



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Tekanan (*Stress*) merupakan suatu tanggapan adaptif, diperantarai oleh perbedaan individual, yaitu suatu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan), situasi atau kejadian yang berasal dari tuntutan berlebih terhadap seseorang (Gibson., Ivancevich., et al. 2009: 198). Tekanan dapat berasal dari lingkungan kerja, lingkungan keluarga dan lingkungan sosial berpotensi menimbulkan kecemasan. Tuntutan profesionalitas yang semakin tinggi menimbulkan banyak tekanan-tekanan yang harus dihadapi oleh individu dalam suatu lingkungan kerja. Dampak yang muncul akibat adanya kecemasan pada lingkungan pekerjaan ini dialami oleh pekerja yang biasa dikenal sebagai *job stress*. Oleh karena itu sejumlah penelitian telah difokuskan pada *job stress* serta dampaknya pada berbagai aspek *output* suatu organisasi. Pada kenyataannya *job stress* dapat berdampak negatif pada *output* suatu organisasi dan banyak orang mengeluh tentang *stress* akibat kelebihan beban kerja, ketidakamanan kerja dan meningkatkan laju kehidupan (Yozgat, et al. 2013).

Namun tidak semua *stress* bersifat negatif, *stress* yang baik atau menghasilkan hasil yang positif disebut dengan *eustress* (Kreitner dan Kinicki 2008:552). Sumber-sumber *stress* yang positif dan bermanfaat dianggap sebagai peluang yang berarti bagi pekerja. *Eustress* membantu memberikan energi dan motivasi untuk memenuhi tanggung jawab dan mencapai tujuan.

Sedangkan *distress* adalah pengalaman yang dirasakan terus-menerus hingga merasa kewalahan, tertindas, dan tidak mampu memenuhi tanggung jawab (Manzoor, A., Hadia A., Sabita M.).

Dalam Robbins (2008:636) menggambarkan bahwa terdapat hubungan langsung antara stres kerja dan kinerja karyawan, disajikan dalam model stres dan kinerja (hubungan U terbalik). Pola U terbalik tersebut menunjukkan pengaruh tingkat stres (rendah ke tinggi) dan kinerja (rendah ke tinggi). Bila tidak ada *stress*, tantangan kerja juga tidak ada dan kinerja cenderung menurun. Sejalan dengan meningkatnya *stress*, kinerja cenderung naik, karena *stress* membantu karyawan mengarahkan suatu rangsangan sehat yang mendorong para karyawan untuk menanggapi tantangan pekerjaan. Selanjutnya bila *stress* menjadi terlalu besar, kinerja akan mulai menurun karena *stress* mengganggu pelaksanaan pekerjaan. Karyawan dapat kehilangan kemampuan untuk mengendalikannya.

Disatu sisi, *stress* yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari pihak perusahaan membuat karyawan menjadi tertekan, tidak termotivasi, dan frustrasi menyebabkan karyawan bekerja tidak optimal sehingga kinerjanya pun akan terganggu (Azizollah, Arbabisarjou.,et al. 2013). Dalam jangka panjang, karyawan yang tidak dapat menahan *stress* maka ia tidak mampu lagi bekerja. Pada tahap yang semakin parah, *stress* bisa membuat karyawan menjadi cenderung tidak sehat, tidak termotivasi, kurang produktif dan merasa kurang aman di tempat kerja atau bahkan keinginan mengundurkan diri (*turnover intention*) (Arshadi, Nasrin. 2013).

