

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Sumber daya manusia adalah sekelompok orang yang siap, mau, serta mampu memberikan sumbangan terhadap usaha untuk mencapai tujuan dari perusahaan. Keberhasilan dari sumber daya manusia tergantung dari kemampuannya dalam menjalankan tugas serta fungsinya, manusia selalu berperan aktif dan selalu dominan dalam setiap aktifitas perusahaan, karena manusia menjadi perencana, pelaku, sekaligus sebagai penentu terwujudnya tujuan dari sebuah perusahaan (Samsumi, 2017). Sejalan dengan hal tersebut menurut Santoso, (2022) sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat di perhatikan dalam suatu perusahaan sehingga sumber daya manusia menjadi sebuah penentu pengembangan suatu perusahaan. Sumber daya manusia yang berkualitas mengacu pada kemampuan, pengetahuan dan keterampilan yang baik agar mampu mencapai keberhasilan yang sudah menjadi tujuan dalam suatu perusahaan.

Meskipun sumber daya manusia merupakan kunci dari keberhasilan suatu perusahaan dan merupakan salah satu faktor keberhasilan, namun pada kenyataannya sering kali menghadapi permasalahan dalam pekerjaan, serta hasil kerja yang tidak sesuai dengan tujuan. Hubungan interpersonal dengan karyawan

lain yang kurang harmonis, dalam hal ini stres kerja pun akan terjadi (Balol et al., 2024).

Stress sendiri didefinisikan sebagai sebuah fenomena yang secara umum kerap di alami oleh individu serta dapat di temukan dalam kehidupan sehari hari. Fenomena stres yang dialami secara khusus dalam seting dunia kerja disebut juga stres kerja. Stres kerja menurut Utami et al. (2021) adalah ketidak sesuaian antara kemampuan, keterampilan dengan tuntutan pekerjaan yang diberikan oleh individu. Dunia pekerjaan dibutuhkan kemampuan berfikir dan keterampilan guna menghadapi tuntutan – tuntutan dalam pekerjaan, apabila individu atau karyawan tidak memiliki kemampuan yang baik dalam menghadapi tuntutan – tuntutan pekerjaan dapat menimbulkan stress kerja pada individu atau karyawan tersebut. Berdasarkan penjabaran di atas sehingga peneliti tertarik untuk mengetahui apakah terdapat fenomena stres kerja pada karyawan CV complete selular.

Menurut Hidayat, (2022) yang dimuat dalam wartaekonomi.co.id menyatakan bahwa CV. Complete Selular sejak didirikan pada tahun 2009 merupakan salah satu distributor handphone dan aksesoris terbesar di Cirebon yang memiliki lebih dari 60 cabang toko seluruh Indonesia. Namun, pada tahun 2020 hingga awal tahun 2023 CV Complite Selular mengalami penurunan yang sangat drastis hingga hanya memiliki 17 toko milik CV Complite Selular yang terdapat di daerah Jawa Barat dan Jawa Tengah dan enam mitra yang bergabung dengan CV Complite Selular. Penurunan drastis tersebut dikarenakan CV Complite Selular

menjadi salah satu distributor handphone yang terdampak Covid-19. CV Complite Selular memiliki 85 karyawan yang terdiri dari sebagai berikut :

Tabel 1. Daftar Jumlah Karyawan CV Complite Selular

No	Job Level	Jumlah
1	Chief	1
2	Manager	1
3	Coordinator	7
4	Team Leader	16
5	Staff	60
	Jumlah	85

Berdasarkan tabel karyawan di atas masing – masing karyawan sesuai dengan job levelnya saling berkoordinasi atau bekerja sama untuk membuat CV Complite Selular dapat bertahan dan tidak mengalami penurunan drastis kembali seperti yang terjadi pada tahun 2020, yang disebabkan karena CV Complite Selular menjadi salah satu distributor handphone dan aksesoris yang terdampak Covid 19. Menurut Atansah & Jaya, (2023) salah satu wabah yang mempengaruhi hampir seluruh negara adalah pandemi Covid -19. Pandemi Covid-19 sendiri baru masuk keindonesia pada awal tahun 2020. Covid-19 memberi dampak besar terutama pada sektor kesehatan dan ekonomi. Dampak pandemi Covid-19 yang terjadi pada sektor ekonomi sangat besar terutama pada bidang pariwisata, transportasi, hotel, dan bisnis lainnya, sehingga tidak sedikit pelaku usaha yang menutup usahanya dan mengurangi jumlah produksi sehingga berpengaruh juga terhadap pengurangan jumlah karyawan.

Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Atansah & Jaya, (2023) pada perusahaan tersebut diketahui pada tahun 2021, PT. Pratama Abadi Industri (JK) telah melakukan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) kepada sekitar lebih dari 6000 tenaga kerjanya. Sejumlah karyawan tersebut diberhentikan secara sepihak oleh perusahaannya. Pemutusan hubungan kerja tersebut sebagai akibat dari berkurangnya jumlah permintaan produksi sepatu sebagai dampak dari Covid-19 yang dialami oleh perusahaan tersebut sehingga, perusahaan memutuskan untuk menghentikan produksi dan mengurangi jumlah karyawan sampai dengan kondisi perusahaan kembali stabil.

Berdasarkan hasil wawancara upaya yang dilakukan untuk mempertahankan CV Complete seluler adalah dengan setiap staff bagian pemasaran memiliki target penjualan handphone 20 hingga 30 unit handphone setiap bulannya dan terdapat konsekuensi yang diberikan kepada karyawan yang tidak dapat memenuhi target. Konsekuensi yang diberikan yaitu berupa penambahan tugas diluar jam kerja seperti karyawan diminta untuk menjual produk diluar aktivitas jual beli di toko Complete Selular, mutasi kerja yang jauh dari tempat tinggal, tidak mendapat bonus pada akhir bulan dan konsekuensi lain yaitu barang yang hilang di toko menjadi tanggung jawab karyawan dan akan dikenakan konsekuensi berupa pemotongan gaji.

Berdasarkan hasil survey pra penelitian yang dilakukan oleh Wulandari et al., (2023) pada karyawan PT. Cahaya Unggul Nusantara Ponorogo didapatkan hasil

bahwa salah satu faktor yang menyebabkan stres kerja pada karyawan yaitu adanya beban kerja berupa target yang harus dicapai dalam pekerjaannya, target kerja berupa hasil penjualan yang ditotal selama satu bulan. Pada pra survey yang dilakukan didapati hasil bahwa target penjualan yang telah ditetapkan setiap perusahaan terkadang dapat menyebabkan stres kerja pada karyawan bagian penjualan.

Menurut Safitri & Gilang, (2019) yang menyatakan bahwa salah satu kendala belum tercapainya target penjualan yaitu banyaknya kompetitor dengan penawaran harga yang lebih murah oleh karena itu, konsumen beralih. Pendapat lain juga menyatakan bahwa stres kerja karyawan yang di sebabkan oleh target penjualan yang belum tercapai, salah satu faktor penyebabnya yaitu adanya persaingan karyawan dari kompetitor lain yang juga mengejar target penjualan yang diberikan oleh perusahaan masing masing (Wulandari et al., 2023). Hal tersebut sesuai dengan pendapat Fahmi (dalam Safitri & Gilang, 2019) yang menyatakan bahwa kemampuan yang dimiliki karyawan sendiri tidak sesuai dengan target yang telah ditentukan bahkan beberapa upaya telah dilakukan oleh karyawan, dapat menyebabkan stress kerja pada karyawan, tidak hanya itu jika seorang pemimpin perusahaan memaksa karyawan untuk bekerja sesuai dengan target atau bahkan jika karyawan diharuskan bekerja di luar target yang telah ditentukan maka hal tersebut dapat menyebabkan stress kerja bagi karyawan tersebut.

