

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Suatu organisasi atau perusahaan tentu dalam menjalankan aktivitasnya untuk mencapai tujuan perlu adanya manajemen yang baik, karena dengan adanya manajemen sumber daya manusia, perusahaan dapat dengan baik mengorganisir, mengarahkan, menggerakkan faktor-faktor penting yang ada di dalam organisasi. Begitu banyaknya pekerjaan atau tugas-tugas yang diberikan perusahaan kepada karyawannya dengan menuntut karyawan harus terus bekerja dengan batas waktu yang ditentukan tentu akan memicu stres kerja pada karyawan (Biru, 2016).

Karyawan dalam suatu organisasi selalu berinteraksi dengan lingkungan, termasuk lingkungan perusahaan. Lingkungan kerja yang menantang dan kompleks, serta makin cepatnya perubahan yang terjadi menuntut karyawan untuk bisa menyesuaikan diri dengan dunia kerjanya. Proses penyesuaian diri ini, penting untuk mengetahui kondisi lingkungan yang bisa mengancam dan membahayakan diri. Manusia dalam melakukan aktivitasnya memerlukan pemikiran yang dinamis agar segala aktivitasnya dapat berjalan dengan baik. Manusia juga memiliki keterbatasan seperti mengalami kelelahan dan keterbatasan tenaga. Sumber daya manusia yang berkualitas bukan hanya yang memiliki intelektualitas tinggi semata melainkan juga memiliki kemampuan untuk bekerja dengan orang lain dan mengelola diri sendiri untuk beradaptasi dengan tantangan dan permasalahan kerja yang muncul, apabila sumber daya manusia

tidak memiliki kemampuan tersebut dapat mengalami stres kerja yang mengakibatkan produktivitas kerja menjadi menurun (Almasitoh, 2011).

Penelitian terbaru dari Mental Health Foundation (MHF) menemukan generasi milenial lebih stres dibandingkan kelompok usia lain yang lebih tua seperti generasi X. Tingginya tingkat stres pada generasi milenial dianggap karena adanya kontrak kerja yang tidak aman, upah rendah, dan beban kerja tinggi (Juniman, 2018). Generation Y atau milenial adalah generasi yang lahir tahun 1980 hingga akhir tahun 2000. Generasi ini lahir dan tumbuh di era perkembangan teknologi dan memiliki kemampuan menggunakan teknologi lebih baik dibanding generasi sebelumnya. Kemampuan ini menjadikan generasi milenial mudah mencari informasi, lebih kreatif dan inovatif. Menurut sebuah survey yang dari sebuah lowongan pekerjaan, generasi ini sangat memperhatikan keuntungan bekerja di sebuah perusahaan antara lain fasilitas dan kenyamanan bekerja. Selain gaji tinggi, generasi milenial juga ingin perusahaan tempatnya bekerja dapat menyediakan beragam latihan serta pengembangan diri (Endro, 2016). Beban yang dirasakan milenial memang berbeda dari pada generasi sebelumnya. Meski teknologi semakin canggih dan bisa memudahkan pekerjaan, saingan dan tanggung jawab yang dipikul anak-anak muda zaman sekarang lebih berat. Begitu juga dengan kualifikasi yang dibutuhkan untuk mendapat pekerjaan. Dari survey, ditemukan sejumlah alasan lain mengapa para milenial sangat stres dalam pekerjaan. Salah satunya adalah karena tekanan untuk memiliki rumah yang harganya semakin melambung dari tahun ke tahun. Penyebab lainnya seperti

perubahan industri dan banyak pula yang mengeluh mengenai ketidakpastian pekerjaan dan kesulitan naik jabatan (Anjani, 2018).

Menurut Saragih (2010) stres kerja menjadi suatu persoalan yang serius bagi perusahaan karena dapat menurunkan kinerja karyawan dan perusahaan. Sebuah lembaga penelitian terhadap stres di Jepang secara berkala memantau tingkat stres yang terjadi di tempat kerja dan menemukan bahwa jumlah karyawan yang merasakan tingkat stres tinggi dalam menjalani pekerjaan sehari-hari mengalami peningkatan dari 51% di tahun 1982 menjadi hampir dua pertiga dari total populasi pekerja yang ada di tahun 2000. Pada tahun yg sama, 6000 perusahaan di Inggris mengeluarkan rata-rata lebih dari 80 ribu dollar Amerika untuk membayar kerusakan yang ditimbulkan akibat stres pada karyawan. Di Indonesia, salah satu penelitian yang pernah dilakukan oleh sebuah lembaga manajemen di Jakarta pada tahun 2002 menemukan bahwa krisis ekonomi yang berkepanjangan, PHK, pemotongan gaji, dan keterpaksaan untuk bekerja pada bidang kerja yang tidak sesuai dengan keahlian yang dimiliki merupakan *stressor* utama pada saat itu.

