

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Meningkatnya persaingan bisnis mengakibatkan adanya perubahan dengan tuntutan tertentu pada tenaga kerja. Tuntutan seperti dalam hal penguasaan teknologi baru, batasan atau waktu yang lebih ketat, perubahan terhadap tuntutan hasil kerja serta perubahan dalam peraturan kerja dan lain-lain. Persaingan yang semakin tajam sebagai dampak globalisasi dan perkembangan ilmu dan teknologi (IPTEK) memaksa perusahaan melakukan usaha peningkatan mutu dan menciptakan keunggulan kompetitif. Hal tersebut dapat menimbulkan suatu situasi yang menekan tenaga kerja sebagai sumber daya yang menggerakkan organisasi (As'ad, 1995).

Menurut Killin dan Siagian (dalam Sjabadhyni, dkk., 2001) sumber daya yang menggerakkan dan mengarahkan organisasi harus selalu diperhatikan, dijaga, dipertahankan, serta dikembangkan oleh organisasi. Sumberdaya manusia adalah aset di dalam perusahaan yang harus diperhatikan keberadaan dan perkembangan potensinya. Tanpa adanya manusia sebagai penggerak suatu usaha, maka operasional perusahaan tidak akan berjalan walaupun di dalamnya dilengkapi dengan peralatan modern. Menurut Santamaria (dalam Sjabadhyni dkk., 2001) karyawan mengharapkan kualitas tertentu dari perlakuan dalam tempat kerjanya seperti martabat, kebijakan yang mempengaruhi kerja dan karir, rekan kerja yang kooperatif, serta kompensasi yang adil. Persaingan di antara berbagai bidang

usaha yang semakin ketat tersebut membuat setiap perusahaan atau instansi pemerintah berupaya memanfaatkan semua sumber daya yang dimilikinya secara optimal, termasuk sumber daya manusianya.

CV. Magoewo Group Yogyakarta adalah Badan Usaha/Perusahaan Perseorangan yang bergerak di bidang jasa penyedia layanan internet dan multimedia yang diberikan kepada pelanggannya dengan tarif tertentu. Umumnya, tarif jasa layanan internet cafe berbeda-beda dan dalam hitungan per jam, tergantung fasilitas dan kecepatan internet yang disediakan. Berkembang pesatnya teknologi di Indonesia saat ini menuntut perusahaan untuk dapat bersaing dengan baik dalam menyediakan fasilitas dan pelayanan kepada konsumen. Jasa layanan internet CV. Magoewo Group yang diunggulkan adalah multimedia, bukan kecepatan internetnya, inilah yang membedakan dengan perusahaan internet lainnya. Jasa multimedia yang ditawarkan adalah *file* musik, film, dan aplikasi atau *software* di mana setiap *user* diberikan layanan *request* (permintaan) file multimedia yang *user* inginkan. CV. Magoewo Group dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada *user*, untuk itu dibutuhkan sumberdaya manusia yang berkualitas untuk mewujudkan kinerja perusahaan yang baik. Sukses tidaknya suatu perusahaan tergantung dari kualitas sumber daya manusia yang ada di dalamnya.

CV. Magoewo Group Yogyakarta memiliki beberapa divisi, salah satunya divisi operator. Tuntutan dan tekanan pekerjaan karyawan bagian divisi operator cukup tinggi. Standar operasional dalam divisi ini seorang karyawan dituntut untuk dapat beradaptasi dalam segala kondisi di dalam internal perusahaan,

bekerja secara *shift* dalam waktu 24 jam, memenuhi *request* (permintaan) multimedia dari *user*, bekerja dengan batas waktu (*deadline*), dan bersedia ditempatkan di tiga lokasi gerai yang berbeda-beda. Sejalan dengan tuntutan tersebut, karyawan sebagai sumber daya manusia menghadapi konsekuensi, yaitu mengalami stres dan mempengaruhi tingkah laku individu. Stres tersebut akan muncul apabila ada tuntutan-tuntutan yang dirasakan menantang, menekan, membebani atau melebihi daya penyesuaian yang dimiliki individu (Wijono, 2006).