Bahaya *stress* dapat diakibatkan karena kondisi kelelahan fisik, emosional dan mental yang disebabkan oleh adanya keterlibatan dalam waktu yang lama dengan situasi yang menuntut secara emosional dan fisik. Proses berlangsung secara bertahap, akumulatif, dan lama kelamaan menjadi semakin memburuk. Namun *emotional intelligence* dapat menjadi peran yang positif antara pemahaman perasaan emosional karyawan dan tingkat *stress* mereka, karena *emotional intelligence* dapat mengurangi tekanan (Saeed, Dr. Rashid., et al. 2013). Menurut Ngah et al. dalam Saeed, Dr. Rashid., et al. 2013 ketika karyawan berbagi emosi dengan atasan mereka pada pertemuan pribadi atau bisnis, ini dapat meningkatkan kepercayaan diri mereka serta atasan mereka dapat memberikan solusi maupun saran yang mempengaruhi kinerja mereka secara positif.

Menurut Azizollah, Arbabisarjou., et al. (2013) orang yang bekerja pada layanan kemanusiaan seperti pekerjaan yang dimana karyawan memiliki kewajiban untuk kesehatan orang lain, keselamatan atau kesejahteraan sangat rentan terhadap *stress*.

Berdasarkan temuan terbaru *CareerCast* tahun 2015 diketahui bahwa pekerjaan yang dianggap paling *stressfull* dilihat dari resiko pekerjaan yang dapat berbahaya secara fisik, menguji mental dan tidak terprediksi ialah pemadam kebakaran. Hal ini disebabkan pemadam kebakaran harus siaga 24 jam, baik itu di pagi buta ataupun saat musim liburan keagamaan serta berbagai resiko yang dapat ditimbulkan dari jenis pekerjaan mereka (portalhr.com. 2015).

Dari hasil observasi dan wawancara dengan Tata Usaha SDM pada Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Administrasi Jakarta Barat mengatakan bahwa pada tahun 1992 terdapat korban jiwa pada petugas pemadam kebakaran. Hal ini disebabkan karena petugas tertimpa bangunan yang sudah rapuh pada saat memadamkan api. Pada tahun 1997 peristiwa kebakaran juga telah menimbulkan korban jiwa pada petugas pemadam kebakaran. Hal itu terjadi karena petugas tersambar aliran listrik yang belum dimatikan pada saat sedang memadamkan api. Tidak dapat dipungkiri bahwa petugas merasa cemas atau takut akan resiko pekerjaan yang mungkin akan terjadi pada dirinya. Petugas harus siap memadamkan kobaran api yang sewaktu-waktu bisa membahayakan diri mereka sendiri. Ada pula petugas yang mengatakan bahwa saat diberikan waktu istirahat secara bergantian ia merasa sulit untuk tidur karena merasa tidak tenang dan hal tersebut terbawa juga saat ia berada di rumah. Adapula petugas yang merasa lelah karena harus melakukan tugas atau pekerjaan lain seperti menjaga pos secara bergantian dan lainnya, sehingga petugas pemadam kebakaran bisa mendapatkan beberapa tugas atau pekerjaan. Selain itu, ada petugas yang meninggalkan kantor melewati batas waktu yang telah diberikan tanpa ada penjelasan lebih lanjut. Terdapat pula beberapa petugas yang sering tidak masuk pada saat bertugas atau hanya datang untuk mengisi presensi, namun petugas tersebut tidak berada di kantor. Hasil wawancara menjelaskan bahwa para petugas bertindak seperti itu karena jenuh dan merasa sudah bekerja melebihi jam kerja sewajarnya yaitu sekitar 320 jam per bulan.

Peneliti juga mendapatkan informasi bahwa saat peristiwa kebakaran terjadi,

petugas pemadam kebakaran terkadang merasa tertekan. Hal tersebut terjadi karena ada warga yang terus mendesak petugas untuk segera datang dan melakukan pemadaman padahal seringkali kondisi tidak mendukung. Kemacetan dan padatnya pemukiman penduduk, serta lokasi kejadian yang berada di gang-gang sempit, atau terhalang dengan adanya portal membuat petugas pemadam kebakaran kesulitan untuk mencapai lokasi kejadian. Pada akhirnya petugas pemadam yang disalahkan dan menerima lampiasan emosi warga karena warga merasa petugas pemadam kurang cepat melakukan penanganan, hal ini dapat mempengaruhi kinerja mereka. Dalam hal ini, emosi berperan membuat seseorang menjadi rasional dalam bertindak atau bisa membuat tekanan berlebih (Saeed, Dr. Rashid., et al. 2013).