Wijono (2010) menyatakan bahwa stres kerja ialah sebagai suatu kondisi dari hasil penghayatan subjektif individu yang dapat berupa interaksi antara individu dan lingkungan kerja yang dapat mengancam dan memberi tekanan secara psikologis, fisiologis, dan sikap individu. Menurut Wijono (2010) ada beberapa aspek stres kerja yang menunjukkan adanya perubahan, baik secara fisiologis, psikologis, maupun sikap. Perubahan fisiologis ditandai oleh rasa letih atau lelah, kehabisan tenaga, pusing, gangguan pencernaan, sedangkan perubahan psikologis ditandai oleh adanya kecemasan berlarut-larut, sulit tidur, nafas tersengal-sengal,

dan berikutnya perubahan sikap seperti keras kepala, mudah marah dan tidak puas terhadap apa yang dicapai.

*Northwestern National Life Insurance* melakukan penelitian tentang dampak stres di tempat kerja, kesimpulannya yaitu satu juta absensi di tempat kerja berkaitan dengan masalah stres, 27% mengatakan bahwa aspek pekerjaan menimbulkan stres paling tinggi dalam hidup para pekerja, 46% menganggap tingkat stres kerja sebagai tingkat stres yang sangat tinggi, satu pertiga pekerja berniat untuk langsung mengundurkan diri karena stres dalam pekerjaan dan 70% berkata stres kerja telah merusak kesehatan fisik dan mental pekerja (Losyk, 2007).

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 17 April 2019 ditemukan bahwa 6 dari 10 subjek yang bekerja di perusahaan mengalami pusing, mudah marah, mudah letih, susah buang air besar (gangguan pencernaan), susah tidur, dan kecemasan yang berlebih atau berlarut-larut karena perkerjaan yang subjek geluti sehari-hari. Para subjek mengakui bahwa hal-hal tersebut disebabkan oleh tuntutan dan tekanan kerja dalam perusahaan yang mereka tempati. Salah satu subjek menyatakan bahwa sering merasakan mudah letih dan pusing akibat pekerjaan yang terkadang menuntutnya untuk bolak-balik kantor ke tempat yang akan karyawan itu ukur atau bisa disebut survei lapangan. Subjek lainnya mengungkapkan bahwa karena pekerjaannya yang menuntut untuk mengejar target dalam pengiriman barang, karyawan tersebut mengalami pusing, mudah letih, dan gangguan pencernaan. Kemudian subjek selanjutnya menyebutkan bahwa mengalami pusing yang berlebih akibat terlalu memikirkan pekerjaannya

yang belum terselesaikan. Hal-hal tersebut sesuai dengan aspek fisiologis pada stres kerja.

Berikutnya, subjek mengungkapkan sering mengalami perasaan cemas dan sulit tidur karena terkadang pekerjaannya yang mengharuskan untuk mengerjakan sesuatu yang bukan pada bidang subjek tersebut dan juga karena takut bila tidak dapat menyelesaikannya. Lalu dalam hal yang sama subjek lainnya juga merasakan cemas dan susah tidur karena memikirkan masalah terkait pekerjaan dan memenuhi target yang harus dicapai dalam pekerjaannya. Subjek berikutnya juga merasakan kecemasan yang berlebih akibat takut dengan penilaian pelanggannya yang akan berpengaruh pada pekerjaan yang dilakukannya saat ini. Hal-hal tersebut sesuai dengan aspek psikologis pada stres kerja

Dalam hal yang lain, subjek menjelaskan jika menjadi mudah marah karena situasi di tempat pekerjaan yang terkadang tidak mengenakan hati dan kurang puas dengan apa yang subjek tersebut lakukan karena menurutnya bahwa pekerjaannya kurang maksimal. Kemudian subjek berikutnya merasa mudah marah karena teman-teman dalam lingkungan pekerjaannya yang dirasa selalu membuat kesalahan dan bila diberitahu teman-temannya mengiyakan namun tidak melaksanakan. Subjek selanjutnya menjelaskan bahwa merasa mudah marah akibat pekerjaan yang tidak jelas titik tujuan dan model pembayarannya. Hal-hal tersebut sesuai dengan aspek sikap pada stres kerja. Dari pernyataan-pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa 6 dari 10 karyawan tersebut mengalami stres kerja ditinjau dari aspek-aspek yang ada pada stres kerja. Data ini telah memenuhi

