

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Air merupakan kebutuhan yang paling utama dalam kehidupan manusia. Hampir semua kegiatan manusia membutuhkan air, sehingga permintaan air jumlahnya tidak terbatas. Air merupakan sumber daya alam yang tidak terbatas pula karena air merupakan sumber daya yang dapat diperbaharui melalui suatu siklus yang disebut siklus hidrologi. Akan tetapi manusia tidak hanya membutuhkan air dari segi kualitasnya, sedangkan semakin lama kualitas air bersih semakin menurun akibat kurangnya kepedulian manusia terhadap lingkungan. Hal inilah yang menyebabkan persediaan air bersih kini jumlahnya semakin berkurang sehingga jumlah air bersih menjadi terbatas.

Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Way Rilau sebagai salah satu bentuk Badan Usaha Milik Daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum yang pengelolaannya menjadi wewenang negara yang telah di atur dalam Peraturan Daerah No.11 Tahun 1974 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum dan dengan terbitnya Peraturan Daerah tersebut, maka Unit Air Minum berganti nama dan status menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum yang berbadan hukum sebagaimana diatur oleh UU No.5/1962 dengan Peraturan Daerah. Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Way Rilau memiliki fungsi strategis yaitu menyediakan air bersih untuk masyarakat.

Ketersediaan air bersih mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat.

Keberadaan karyawan merupakan aspek yang terpenting bagi terwujudnya rencana organisasi yang telah ditetapkan. Menurut Hasibuan (2019) mengatakan “manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat”. Peranan sumber daya manusia menjadi semakin penting ketika berada pada era globalisasi yang penuh dengan tantangan. Mengingat hal tersebut, sudah menjadi sebuah keharusan bagi organisasi untuk memperhatikan pengelolaan sumber daya manusia. Karena kegagalan dalam pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi akan mendatangkan kerugian bagi organisasi yaitu tidak tercapainya tujuan yang telah ditetapkan begitupun sebaliknya. Untuk menghadapi tantangan tersebut adalah dengan meningkatkan kinerja karyawannya. Kinerja karyawan mencerminkan kinerja organisasi.

Kinerja adalah hasil yang dicapai seorang karyawan yang telah menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh perusahaan tempat karyawan tersebut bekerja. Menurut Arifin et al (2019) berpendapat bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh sekelompok pegawai yang sesuai dengan tugas dan kewajiban yang di berikan kepadanya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu stres kerja. Stres kerja dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal terdiri kepribadian, sedangkan faktor eksternal (faktor lingkungan dan organisasi) terdiri

dari hubungan dengan kolega, rekan kerja atau dengan atasan. Menurut Robbin dalam safitri et al (2019:15), menyatakan bahwa stres kerja adalah kondisi ketegangan yang memengaruhi emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Stres kerja adalah kondisi dimana karyawan merasa tertekan dalam menghadapi masalah terkait pekerjaan yang mereka lakukan. Di lain sisi, stres kerja dapat dipengaruhi oleh masalah dalam perusahaan, menurut Phillip L Rice, penulis buku *Stress and Health*, “seseorang dapat dikategorikan mengalami stress kerja jika urusan stress yang dialami melibatkan juga pihak organisasi atau perusahaan tempat individu bekerja”.

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Arwin et al (2019) didapatkan hasil faktor-faktor penyebab stres kerja yang terjadi di perusahaan yaitu: sikap pemimpin yang kurang adil, konflik antara sesama teman rekan kerja, ketidakjelasan perintah dari pimpinan, ketidakjelasan peran, pekerjaan yang terlalu banyak, pemberian tugas yang kurang adil, tidak ada pengembangan karir, customer yang terlalu banyak permintaan dan cerewet, balas jasa yang tidak setimpal dan fasilitas yang disediakan kurang mendukung pekerjaan mereka.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah peneliti lakukan dilapangan, stres kerja dapat disebabkan oleh berbagai faktor. Fenomena yang sering terjadi di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung yaitu terjadi kebocoran pipa yang mengakibatkan air tidak dapat disalurkan ke konsumen, ada pula masalah kekeruhan air yang disebabkan oleh bahan kimia untuk mengatasi kekeruhan air mengalami keterlambatan pengiriman dan kondisi alam seperti hujan yang dapat mempengaruhi kualitas air

bersih yang akan disalurkan, sehingga air tidak dapat dikirim ke konsumen. Akibatnya Konsumen yang tidak menerima saluran air mengajukan komplain kepada perusahaan. Hal tersebut menjadi salah satu penyebab stres kerja yang dialami karyawan pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung.

Faktor lain yang dapat menyebabkan stres kerja yaitu masih kurangnya alat keselamatan kerja K3 (keselamatan dan kesehatan kerja). K3 merupakan kondisi dan faktor yang dapat berdampak pada keselamatan dan kesehatan kerja tenaga kerja. Dalam bagian produksi di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung khususnya bagian laboratorium, masih kurang alat penunjang keselamatan kerja yang memadai seperti keterbatasan stok sarung tangan dan masker lab. Kurangnya ketersediaan bahan-bahan kimia juga menjadi salah satu faktor yang menghambat proses pekerjaan. Hal ini tentu dapat menghambat pelaksanaan kerja karyawan.

Tabel 1.1 Laporan Keluhan Pelanggan Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung Tahun 2022

Tahun	Bulan	Jumlah
2022	Maret	29
	April	44
	Mei	35
	Juni	25
	Juli	35
	Agustus	36
	September	36
	Oktober	25
	November	10
	Desember	30

Sumber: Data diolah 2023

**Tabel 1.2 Laporan Keluhan Pelanggan Perusahaan Umum Daerah
(Perumda) Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung Tahun 2023**

Tahun	Bulan	Jumlah
2023	Januari	41
	Februari	30
	Maret	24

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan tabel laporan keluhan pelanggan diatas dapat dilihat bahwa terdapat beberapa keluhan yang diajukan oleh pelanggan. Hal tersebut menjadi salah satu penyebab stres kerja pada karyawan Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung. Apabila keluhan tersebut tidak segera diselesaikan, maka akan dapat menimbulkan keluhan yang lainnya yang dapat berdampak pada stres kerja karyawan akibat banyaknya keluhan yang diajukan. Oleh sebab itu perusahaan harus mampu membuat perencanaan strategi yang baik untuk berlangsungnya kegiatan operasional secara jangka panjang.

Berkaitan dengan fenomena yang terjadi pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung dan berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PENYEBAB STRES KERJA PADA KARYAWAN PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) AIR MINUM WAY RILAU KOTA BANDAR LAMPUNG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka peneliti dapat mengemukakan pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu “Faktor apa saja yang menjadi penyebab stres kerja pada karyawan Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari pokok permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi penyebab stres kerja pada karyawan Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

- a. Penelitian ini dapat digunakan sebagai media untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh penulis sejak studi dan untuk mengetahui fakta tentang faktor apa saja yang menjadi penyebab stres kerja pada karyawan Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur dan menambah wawasan serta pemahaman tentang faktor apa saja yang menjadi penyebab stres kerja pada karyawan di dalam suatu perusahaan.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat penelitian bagi perusahaan yaitu, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan informasi yang dapat membantu dalam memberikan keputusan menyangkut stres kerja yang berkaitan dengan kinerja karyawan.