

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan industri di era globalisasi saat ini kian tumbuh melesat pada berbagai bidang, diantaranya pada sektor manufaktur maupun jasa atau pelayanan (*service industries*). Perkembangan tersebut tentu membawa perubahan dalam kehidupan manusia, salah satunya pada perusahaan. Perubahan mengakibatkan perusahaan menuntut untuk lebih meningkatkan kinerja agar tercapainya suatu keberhasilan. Salah satu hal terpenting yang tidak luput dalam pencapaian tujuan dari perusahaan yaitu SDM, dalam hal ini adalah karyawan. Hal tersebut dikarenakan manusia diberi akal, perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, serta memiliki pemikiran inovatif yang melahirkan kreativitas (Iqbal, Afriyanti, & Nayati, 2015).

Dessler (Sitepu, 2013) mengatakan bahwa karakteristik karyawan dalam kontribusi fungsi manajemen, antara lain *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pengarahan), *coordinating* (pengkoordinasian), dan *controlling* (pengawasan). Salah satu implikasi dari fungsi manajemen adalah target operasional yang harus dicapai setiap karyawan. Oleh karena itu, perusahaan membutuhkan karyawan terbaik yang memiliki tingkat produktivitas dan inovasi yang cemerlang agar dapat menjalankan fungsi manajemen tersebut. Namun pada kenyataannya tidak semua karyawan dapat memenuhi harapan.

Indrawan (Wijono, 2006) menyatakan bahwa kebijakan perusahaan yang dilakukan untuk efisiensi kinerja membawa perubahan pada individu yang terlibat dalam organisasi perusahaan. Kebijakan tersebut membuat karyawan harus mengerahkan tenaga dan pikiran lebih dalam menyelesaikan pekerjaan. Tak jarang karyawan menemukan kesulitan dalam bekerja sehingga dapat menghambat kinerja. Terbatasnya kemampuan dan kesulitan yang tidak teratasi dengan baik menjadi tekanan bagi karyawan. Akibatnya, karyawan akan menjadi stres karena banyaknya pekerjaan.

Marihot (Mawarni, 2018) berpendapat Stres berasal dari bahasa latin “*Stingere*”, yang artinya keras (*Stictus*). Pada abad XVII istilah stres dipergunakan untuk menggambarkan sebuah kondisi penderitaan, kesulitan serta kemalangan. Stres merupakan hasil reaksi emosi dan fisik terhadap perubahan yang dialami individu akibat bentuk dari adaptasi pada lingkungan (Purwono & Sarwono, 2006). Robbins (2013) menyatakan stres adalah kondisi secara dinamik ketika seseorang dihadapkan pada kesempatan, sumber atau permintaan yang tidak sesuai dengan yang diinginkan.

Stres dalam situasi kerja dikatakan sebagai indikasi dinamika seseorang yang sedang berupaya melakukan perubahan lingkungan kerja maupun proses meraih cita-cita yang diinginkan, dan terwujud harapan sesuai kerja keras dan upaya yang dilakukan (Wahyudi, 2017). Stres tentu dapat menimbulkan dampak negatif terhadap keadaan karyawan, baik psikologis dan biologis. Stres yang dialami setiap pelaku organisasi ditempat kerja dapat menjadi begitu kompleks dikarenakan stres memiliki dampak yang signifikan atas performa pekerjaan karyawan (Iqbal, Afriyanti, & Nayati, 2015).

Stres kerja antara lain disebabkan oleh adanya tugas, ketidakjelasan sasaran dan wewenang, pekerjaan yang berlebihan, tuntutan yang tidak diimbangi kemampuan karyawan, maupun kurangnya dukungan dari rekan kerja. Karyawan yang mengalami stres kerja akan sulit, hingga mungkin tidak merasakan kepuasan dalam bekerja. Tingkat stres rendah namun berkepanjangan maupun stres yang cenderung tinggi dapat membuat karyawan tertekan, tidak adanya motivasi hingga frustrasi. Hal tersebut menyebabkan karyawan tidak dapat bekerja optimal sehingga memengaruhi prestasi kerja. Dampak yang akan dirasakan pada perusahaan adalah tidak tercapainya visi dan misi. Stres dalam kondisi yang tidak tertangani dengan baik akan menyebabkan melemahnya kemampuan karyawan dalam berinteraksi secara positif pada area pekerjaan maupun di luar pekerjaan.