Menurut Luthans (dalam Purwanto & Sahrah, 2020) menyatakan bahwa stress kerja merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan sebuah interaksi dalam pekerjaan sebagai akibat dari timbulnya cara berperilaku maupun kejadian dalam lingkungan atau tempat kerja yang mempengaruhi tuntutan fisik dan psikologis diluar batasan kemampuan seorang individu. Menurut Robbins & Judge (2015) terdapat tiga kategori umum dari aspek stress kerja yang disebut sebagai gejala yaitu gejala fisiologis, gejala psikologis, dan gejala perilaku. Gejala fisiologis yaitu stress dapat menciptakan perubahan dalam metabolisme tubuh manusia ketika dihadapkan pada suatu tuntutan pekerjaan yang tinggi. Gejala psikologis yaitu ketika tuntutan pekerjaan yang tinggi sehingga individu merasa beban kerja yang di nilai besar serta tidak sesuai dengan kemampuannya. Gejala perilaku yaitu ketika stressor seperti tuntutan kerja yang tinggi dapat memunculkan perilaku atau kebiasaan baru yang membuat orang melupakan stressornya.

Setiap aspek yang ada dalam perusahaan dapat menjadi sumber stress. Stress kerja merupakan hal yang dapat ditemukan pada setiap karyawan sumber stress sendiri dapat berasal dari pekerjaan maupun pada lingkungan tempat kerja. Menurut Santoso (2022) kombinasi antara beban kerja karyawan dan lingkungan kerja dapat menjadi sumber stress kerja.

Berdasarkan hasil dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Aturrizki et al. (2022) yang membahas tentang pengaruh stress kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan counter handphone oppo sehingga variabel stress

kerja dan variable beban kerja mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 69,1% dan 30,9% lainnya dipengaruhi oleh variabel yang berbeda. Maka, berdasarkan informasi penelitian tersebut data di simpulkan bahwa stress kerja dan beban kerja sangat penting bagi kinerja karyawan counter handphone oppo di kabupaten situbondo.

Peneliti lain yang membahas tentang pengaruh lingkungan kerja terhadap stress kerja karyawan PT PLN (persero) distribusi jawa timur wilayah administrasi malang yang dipaparkan oleh Rizki et al. (2019) menemukan bahwa lingkungan kerja secara signifikan mempunyai pengaruh negatif terhadap stress kerja, artinya bahwa semakin baik lingkungan kerja dapat menurunkan stress kerja pada karyawan PT PLN (Persero) distribusi Jawa Timur di wilayah administasi Malang.

Menurut Rizki et al. (2019) berdasarkan hasil penelitian, perusahaan perlu mampu menciptakan lingkungan kerja yang positif. Salah satunya dengan memperhatikan lingkungan non fisik perusahaan. Lingkungan kerja yang nyaman dapat memengaruhi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya dan dapat mengurangi stress pada karyawan. Sebaliknya, apabila lingkungan kerja yang tidak kondusif dan tidak nyaman maka akan menurunkan stress pada karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan CV Complete Selular yang dilakukan pada tanggal 14 sampai dengan 16 November 2023 terhadap 7 orang karyawan CV Complete Selular melalui telepon dengan pertanyaan – pertanyaan

yang mengacu pada aspek stress kerja menurut Robbins & Judge (2015) didapati hasil yaitu pada aspek *Fisiologis* sebanyak 6 orang subjek menyatakan merasa pusing jika belum mencapai target penjualan sehingga karyawan tersebut banyak mengkonsumsi kopi untuk meredakan sakit kepala yang dialaminya, tidak hanya itu di dapati bahwa subjek selalu sedia membawa parasetamol, koyo dan minyak angin untuk digunakan dalam kondisi tertentu seperti ketika sakit kepala atau sakit lainnya yang menurut subjek seringkali muncul ketika bekerja. Pada aspek *Psikologis* sebanyak 5 orang subyek menyatakan bahwa selalu membawa sarung tangan atau tisu karena menurut subyek tangannya menjadi lebih sering berkeringat, kemudian subjek didapati sering bermain game yang menurut subjek dilakukan untuk mengurangi rasa jenuh namun hal tersebut membuat subjek sering menunda pekerjaan, selain itu pada keadaan tertentu subjek merasa sering marah kepada rekan di tempat dan terkadang hal ini terbawa sampai rumah. Pada aspek *Perilaku* didapati 6 orang subjek menyatakan bahwa terlalu fokus untuk memenuhi karget penjualan sehingga subjek melewatkan waktu makan, subjek menyatakan konsumsi roko menjadi lebih banyak dari sebelumnya, subjek sering memesan kopi untuk membuatnya tidak mengantuk saat bekerja dan terdapat karyawan yang sering izin tidak masuk kerja karena sakit.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan, dapat disimpulkan bahwa dampak negatif yang muncul karena tuntutan pekerjaan atau beban kerja yang berlebih dapat menimbulkan stress kerja pada karyawan yang dapat memberikan