Stres sebagai kondisi psikologis yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia dan mempunyai dampak tertentu terhadap kondisi fisik, dan perilakunya. Perhatian terhadap masalah stres harus dibedakan atas jenisnya, apakah stres sebagai “eustres” (yang berdampak positif) atau “distres” (yang berdampak negatif). Fokus penelitian ini adalah “distres” yaitu stres yang menghasilkan dampak yang merugikan bagi manusia, baik secara fisik (kesehatan tubuh), secara psikologis (kesehatan jiwa), maupun secara sosial karena pada dasarnya manusia adalah makhluk biopsikososial, (Sarafino, dalam Wijono 2006).

Stres kerja merupakan respons adaptif terhadap situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisik, psikologis, dan atau perilaku pada anggota organisasi, (Luthans, 2006). Robbins (2006) mendefinisikan stres kerja sebagai kondisi dinamik yang di dalamnya individu menghadapi peluang, kendala, atau tuntutan yang terkait dengan apa yang sangat diinginkan dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting. Dijelaskan lebih lanjut, aspek-aspek stres kerja menurut Robbins dan Judge (2008) meliputi, pertama

deviasi fisiologis, hal ini dapat dilihat pada orang yang terkena stres antara lain adalah; sakit kepala, sakit punggung, otot terasa kaku, tekanan darah naik, serangan jantung, lelah atau kehilangan daya energi. Aspek kedua adalah deviasi psikologis yang mencakup; depresi, mudah marah, gelisah, cemas, mudah tersinggung, marah-marah, bingung, dan kebosanan. Serta yang ketiga adalah deviasi perilaku yang mencakup; mudah mempersalahkan orang lain, mudah membatalkan janji atau tidak memenuhi janji, suka mencari kesalahan orang lain atau menyerang orang lain, meningkatnya frekuensi absensi, meningkatkan penggunaan minuman keras dan mabuk, tidur tidak teratur.

Greenberg (dalam Akbar, dkk., 2016) mengatakan bahwa bagi sekitar 27% dari pegawai di Amerika Serikat, pekerjaan menjadi sumber terbesar dari stres dalam kehidupan karyawan. Pekerja di Indonesia semakin tertekan, berdasarkan survey yang dilakukan oleh Regus tahun 2012 (dalam Maghfiroh, 2017) ditemukan bahwa lebih dari setengah pekerja di Indonesia (64%) mengalami peningkatan stres dibandingkan tahun 2011. Penelitian yang dilakukan oleh Ilham dkk, (2015) menunjukkan bahwa karyawan divisi operator PT. Argonesia Inkaba mengalami stres kerja.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 22 Juli 2017 dengan lima orang karyawan divisi operator CV. Magoewo Group Yogyakarta menunjukkan karyawan mengalami pusing dan punggung terasa kaku saat bekerja di depan layar komputer selama satu *shift*. Karyawan mangkir dari pekerjaannya ketika kelelahan akibat menyelesaikan *deadline* pekerjaan. Karyawan operator mudah bingung saat menerima banyaknya permintaan

multimedia dari *user*. Karyawan mudah marah dan mudah menyalahkan rekan kerjanya ketika tidak bisa menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Kadang karyawan suka mencari-cari alasan ketika tidak bisa memenuhi permintaan multimedia dari *user*.

Kesimpulan dari hasil observasi wawancara pada lima karyawan di CV. Magoewo Group Yogyakarta pada tanggal 22 Juli 2017, menunjukkan empat dari lima karyawan mengalami stres kerja. Terbukti karyawan memenuhi tiga aspek stres kerja, yaitu, aspek fisiologis, aspek psikologis, dan aspek perilaku. Pekerjaan yang dijalani apabila tidak sesuai dapat menciptakan stres kerja yang tinggi. Stres kerja yang dialami karyawan dapat menimbulkan produktivitas kerja yang rendah, sehingga kepuasan kerja karyawan dapat menurun. Seharusnya stres yang dialami oleh karyawan dapat berkembang ke arah positif atau eustres, yaitu stres dapat menjadi kekuatan positif bagi karyawan itu sendiri sehingga kinerja karyawan menjadi maksimal, (Faliza, 2012). Penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan untuk mengevaluasi kinerja karyawan yang mengalami stres kerja. Stres karyawan perlu sedini mungkin diatasi oleh pimpinan agar hal-hal yang merugikan perusahaan dapat diatasi (Hasibuan, 2016).