syarat untuk menjadi referensi atau bukti atas penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Utaminingtias, Ishartono, dan Hidayat (2016) mengenai cara menghadapi stres pada karyawan yang merupakan upaya-upaya individu dalam menghadapi masalah penyebab stres dimana seharusnya hasil yang tercapai ialah berkurangnya rasa stres yang dialami individu, yang mana upaya-upaya tersebut akan mempengaruhi langsung terhadap penyelesaian masalah (stressor). Pada setiap organisasi harus dapat memahami adanya berbagai gejala yang menyebabkan stres kerja. Stres timbul karena adanya tuntutan fisik atau lingkungan dan situasi sosial yang menyebabkan perubahan psikologis dan perilaku individu. Sumber-sumber yang menyebabkan stres kerja ada yang berhubungan dengan pekerjaan dan di luar pekerjaan (Kusumajati, 2010). Sumber-sumber stres kerja yang berhubungan dengan pekerjaan adalah organisasi, kelompok kerja, keamanan kerja, *relocation*, *remuneration*, *career*, dan *workload*. Sumber-sumber yang berhubungan di luar pekerjaan adalah individu, *change in life structure*, *stress and behavior*, dan *environment factors*. Dari berbagai sumber stres yang muncul pada setiap individu, maka diharapkan organisasi atau pemilik perusahaan dapat membantu karyawan untuk menurunkan tingkat stres yang dialami dengan berbagai teknik (Salleh dan Keong, 2008).

Dalam sebuah penelitian yang dilakukan oleh Yale University School of Medicine, stres pada manusia dapat mengakibatkan kematian mendadak karena ritme jantung yang tidak normal. Penelitian yang diterbitkan oleh *American Heart Association* dalam jurnal bertajuk *Circulation* ini mengungkapkan bahwa stres

karena pekerjaan atau studi (atau apa pun yang melibatkan kinerja dan prestasi seseorang) bisa mengubah irama detak jantung manusia. Aritmia atau gangguan irama jantung yang terjadi pada orang yang stres terjadi lebih cepat dan lebih sulit dikendalikan daripada mereka yang mengalami aritmia karena alasan lain. Tekanan mental ternyata sangat berpengaruh pada sirkuit jantung. Jika stres yang dialami terlalu berat, seseorang bisa tiba-tiba mengalami serangan jantung yang bersifat fatal atau mematikan (Anindyaputri, 2017).

Menurut Smet (1994), faktor-faktor yang dapat mempengaruhi stres dalam pekerjaan adalah faktor dalam diri individu, karakteristik kepribadian, faktor sosial kognitif, hubungan dengan lingkungan sosial, dan strategi koping. Faktor dalam diri individu itu sendiri meliputi umur, tahap kehidupan, jenis kelamin, temperamen, faktor genetik, inteligensi, pendidikan, suku, kebudayaan, dan status ekonomi. Kemudian karakteristik kepribadian seperti introvert-ekstrovert dan *locus of control*. Faktor selanjutnya adalah variabel sosial kognitif yang terdiri dari dukungan sosial yang dirasakan, jaringan sosial, dan kontrol pribadi yang dirasakan. Lalu hubungan dengan lingkungan sosial yang meliputi dukungan sosial yang diterima dan integrasi dalam hubungan interpersonal. Yang terakhir adalah faktor strategi coping yaitu *emotion focused coping* dan *problem focused coping*. Meninjau faktor-faktor yang mempengaruhi stres tersebut, peneliti kemudian memilih faktor strategi koping dari Smet yaitu *problem focus coping* sebagai faktor yang akan dilibatkan dalam penelitian ini. *Problem focused coping* cocok dipakai untuk menghadapi stres kerja yang dirasa selalu memiliki masalah-masalah pelik di mana karyawan dituntut untuk selalu berusaha menghadapi

langsung ke pokok permasalahannya seperti yang disampaikan oleh Sarafino (2006) bahwa *problem focused coping* merupakan *coping stress* yang orientasi utamanya adalah mencari dan menghadapi pokok permasalahan dengan cara mempelajari strategi atau keterampilan-keterampilan baru dalam rangka mengurangi stressor yang dihadapi dan dirasakan. Hal ini diperkuat dengan hasil lapangan yang telah diamati, di mana para subjek cenderung lebih mengutamakan pada *emotional focused coping* yang terkadang membuat subjek tidak melakukan coping lain yang juga penting yaitu *problem focused coping*. Padahal coping yang baik adalah coping yang dilakukan dengan seimbang. Bila hanya melakukan *emotional focused coping* dan tidak diiringi oleh *problem focused coping*, maka sama halnya dengan melarikan diri dari masalah yang sedang dihadapi oleh para subjek tersebut.