pengaruh terhadap perubahan fisiologis, psikologis dan perilaku karyawan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Selye (dalam Maharani & Budianto, 2019) menyatakan bahwa stress kerja dapat muncul apabila individu dihadapkan pada tuntutan atau beban pekerjaan berat dimana individu tersebut tidak dapat mengatasi tuntutan pekerjaan atau beban pekerjaan itu, maka tubuh akan memberi respon pada tugas tersebut, sehingga individu tersebut mengalami stress kerja.

Tingkat stress kerja karyawan di tempat kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor pertama yang mempengaruhi tingkat stress kerja menurut Robbins dan Judge (2015), yaitu stres yang potensial diantaranya terdapat faktor lingkungan, faktor organisasi dan faktor individu. Sedangkan yang kedua yaitu perbedaan individu seperti persepsi, pengalaman kerja, dukungan sosial, dan kepribadian.

Tidak hanya beban kerja berupa tuntutan kerja yang dapat meningkatkan stress kerja pada karyawan menurut Kristanti (2017) menyatakan bahwa lingkungan pekerjaan yang berkaitan dengan hubungan pekerjaan dengan pimpinan dan hubungan pekerjaan dengan sesama rekan kerja yang tidak nyaman juga dapat menyebabkan stress kerja. Sehingga, untuk menurunkan tingkat stress kerja karyawan di tempat kerja, perusahaan perlu menciptakan lingkungan kerja yang ramah dan nyaman.

Menurut Setiawan & Darminto, (2013) stress terdiri dari dua macam yaitu *distress* dan *Eustress*. *Distress* dimaknai sebagai stress yang negative sehingga

menghasilkan perilaku disfungsional pada karyawan seperti sering melakukan kesalahan, absen kerja tanpa alasan, bermoral rendah dan bersikap masa bodoh. Stress positif, juga dikenal sebagai *eustress* yang menciptakan perasaan untuk selalu berprestasi serta memiliki jiwa motivator bagi banyak karyawan. Berdasarkan uraian diatas karyawan yang memaknai tuntutan sebagai *eustress* dapat memotivasi diri sendiri untuk berprestasi dan memberikan dukungan sosial baik secara emosional, instrumental, informasi maupun, penghargaan terhadap sesama karyawan di tempat kerja. Karyawan yang mendapat dukungan sosial dari rekan kerja diharapkan dapat memberikan dukungan kepada rekan kerja lainnya sehingga tekanan pekerjaan dapat diselesaikan bersama dan lingkungan pekerjaan dapat menjadi lebih kondusif. Dukungan sosial yang diberikan rekan kerja pada karyawan berupa dukungan emosional dapat berupa rasa empati dan perhatian. Memberikan perhatian dapat dilakukan dengan memperhatikan keluhan, berbagi pengalaman tentang suatu tugas yang dapat memicu stress kerja. Saling menghargai pendapat, saling memberi informasi yang baik, dan saling membantu antar karyawan akan membantu mengurangi ketegangan yang dapat menyebabkan stress kerja karyawan.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Santoso (dalam Wiffida et al., 2022) dalam penelitiannya ditemukan bahwa ketika seorang karyawan memperoleh dukungan sosial yang tinggi, maka karyawan tersebut menjadi lebih optimis dalam menghadapi kehidupan saat ini dan masa yang akan

datang, lebih mampu mengatasi kebutuhan psikologis, serta memiliki tingkat kecemasan yang lebih rendah, lebih mengembangkan kemampuan interpersonal karyawan, dapat mencapai prestasi yang diinginkan dan menyesuaikan diri ketika dihadapkan pada stress kerja. Menurut Pasaribu (dalam Wiffida et al., 2022) dukungan tersebut dapat berupa saling membantu, saling kerjasama, saling mengingatkan, dan peduli satu dengan yang lain.