Dinas pemadam kebakaran dan penanggulangan bencana merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah yang diberi tanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas penanganan masalah kebakaran. Para petugas pemadam kebakaran diwajibkan mengikuti pelatihan (diklat) yang rutin dilaksanakan setiap tahunnya ini, disebut agar setiap petugas diharapkan dapat memenuhi pengetahuan dan keterampilan teknis untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja di lapangan. Diklat ini diikuti oleh petugas pemadam kebakaran dari berbagai tingkatan. Jenis pelatihannya diperkirakan membutuhkan waktu paling lama sekitar 3 bulan.

Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Administrasi Jakarta Barat adalah bagian dari wilayah pelayanan Dinas Kebakaran provinsi DKI Jakarta. Dalam mewujudkan rasa aman serta

memberikan perlindungan kepada warga kota tersebut, Dinas Pemadam Kebakaran, sesuai dengan yang diatur dalam SK Gub Nomor 9 tahun 2002, tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Propinsi DKI Jakarta yang mempunyai 3 tugas pokok, yakni: pencegahan kebakaran, pemadaman kebakaran, dan penyelamatan jiwa serta ancaman kebakaran bencana lain (Jakartafire.net).

1.2. Ruang Lingkup Penelitian

Masalah *stress* kerja di dalam organisasi menjadi gejala yang penting diamati sejak mulai timbulnya tuntutan untuk efisien di dalam pekerjaan. Penyebab tekanan dapat memberikan tanggapan atau rangsangan yang berbeda pada pekerja. *Stress* timbul karena adanya tekanan-tekanan baik yang bersifat fisik maupun psikologis. Hal ini akan berakibat buruk terhadap kinerja karyawan apabila yang terjadi adalah perasaan cemas yang dirasakan terus-menerus hingga merasa kewalahan, tertindas, dan tidak mampu memenuhi tanggung jawab.

Dalam hal ini kecerdasan emosi dapat mempengaruhi perilaku tiap individu dalam mengatasi permasalahan yang terjadi dalam diri orang tersebut, termasuk dalam lingkungan kerjanya, dengan memiliki kecerdasan emosi seseorang dapat memotivasi diri, tidak mudah frustrasi, dan yang terpenting adalah mampu mengendalikan stres (Goleman 1998, dalam Wu 2011).

Responden dalam penelitian ini adalah 50 petugas pemadam kebakaran di Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Administrasi Jakarta Barat. Hal ini berdasarkan data dinas kebakaran dan penanggulangan bencana DKI Jakarta menjelaskan bahwa sepanjang tahun 2014 terjadi 946 kasus

kebakaran. Data tersebut menunjukkan bahwa dari 946 kasus, Jakarta Barat menempati urutan pertama untuk jumlah peristiwa kebakaran terbanyak di DKI Jakarta yaitu sebanyak 251 kasus. Selanjutnya disusul secara berturut-turut oleh Jakarta Timur dengan 229 kasus, Jakarta Selatan dengan 198 kasus, Jakarta Utara dengan 155 kasus, dan Jakarta Pusat dengan 113 kasus (Kompas News, 2014). Menurut data Operasional tahun 2015 Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Administrasi Jakarta Barat tercatat daerah yang rawan terjadi bencana kebakaran adalah Kampung Krendang, Kapuk, Bambu Utara, Bambu Selatan, Pal Merah Barat, Kali Anyar, Tangki, Jelambar, Cengkareng, Semanan, Kali Deres.

Penelitian ini dilakukan pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) dikarenakan tingginya tingkat peristiwa kebakaran di Jakarta Barat tersebut, membuat petugas pemadam kebakaran akan lebih sering bertugas di lapangan untuk memadamkan api dan bencana lainnya sehingga frekuensi untuk terpapar bahaya juga semakin meningkat.