Menurut Lazarus (2006) *problem focus coping* adalah usaha nyata berupa perilaku individu untuk mengatasi masalah, tekanan dan tantangan, dengan mengubah kesulitan hubungan dengan lingkungan yang memerlukan adaptasi atau dapat disebut pula perubahan eksternal. Strategi ini membawa pengaruh pada individu, yaitu perubahan atau penambahan pengetahuan individu tentang masalah yang dihadapinya berikut dampak-dampak dari masalah tersebut, sehingga individu mengetahui masalah dan konsekuensi yang dihadapinya. Bahari (2019) mengemukakan bahwa strategi coping yang berorientasi pada masalah (*problem focused coping*) secara umum bersifat lebih adaptif dan efektif pada situasi stres yang dialami. Aspek *problem focused coping* menurut Lazarus (2006) adalah *instrumental action* (tindakan secara langsung) meliputi : melakukan usaha

dan merencanakan langkah-langkah yang mengarah pada penyelesaian masalah secara langsung, *cautiousness* (kehati-hatian) seperti : berpikir, meninjau, dan mempertimbangkan beberapa alternatif pemecahan masalah, dan *negotiation* yaitu Individu melakukan beberapa usaha untuk membicarakan serta mencari cara penyelesaian dengan orang lain yang terlibat di dalamnya.

Banyak peneliti menemukan bahwa stres yang berkelanjutan dapat berdampak negatif pada kesehatan mental dan fisik pada individual. Stres kerja pada karyawan juga dapat berdampak negatif pada kinerja, seperti absensi, banyaknya karyawan yang keluar masuk, pekerjaan yang tidak efisien, berkurangnya motivasi kerja. Maka diperlukan strategi *coping* dalam mengatasi tekanan yang dialami di tempat kerja. Strategi *coping* diperlukan upaya khusus, baik dari perilaku dan psikologis, bahwa individu berusaha untuk menguasai, mentoleransi, mengurangi, atau meminimalkan situasi yang membuat stres. Pada umumnya strategi *coping* yang dilakukan merupakan *problem-focused coping* yang di mana individu berupaya untuk melakukan usaha yang aktif dan langsung sehingga pada akhirnya strategi tersebut dapat meringankan stres yang dialami (Hassim dan Zukri, 2010).

Individu yang menggunakan *problem focused coping* akan cenderung membicarakan serta mencari cara penyelesaian dengan orang lain yang terlibat secara langsung di dalamnya. *National safety council* (2004) menyatakan bahwa dengan cara berani menghadapi permasalahan dan membicarakan masalah tersebut secara langsung pada orang yang terlibat dan mencari cara menyelesaikan permasalahan yang sedang dihadapi secara bersama-sama dapat menurunkan

tingkat stres dari permasalahan yang dihadapi individu tersebut. Individu yang berani untuk membicarakan permasalahan dengan orang yang terlibat langsung dengan permasalahan tersebut akan mendapatkan jalan keluar atas permasalahan yang sedang dihadapi. Ketika individu sudah mendapatkan jalan keluar dari permasalahannya, maka stres tinggi yang sedang dialami akan menurun. Sebaliknya, jika individu tidak berani menghadapi permasalahan dan membicarakan masalah tersebut secara langsung pada orang yang terlibat dan mencari cara menyelesaikan permasalahan yang sedang dihadapi secara bersama-sama, maka tidak dapat menurunkan tingkat stres karena tidak menemukan jalan keluar atas permasalahan yang dihadapi. Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini ialah : Apakah ada hubungan *problem focused coping* terhadap stres kerja karyawan?

## **B. Tujuan dan manfaat penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan *problem focused coping* terhadap stres kerja pada karyawan generasi milenial yang memiliki manfaat sebagai berikut :

### **1. Manfaat Teoritis**

Diharapkan dengan hasil penelitian ini dapat menambah pemahaman bagi berbagai pihak yang tertarik dengan studi ilmiah mengenai hubungan *problem focused coping* terhadap stres kerja pada karyawan generasi milenial.

## **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap generasi milenial yang sedang mengalami stres kerja sehingga dapat menggunakan *problem focused coping* yang efektif dalam menghadapi permasalahan yang menyebabkan stres. Kemudian diharapkan pula bagi perusahaan yang memiliki karyawan generasi milenial agar lebih mengerti dan memahami para karyawan generasi milenial yang mengalami stres kerja untuk diarahkan menggunakan *problem focused coping* yang efektif.