Menurut Robbins & Judges (2008), faktor-faktor yang dapat menimbulkan dan menyebabkan stres kerja antara lain; faktor lingkungan, di mana perubahan yang terjadi secara tidak pasti dalam lingkungan organisasi dapat mempengaruhi tingkat stres di kalangan karyawan. Faktor organisasional, seperti tuntutan tugas yang berlebihan, tekanan untuk menyelesaikan pekerjaan dalam kurung waktu tertentu. Faktor individual, situasi atau kondisi yang mempengaruhi kehidupan

secara individual seperti faktor ekonomi, keluarga dan kepribadian dari karyawan itu sendiri.

Munculnya stres dapat disebabkan oleh adanya berbagai sumber stres, di antaranya: kepribadian, lingkungan, dan interaksi antara kepribadian dengan lingkungan. Seringkali terlihat bahwa individu atau kelompok individu secara tidak langsung, sadar atau tidak, pada umumnya menunjukkan ciri-ciri kepribadian yang tidak sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Hal ini terutama disebabkan oleh benturan-benturan, ketegangan, tekanan atau penyesuaian dirinya yang kurang harmonis dengan lingkungan yang kemudian menimbulkan stres dan mempengaruhi tingkahlaku individu. Kepribadian juga memainkan sebuah peran dalam terjadinya stres kerja dimana ada ketidaksesuaian antara tuntutan di tempat kerja dan sifat individu karyawan (Oginska, 2006). Kepribadian merupakan faktor yang dapat digunakan dalam memprediksi stres kerja karyawan dan berpengaruh terhadap sikap seseorang dalam menyikapi suatu hal. Kepribadian seseorang akan menjadi dasar bagaimana seseorang bersikap terhadap pekerjaannya.

Kepribadian sebagai faktor stres kerja akan mempengaruhi kinerja seseorang. Sejalan dengan ini, Friedman & Rosenman (dalam Wijono, 2006) menemukan bahwa sumber stres adalah kepribadian tipe A. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 22 Juli 2017 menunjukkan tiga orang karyawan CV. Maguwo Group Yogyakarta memiliki ciri tipe kepribadian A. Hal tersebut nampak ketika ada permintaan multimedia, karyawan merasa tidak sabar ingin cepat selesai dari pekerjaannya dan karyawan tersebut melakukan dua pekerjaan dalam satu waktu. Ciri tipe kepribadian A lainnya juga ditunjukkan karyawan yang

melakukan pekerjaan dengan cepat dan terburu-buru saat menyelesaikan permintaan multimedia dari *user*. Selain ciri tipe kepribadian A, hasil wawancara juga menunjukkan ciri tipe kepribadian B dari dua karyawan. Karyawan merasa santi dalam menghadapi tuntutan pekerjaan baik dari tuntutan dari perusahaan maupun dari *user*. Karyawan memilih menyelesaikan pekerjaannya satu-persatu daripada menyelesaikan beberapa pekerjaan sekaligus.

Robbins (2008) mendefinisikan kepribadian sebagai keseluruhan cara dimana seorang individu bereaksi dan berinteraksi dengan individu lain. Kepribadian diartikan sebagai kombinasi dari keseimbangan karakteristik fisik dan mental yang memberikan identitas seseorang, kepribadian diri individu yang unik membentuk tipe kepribadian tertentu (Kreitner dan Angelo, 2001). Tipe kepribadian adalah suatu penggolongan individu berdasarkan perkembangan kepribadiannya yang merupakan hasil interaksi sosial, aktivitas, dan minat yang membentuk sifat pada diri seseorang yang berpengaruh kuat terhadap cara berpikir, mengamati dan bertindak (Djunaidi, dkk., 2001).

Sifat-sifat kepribadian manusia berkisar pada karakteristik permanen yang melekat dalam setiap individu diantaranya: pemalu, agresif, patuh, pemalas, ambisius, setia dan takut. Sifat-sifat kepribadian lainnya menurut Friedman & Rosenman (dalam Luthans, 2006) bahwa kepribadian manusia memiliki 2 tipe yaitu kepribadian tipe A dan tipe B. Menurut Robbins dan Judge (2008) kepribadian tipe A memiliki ciri-ciri melakukan aktivitas dengan cepat, merasa tidak sabaran, berusaha melakukan dua hal sekaligus, tidak dapat menikmati waktu luang, dan terobsesi dengan jumlah. Sebaliknya, kepribadian tipe B

memiliki ciri yang berlawanan dengan tipe A, ciri kepribadian B adalah penyabar, tidak kompetitif, menikmati waktu luang, dan merasa santai.