Berdasarkan pemaparan di atas terlihat bahwa petugas pemadam kebakaran merasakan berbagai gejala *stress* yang dapat berakibat buruk pada kinerja petugas dan *emotional intelligence* sebagai pengendali gejala *stress* tersebut. Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis membahas mengenai analisis pengaruh *job stress* terhadap *job performance* dengan *emotional intelligence* sebagai variabel mediator yang terfokus pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Administrasi Jakarta Barat.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan sebelumnya terkait dengan fenomena yang timbul mengenai *job stress*, *emotional intelligence* dan pengaruhnya pada *job performance* maka dirumuskan permasalahan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah *job stress* memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap *job performance* pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Administrasi Jakarta Barat ?
2. Apakah *emotional intelligence* sebagai mediator pada pengaruh *job stress* terhadap *job performance* pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Administrasi Jakarta Barat?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh *job stress* terhadap *job performance* pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Administrasi Jakarta Barat.
2. Menguji dan menganalisis peran *emotional intelligence* sebagai mediator terhadap pengaruh *job stress* dan *job performance* pada Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Administrasi Jakarta Barat.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat baik bagi kepentingan ilmu pengetahuan, maupun bagi kepentingan suatu instansi yang diuraikan sebagai berikut:

1.5.1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperluas dan memperkaya penelitian yang berhubungan di bidang manajemen sumber daya manusia, terutama mengenai hubungan *job stress* dan *emotional intelligence* terhadap *job performance* yang dialami oleh petugas pemadam kebakaran.

1.5.2. Manfaat praktis

a. Bagi subjek, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menjadi bahan masukan bagi instansi pemadam kebakaran di Jakarta Barat sebagai pertimbangan dalam pengambilan tindakan selanjutnya, terkait dengan hubungan *job stress* dan *emotional intelligence* pada petugas pemadam kebakaran.

b. Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman mengenai pengaruh hubungan *job stress* dan *emotional intelligence* terhadap *job performance* petugas Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Administrasi Jakarta Barat.

1.6. Sistematika Penulisan Laporan Penelitian

Sistematika penulisan dari laporan penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh *Job Stress* terhadap *Job Performance* dengan *Emotional Intelligence* sebagai Mediator Variabel: telaah pada Unit Pelaksana Teknis

(UPT) Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Administrasi Jakarta Barat” adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab I ini, Penulis menguraikan latar belakang dari adanya penelitian ini, rumusan masalah dari penelitian ini, batasan masalah yang ada dalam penelitian ini, tujuan dari diadakannya penelitian ini, manfaat dari penelitian ini bagi berbagai pihak, dan sistematika penulisan dari penelitian ini.

BAB II TELAAH LITERATUR

Dalam Bab ini penulis membahas teori-teori terkait dengan penelitian dan didukung oleh beberapa penelitian terdahulu sebagai dasar acuan serta pedoman dalam melakukan penelitian agar lebih terperinci dan mendalam serta sebagai dasar untuk merumuskan hipotesis. Teori yang menjadi dasar penelitian adalah teori mengenai manajemen sumber daya manusia, *job stress*, *emotional intelligence* serta *job performance*.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada Bab III ini, penulis menguraikan secara singkat profil dari Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Administrasi Jakarta Barat, metode penelitian yang digunakan, ruang lingkup penelitian, cara pengukuran (operasionalisasi variabel), teknik pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam Bab IV ini, menjabarkan secara komprehensif hasil penelitian yang diperoleh dari pengolahan data kuesioner. Hasil temuan ini kemudian

juga dihubungkan dengan teori-teori terkait maupun peneliti terdahulu yang menjadi pedoman dasar dari penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab V ini, Penulis menguraikan kesimpulan dari hasil penelitian ini dan memberikan saran bagi perusahaan maupun bagi penelitian selanjutnya berdasarkan hasil analisis data yang ada dalam penelitian ini.