Dukungan sosial sendiri didefinisikan sebagai adanya rasa nyaman, penghargaan, perhatian atau menolong orang dengan tulus, dukungan sosial diperoleh dari antar individu atau kelompok (Mansur et al., 2020). Dukungan sosial yang berhubungan langsung dengan lingkungan pekerjaan disebut juga dukungan sosial rekan kerja. Sependapat dengan Hadipranata (dalam Almasitoh, 2011) yang menyatakan bahwa rekan kerja yang mendukung menciptakan situasi tolong menolong, bersahabat, dan bekerja sama akan menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan serta menimbulkan kepuasan dalam bekerja.

Berdasarkan beberapa definisi di atas menurut Sarafino, (2002) menyatakan bahwa ada empat aspek dukungan sosial, aspek Dukungan emosional adalah dukungan yang berupa ekspresi empati, dan jenis perhatian terhadap orang lain. Dukungan penghargaan adalah bentuk dukungan sosial yang berupa pernyataan setuju dan penilaian positif terhadap suatu ide – ide. Dukungan instrumental merupakan suatu dukungan sosial berupa pemberian bantuan keuangan atau bantuan untuk melakukan tugas – tugas tertentu. Dukungan informasi adalah

dukungan sosial melalui pemberian pengarahan serta umpan balik bagaimana cara seorang individu mengatasi permasalahannya.

Dukungan sosial rekan kerja dapat menjadi salah satu unsur yang dapat menurunkan derajat stress kerja pada karyawan. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Cahyani & Frianto, 2019) menyatakan bahwa dukungan sosial berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada bidang distribusi PT.PLN (persero) UID Jatim. Individu yang mendapat dukungan sosial dari lingkungan kerjanya, khususnya dari rekan kerjanya membantu karyawan dalam mengatasi stress kerjanya agar tidak terlalu tinggi atau mengurangi stress kerjanya sehingga dapat membantu kinerja karyawan lebih meningkat. Hal ini sesuai dengan pernyataan Setiawan & Darminto (2013) yang menyatakan bahwa karyawan yang memiliki dukungan sosial yang kuat dari rekan kerjanya mampu bertahan dengan baik dari stress kerja yang di peroleh dari beban kerja yang berat.

Dukungan sosial rekan kerja dapat menimbulkan pengaruh positif bagi karyawan yang dapat berguna dalam menurunkan tingkat stress kerja karyawan. Jika dukungan sosial rekan kerja yang diberikan sangat kecil atau tidak ada maka stress kerja yang dialami para karyawanpun dapat meningkat (Setiawan & Darminto, 2013).

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti mengajukan rumusan permasalahan yaitu Apakah ada Hubungan Antara Dukungan Sosial Rekan Kerja Terhadap Stres Kerja Karyawan CV. Complete Selular

B. Tujuan Penelitian dan Manfaat

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Antara Dukungan Sosial Rekan Kerja Terhadap Stress Kerja Karyawan CV. Complete Selular :

a. Manfaat teoritis

Hasil teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu psikologi pada umumnya dan psikologi industri dan organisasi pada khususnya.

b. Manfaat praktis

Menambah pengetahuan dan pemahaman tentang pentingnya dukungan sosial di antara rekan kerja dengan tujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan dan mengurangi tingkat stress kerja yang tinggi. Bagi pemimpin, berdasarkan informasi yang diperoleh dapat menggunakannya sebagai dasar untuk mengevaluasi apakah akan menangani masalah yang muncul di tempat kerja atau tidak sehingga karyawan merasa lebih diperhatikan dan lebih bersemangat bekerja di perusahaan. Selain itu, dapat digunakan sebagai dasar untuk penelitian di masa mendatang dan sebagai data tentang kondisi di organisasi atau lembaga (perusahaan)