Menurut Fiedman dan Rosenman (dalam Luthans, 2006) mencatat bahwa individu tipe A sebagai penyakit ketergesaan sering kali menunjukkan prestasi yang mengagumkan terutama dalam lingkungan sekolah dan lingkungan kerja, di sisi buruknya kepribadian tipe A ini cenderung akan mudah terkena stres dibandingkan dengan individu berkepribadian tipe B. Hal ini berbeda dengan tipe kepribadian B yang bersikap lebih santai dalam mengerjakan pekerjaannya. Tipe kepribadian B merasa jauh dari tekanan, *easy going*, dan lebih sabar. Lebih lanjut dikatakan bahwa sebagian besar eksekutif yang menduduki jabatan tinggi dalam organisasi merupakan tipe B karena memiliki kesabaran dan pendekatan interpersonal yang lebih baik dalam kerjasama tim (Fiedman dan Rosenman, dalam Luthans, 2006).

Kepribadian sebagai perilaku sehari-hari karyawan merupakan satu bagian yang tak terpisahkan dalam kegiatan organisasi. Kemampuan individu untuk bertahan terhadap pekerjaannya tergantung individu dalam mengadaptasikan kepribadian dan lingkungan sekitarnya. Kesesuaian antara sifat dan kepribadian individu merupakan salah satu faktor penentu efektivitas kerja dalam meraih tujuan organisasi.

Faktor kepribadian telah menunjukkan kecenderungan terhadap stres, kecemasan, dan hasil kesehatan kerja lainnya di berbagai bidang. Robbins dan Judge (2008) menyatakan bahwa ciri tipe kepribadian A melakukan aktivitas dengan cepat, tidak sabaran, melakukan dua hal sekaligus, dan kompetitif

cenderung lebih mudah mengalami stres kerja. Sebaliknya, ciri individu tipe B sabar, santai, jiwa bersaing rendah, dan tidak mengerjakan beberapa pekerjaan dalam satu waktu cenderung jarang mengalami stres kerja.

Penelitian telah melaporkan bahwa pegawai dengan kepribadian tipe A cenderung lebih stres dibandingkan dengan pegawai tipe B; namun, pegawai tipe A menunjukkan kinerja yang sedikit lebih baik daripada tipe B, Janjhua & Chandrakanta (2012). Hal ini terbukti dari hasil bahwa tipe kepribadian A individu memperoleh skor stres kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan individu tipe B. Kehidupan pegawai tipe kepribadian B dinilai lebih baik dibandingkan tipe kepribadian A dalam situasi tekanan dan tuntutan pekerjaan.

Pekerjaan yang dijalani apabila tidak sesuai dengan kemampuan dan kepribadiannya menciptakan stres kerja yang tinggi dan memunculkannya sikap negatif dalam bekerja. Penulis meneliti stres kerja di CV. Magoewo Group Yogyakarta karena stres kerja mempunyai pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah apakah ada perbedaan stres kerja ditinjau dari tipe kepribadian A dan tipe kepribadian B pada karyawan CV. Magoewo Group Yogyakarta?

B. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan stres kerja ditinjau dari tipe kepribadian A dan tipe kepribadian B pada karyawan CV. Magoewo Group Yogyakarta.

Hasil dari pembuktian dan analisis yang diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Manfaat teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang bermanfaat bagi pengetahuan dalam lingkup psikologi industri dan organisasi yang berkaitan dengan stress kerja dan kepribadian tipe A dan tipe B

2. Manfaat praktis

Manfaat praktis penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat stress kerja karyawan CV. Magoewo Group Yogyakarta. Stress kerja berdasarkan tipe kepribadian dapat dijadikan acuan untuk mengevaluasi kinerja karyawan yang baik. sehingga tercapai tujuan-tujuan dari perusahaan.