerja, dan Stres Kerja

1.3.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Praktis

1. Dapat dijadikan masukan bagi manajer yang berada di perusahaan dalam mengurangi tingkat stres kerja pada karyawan
2. Dapat memberikan pertimbangan bagi para manajer bahwa kepuasan kerja karyawan sangatlah penting dalam mengembangkan perusahaan untuk terus lebih baik dari sebelumnya.

b. Manfaat Akademis

1. Dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi peneliti tentang penerapan teori-teori yang telah didapat saat perkuliahan kedalam dunia kerja yang sesungguhnya tentang ada dua tipe Stres Kerja yang dapat menjadi motivasi atau menjadi kendala dalam perkembangan suatu perusahaan.
2. Dapat menambah pengetahuan dan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti variabel yang sama.