Permasalahan stres kerja yang terjadi di suatu perusahaan, salah satunya terdapat di PT. XY Semarang. PT. XY Semarang merupakan perusahaan BUMN sebagai penyelenggara layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia dengan menyediakan Solusi *Call Center*. *Call center* merupakan layanan yang

diberikan untuk pelanggan *x*. Andi (Ramadhania & Parwati, 2015) menyebutkan agen *call center* adalah seorang petugas pada suatu pusat pelayanan jarak jauh yang bekerja sebagai penyambung pelanggan ke perusahaan melalui media komunikasi telepon secara *real time*.

Agen *call center* siap melayani panggilan masuk pelanggan perusahaan yang berkonsultasi seputar produk, melakukan *complain*, memonitor penyelesaian gangguan dan lain-lain (Nourmayanti, 2010). Sikap paling utama yang harus dimiliki agen *call center* adalah harus ramah, baik, sabar, mengesampingkan masalah pribadi dan tidak terbawa perasaan. Namun masing-masing pelanggan memiliki berbagai karakter dan sifat yang berbeda-beda. Sebagian ada yang baik, sabar, mau mengerti dan menerima penjelasan, serta tidak banyak menuntut. Sebaliknya, ada pula yang kritis, emosional, suka mencela, tidak mau tahu, banyak tuntutan dan tidak mengerti akan suatu informasi yang disampaikan oleh agen.

Tuntutan pekerjaan yang dilakukan agen *call center* setiap harinya cukup banyak. Hal tersebut seperti dituntut untuk ramah kepada pelanggan dalam keadaan apapun, bertutur kata sopan dan tidak menggunakan nada tinggi dan lain-lain. Agen *call center* juga dituntut untuk fokus, seperti fokus mata, tangan, pikiran, telinga dan mulut secara bersamaan. Hal tersebut memicu munculnya stres kerja pada agen *call center*.

Berdasarkan survey pendahuluan dengan melakukan wawancara terhadap 3 subjek, peneliti menemukan adanya stres kerja yang dirasakan oleh agen yang ditandai dengan keluhan agen terhadap pekerjaannya. Berikut hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 5 November 2018, 19 dan 23 Desember 2018 :

Subjek R (L/21 th, 8 bulan masa kerja) mengatakan “*kita semua (agen) pasti merasakan stres ya. Stres kita itu ada 2 macam, stres menghadapi diri sendiri dan stres menghadapi pelanggan. Apalagi pelanggan nggak hanya satu orang, tapi ribuan dan ribuan karakter yang harus kita layani. Stres yang aku rasakan itu baik tekanan dari perusahaan maupun pelanggannya. Kendala dari diri aku sendiri itu mood kita harus benar, dilarang terbawa perasaan. Sedangkan kalau ada pelanggan ngomong kita harus ngetik cepat.*”

Subjek F (P/21 th, 6 bulan masa kerja) “*ya sering stres karena kerja di call center multitasking nya itu ke pake semua. Selain ngomong kita juga ngetik. Rata-rata underpressure nya dari perusahaan mbak. Kita kerja diwajibkan untuk lembur. Dalam seminggu, waktu kerja itu nggak menentu sesuai dengan traffic call nya. Mau nggak mau kita harus siap kalo disuruh masuk. Kalau kita memutus telfon sepihak atau pelanggan marah kita ikut marah, maka kita bisa di putus kontrak. Rata-rata semua stres mbak.*”

Subjek D (P/22 th, 4 bulan masa kerja) “*Dalam seminggu jadwal kerjanya nggak pasti. Kalo ditanya stres ya pasti, misal pelanggan ada yang rewel. Kita kan call center sebagai garda utama perusahaan, jadi apa-apa yang disalahin call center walaupun kita nggak tau apa-apa. Kerja di call center capek sih, kalo di pengaduan (komplain) itu banyak call nya jadi nggak pernah berhenti. Paling jeda nya cuma beberapa detik, abis selesai nanti masuk lagi. Kerja udah 9 jam masih ditambah lembur. Tekanan yang aku rasakan sih dari perusahaan maupun pelanggan. Teman-teman juga rata-rata stres gara-gara kebijakan dari perusahaan, kayak tiba-tiba disuruh lembur, atau lagi jatah libur disuruh berangkat, nunggu jadwal. Rasanya jenuh banget, soalnya call nya banyak banget.*”

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa rata-rata agen *call center x* merupakan lulusan SMA maupun *fresh graduates*, sehingga belum memiliki pengalaman kerja. Oleh karena itu ketiga agen tersebut mengalami stres kerja. Stres yang dirasakan agen baik dari pelanggan maupun kebijakan perusahaan. Selain itu, banyaknya beban kerja menyebabkan agen mengalami stres. Masuknya *call / panggilan* dari pelanggan yang tidak pernah berhenti mengakibatkan beban pekerjaan bertambah berat. Hal ini sesuai dengan pernyataan Hani Handoko (Sandhi, 2013) yang menyatakan situasi kerja yang kerap menimbulkan stres bagi karyawan meliputi beban kerja yang berlebihan dan tekanan atau desakan waktu. Munandar (Afia & Ranu, 2013) mengatakan bahwa beban kerja merupakan faktor intrinsik dalam tugas pekerjaan yang dapat memicu terjadinya stres.

Beban kerja merupakan beban yang dirasakan oleh pekerja sebagai konsekuensi pekerjaan yang dilakukan. Dhania (Triana, Rahmi, & Putra, 2015) mengatakan beban kerja adalah kumpulan atau sejumlah aktivitas yang wajib diselesaikan dari suatu organisasi atau pemangku jabatan dalam kurun waktu tertentu. Huey dan Wickens (Afia & Ranu, 2013) mendefinisikan beban kerja adalah sejumlah tuntutan tugas yang harus dikerjakan dengan kendala waktu yang sangat besar. Pengertian beban kerja dapat disimpulkan sebagai beban yang dialami oleh tenaga kerja atau karyawan sebagai akibat pekerjaan yang dilakukannya. Suatu pekerjaan dapat dikatakan sebagai beban kerja bagi karyawan ketika mengalami beban kerja fisik maupun mental berlebih sehingga terjadi tekanan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang telah dilakukan :

Subjek R (L/21 th, 8 bulan masa kerja) mengatakan “...*kalau kendala eksternal itu pc (komputer) kita selalu berubah-ubah. Posisi duduk kita itu tidak hanya di satu tempat, dan terkadang keyboardnya nggak ada tulisan sama sekali. Sedangkan kalau ada pelanggan ngomong kita harus ngetik cepat. Beban yang lainnya kita diwajibkan hafal belasan aplikasi yang dipakai untuk membantu permasalahan pelanggan. Kadang jadi bingung aplikasinya yang mana. Misal aplikasi error atau loading kita harus lari cari komputer lain (komputer pembantu). Jadi semua panca indra dipakai bersamaan dalam proses handling, itu yang jadi beban kita dan membuat capek dan stres. Kadang ada pelanggan yang nggak mau mengulang kembali identitasnya. Kerja berat call center yaitu memikirkan 1000 alasan untuk bisa menjawab pertanyaan pelanggan.*”

Subjek F (P/21 th, 6 bulan masa kerja) “...*kendala yang aku rasain sih omongan mbak. Kita ngomong 9 jam, apalagi di bagian komplain, dengerin orang marah-marah, jenuh. Terus kita gimana caranya bikin pelanggan kita ayem (tenang). Kadang kalo udah ngomong berjam-jam kan jadi terbata-bata. Kalo nggak fokus dikit bisa salah omongan, salah nanganin masalah. Kendala yang membebani itu jam kerja. Kita kerja 9 jam, belum nanti briefing dan OT (lembur wajib). Kalau di rata-rata dari berangkat sampai pulang bisa 12 jam, itu yang bikin jenuh, capek. Terus juga misal pas lagi dapet telfon, komputernya eror kita bilang ke TL (team leader) terus lari cari pc (komputer) lain itu capek mbak. Belum nanti kalau dapet*

*TL yang kurang mengenakan ditanya jawabnya sengak (ketus). Kita ditarget masuk per minggu 80 jam. Tiap bulan kita ada PNP (ujian) nilai minimal 85-90. Tiap hari ada briefing mbak, sekali briefing ada 3 materi. Jadi dalam 1 waktu itu kita harus bisa paham dan menguasai materinya. Kalau selesai nerima telfon, ada panggilan masuk lagi itu otomatis mbak, jadi kita nggak perlu ngangkat, jadi yaitu, susah ngatur nafasnya. Kalau udah capek pikiran, itu ngaruh ke semuanya mbak termasuk fisik.”*

*Subjek D (P/22 th, 4 bulan masa kerja) “...kendala yang aku rasain kalau aplikasinya nggak bisa dibuka dari komputer kita, kita harus lari ke TL (team leader) nggak cuma sekali jadi capek. Peraturannya tapping kalo udah kena 10 menit kena bimbingan teguran, nilainya kurang, harus gini gitu, trus tuntutan kerjanya harus 9 jam, aux nya cuma 15 menit kalo lebih kena omelan, istirahat cuma 30 menit 2x. Kebijakan perusahaan yang sering disuruh dadakan berangkat atau dapet jatah lembur padahal lagi ada kegiatan atau pulang kampung. Kalo istirahat harus sering cek jam, kalau lewat ya ditegur.”*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa beban kerja yang dirasakan agen berpengaruh terhadap kondisi fisik mereka. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Hauck (Adhani, 2013) yang menyatakan bahwa apabila terjadi penumpukan beban kerja akan menyebabkan penurunan kinerja dan terjadi peningkatan stres kerja. Beban kerja yang terlalu sedikit yang mana terjadinya pengulangan aktivitas akan menimbulkan rasa bosan. Oleh sebab itu beban kerja sangat berpengaruh terhadap produktifitas dan efisiensi karyawan. Salah satu cara yang dapat membantu meningkatkan kualitas produktifitas adalah pemberian beban kerja yang sesuai sehingga diharapkan dapat memberikan kejelasan untuk karyawan agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.

Dhania (Afia & Ranu, 2013) menjelaskan pada kenyataannya beban tidak selalu menjadi faktor penyebab stres yang dialami individu. Dessler (2007) mengatakan bahwasanya tidak ada dua orang yang merespon dengan cara yang sama terhadap suatu pekerjaan, karena faktor pribadi juga turut memengaruhi tekanan. Widyasari (Ferdianto, 2014) menjelaskan, dengan mengacu pada

kepribadian, tiap manusia mempunyai kepribadian yang berbeda dan unik. Setiap individu dalam menangkap *stressor* yang sama akan mempersepsi dengan cara yang berbeda-beda. Kunci yang memegang peranan dari stres adalah persepsi individu dan penilaian tentang kondisi dan kemampuan untuk mengatasi situasi yang sedang dialami. Kemampuan tersebut mengacu pada salah satu karakteristik kepribadian yaitu aspek keyakinan akan kemampuan diri, yang oleh Bandura disebut efikasi diri (Wangmuba dalam Mariza dkk, 2009).

Baron dan Byrne (Ghufroon & S, 2010) mengemukakan efikasi diri adalah evaluasi individu mengenai kompetensi yang ada pada dirinya untuk melakukan tugas demi mencapai tujuan dengan mengatasi berbagai hambatan. Abras (Mauludi, 2015) mengatakan bahwa efikasi diri adalah suatu kemampuan yang ada pada seseorang dalam menjalankan dan menyelesaikan segala tugas yang diberikan, sehingga dapat mengatasi rintangan dan meraih tujuan. Efikasi diri akan memengaruhi pemilihan aktivitas individu sesuai dengan tuntutan yang ada pada lingkungan tersebut. Hinton, Simpson, & Smith (Valentino & Himam, 2014) menyebutkan efikasi diri dapat menyebabkan seseorang lebih sukses. Efikasi diri dapat menumbuhkan keyakinan diri dan memupuk akan harapan positif dalam diri seseorang. Efikasi diri dapat memacu karyawan agar tetap merasa yakin terhadap karir dimana dia bekerja.

Efikasi diri menyebabkan individu merasa memiliki keyakinan pada kemampuan diri sendiri untuk menghadapi dan memecahkan masalah dengan efektif. Kreitner dan Kinicki (2005) menyebutkan perilaku yang muncul pada karyawan dengan efikasi diri yang tinggi seperti karyawan menjadi aktif memilih berbagai kesempatan, dapat mengelola situasi dengan baik, menetapkan dan merencanakan sesuatu dengan matang, mencoba dengan gigih, memecahkan persoalan, belajar dari kegagalan, memperlihatkan keberhasilan, dan juga dapat meminimalisir stres.

Tingkat efikasi diri juga berpengaruh terhadap stres kerja pada karyawan. Collins (Ferdianto, 2014) menyatakan bahwasanya efikasi diri merupakan salah satu inisiatif yang penting dalam mengatasi terjadinya stres. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang telah dilakukan :

Subjek R (L/21 th, 8 bulan masa kerja) *“karena aku dari awal udah tau gambarannya kerja di call center itu gimana, jadi nggak begitu kaget. Karena udah memutuskan buat kerja disana ya harus komit. Yakin aja sih suatu saat juga bakal terbiasa. Bantu perekonomian juga, lumayan uang jajan nggak minta ke ortu hehe.”*

Subjek F (P/21 th, 6 bulan masa kerja) *“karena kan emang sebelumnya pernah kerja di hotel, udah ngerasain gimana susahnyanya cari uang jadi ya mau bertahan di sana apalagi basicnya public relation hampir sama kayak call center jadi lebih condongnya kesitu. Meskipun keliatan berat, tapi aku yakin bisa bertahan disana karena manfaatnya juga punya banyak jaringan, knowledge nya terasah, jadi bisa care sama pelanggan meskipun nggak face to face”*

Subjek D (P/22 th, 4 bulan masa kerja) *“sering ada keinginan keluar karena sering disuruh lembur dadakan. Tapi banyak yg bertahan. Aku sama temen-temen dari dulu mau keluar nyari kerjaan lain bingung, tapi tetep bertahan. Meskipun kerjanya berat, tapi di luar sana nyari kerja itu susah. jadi mau ga mau kita berusaha buat belajar supaya bisa dan bertahan disana.”*

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa subjek memiliki keyakinan dapat bertahan dan menyelesaikan pekerjaan. Efikasi diri muncul karena masing-masing individu memiliki harapan untuk tetap bekerja di tempat tersebut. Hal tersebut membuat subjek memiliki kemampuan dalam menghadapi dan memecahkan masalah agar dapat bekerja dengan baik. Individu yang memiliki efikasi diri tinggi, akan berusaha lebih keras menghadapi berbagai tantangan. Sebaliknya, individu yang memiliki efikasi diri rendah, tidak memaksimalkan usaha untuk bekerja dan mudah menyerah.

Beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan mengenai stres kerja yang dikaitkan dengan beban kerja dan efikasi diri salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Ricky Ferdianto (2014) dengan judul *“Hubungan antara Efikasi Diri dengan Stres Kerja pada Karyawan Solopos”* yang menunjukkan bahwa adanya hubungan negatif yang signifikan. Hal tersebut memberi gambaran bahwasanya makin tinggi efikasi diri yang dimiliki oleh karyawan dalam bekerja, maka akan makin rendah pula stres kerja karyawan ketika mereka berada dalam

aktivitas kerjanya. Sebaliknya, makin rendah efikasi diri, maka makin tinggi stres kerja pada karyawan Solopos.

Selanjutnya, hasil penelitian yang dilakukan oleh Aglis Andhita Hatmawan (2015) yang berjudul "*Pengaruh Konflik Kerja, Beban Kerja Serta Lingkungan Kerja terhadap Stres Pegawai PT. PLN (Persero) Area Madiun Rayon Magetan*" menunjukkan bahwa konflik kerja, beban kerja, dan lingkungan kerja secara signifikan berpengaruh terhadap stres kerja karyawan PLN. Adanya konflik antar karyawan, beban kerja yang menumpuk, serta lingkungan kerja yang buruk dapat menimbulkan stres kerja pada karyawan.

Hasil penelitian yang dilakukan Muhammad Ahmadun (2017) yang berjudul "*Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Stres Kerja Di Puskesmas Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau*" menunjukkan bahwa semakin kecil beban kerja perawat di Puskesmas Kuala Kampar maka tingkat stres yang dialami perawat akan semakin ringan. Sebaliknya besar beban kerja perawat di Puskesmas Kuala Kampar maka semakin besar potensi stres yang dialami.

Peran sebagai perusahaan yang mengembangkan solusi manajemen SDM perusahaan klien, PT.XY sudah seharusnya memiliki agen yang berkualitas dan bermotivasi tinggi dalam bekerja. Kualitas tersebut yang nantinya diharapkan dapat menyelesaikan pekerjaan secara professional dalam mewujudkan visi dan misi perusahaan. Oleh karena itu, agen *call center* x PT.XY harus memiliki keyakinan diri dan optimis dalam meningkatkan kinerja.

Namun terkadang tidak semua agen dapat menyelesaikan pekerjaan, ditambah dengan tuntutan dan beban kerja yang memicu stres kerja pada agen. Oleh karena itu, peneliti perlu untuk meneliti hubungan antara beban kerja dan efikasi diri terhadap stres kerja pada agen *call center* x PT. XY Semarang.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu apakah ada hubungan antara beban kerja dan efikasi diri dengan stres kerja pada agen *call center* x PT.XY Semarang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara beban kerja dan efikasi diri dengan stres kerja agen *call center* x PT.XY Semarang.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian dari segi teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmiah terhadap pengembangan Psikologi Industri khususnya tentang masalah stres kerja pada karyawan.

#### **2. Manfaat Praktis**

##### **a. Bagi Perusahaan**

Mengetahui seberapa besar tingkat stres kerja berdasarkan beban kerja dan efikasi diri sehingga menimbulkan inisiatif untuk menumbuhkan efikasi diri dan mengatasi stres kerja karyawan.

##### **b. Bagi Karyawan**

Karyawan dapat mengenali indikasi dalam mengalami stres kerja dan mengantisipasi sedari dini sehingga diharapkan tidak terbawa stres yang berkepanjangan yang dapat memengaruhi produktivitas di tempat kerja.