

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pencapaian kesuksesan kinerja suatu perusahaan untuk menghadapi tuntutan era globalisasi sangat ditentukan oleh kondisi sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan tersebut. Adapun sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan yaitu finansial, fisik, manusia dan kemampuan teknologi dan sistem. Sumber daya yang mempunyai peranan paling penting adalah manusia karena manusia sebagai tenaga kerja merupakan faktor penggerak dari sebagian besar kegiatan perusahaan (Nur, 2013).

Persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat, ancaman, kompetisi internasional, kondisi perekonomian yang tidak menentu, perubahan teknologi yang cepat merupakan beberapa faktor eksternal yang mempengaruhi perusahaan mencari cara baru agar lebih dapat memberdayakan sumber daya manusia yang lebih efektif. Faktor internal seperti biaya kompensasi, kebutuhan untuk mengikuti tekanan hukum dan sosial yang semakin menguat, tuntutan akan perlunya karyawan yang terlatih merupakan faktor-faktor yang membuat manajemen sumber daya manusia menjadi kian penting (Rahmawati, 2016).

Pelayanan kualitas terbaik adalah prioritas utama bagi perusahaan. Tingginya ekspektasi konsumen terhadap kualitas produk, sering menjadi masalah apabila hal tersebut tidak berbanding lurus dengan realita yang ada. Selanjutnya, perusahaan akan menghadapi komplain dari konsumen atas ketidakseimbangan antara ekspektasi dengan hasil kualitas yang didapatkan. Berawal dari masalah

tersebut, maka peran karyawan layanan pelanggan sangat diperlukan oleh sebuah perusahaan kartu seluler. Layanan pelanggan bertindak sebagai perantara antara pihak perusahaan dengan konsumen. Dengan kata lain, layanan pelanggan (*customer service*) atau yang biasa dikenal dengan *call center* merupakan garda depan sebuah perusahaan dalam menangani permasalahan yang berkaitan dengan komplain yang datangnya dari pihak luar atau konsumen (Andi, 2009).

Perkembangan *call center* saat ini sangat pesat, hal ini tidak terlepas dari dinamika masyarakat yang semakin tinggiuntutannya. Masyarakat yang semakin *mobile* menuntut pelayanan yang cepat dan mudah. Itulah sebabnya, *call center* dibutuhkan sebagai sarana untuk menjembatani hubungan perusahaan dengan pelanggani. *Call center* sering digunakan pelanggan atau *customer* untuk menyampaikan keluhan atau tanggapan terhadap sebuah layanan. Sebuah *call center* harus memberikan kemudahan dan kenyamanan pelanggan dalam memperoleh informasi atau konsultasi (Andi, 2009).

*Call center* bertugas memberi informasi yang akurat dan cepat serta melayani pengaduan pelanggan. Meski tidak berhadapan langsung atau bertatap muka dengan konsumen, *call center* masih menjadi pilihan utama bagi masyarakat dalam berkomunikasi. Hal ini dikarenakan *call center* adalah jalur tercepat dalam berinteraksi bagi pelanggan. Tidak perlu membuang waktu ke kantor pelayanan, tinggal memencet nomor dan langsung tersambung dengan petugas *call center*. Lebih efisien dari segi waktu dan biaya. Menjadi seorang agen *call center* tidaklah mudah (Zainal, 2019).

Perkembangan industri *call center* yang cepat semakin menambah jumlah pekerja *call center* yang berisiko mengalami stres kerja. Stres kerja merupakan permasalahan kesehatan kerja yang semakin meningkat dan mengganggu kesehatan dan produktivitas pekerja. Sebuah penelitian memperlihatkan bahwa stres timbul akibat pekerjaan *call center* yang bersifat intensif (terfokus pada satu permasalahan dalam waktu yang singkat) dan tuntutan pencapaian target produksi yang tidak realistis. Stres juga dikaitkan dengan posisi kerja yang monoton (selalu berada di meja kerja), *traffic peak* yang tidak dapat diprediksi, siklus kerja yang cepat, dan tingginya pemantauan di lingkungan kerja. Tekanan berhadapan dengan pelanggan secara terus-menerus juga merupakan masalah, khususnya ketika pekerja harus menghadapi kekasaran dan serangan verbal dari klien tanpa memiliki waktu untuk menenangkan diri (Hannif, 2002).

Prevalensi kasus stres kerja pada pekerja *call center* terbilang tinggi. Berdasarkan kepustakaan, stres merupakan masalah kesehatan dan keselamatan kerja yang paling banyak diketahui di call center (Sprigg, Smith & Jackson, 2003). Sebuah penelitian mengenai masalah kesehatan akibat penggunaan komputer pada 200 pekerja informasi teknologi (IT) di Delhi, India tahun 2006 mengemukakan bahwa frekuensi stres pada pekerja call center sebesar 43% (Khandekar, Sharma, & Khera, 2006).

Menurut Robbins (2008) stres kerja adalah suatu kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang dihasratkan oleh individu itu dan hasilnya dipandang tidak pasti dan penting. Stres lebih sering dikaitkan dengan tuntutan (*demand*) dan

sumber daya (*resources*). Tuntutan merupakan tanggung jawab, tekanan, kewajiban, dan bahkan ketidakpastian yang dihadapi para individu di tempat kerja. Sumber daya adalah hal-hal yang berada dalam kendali seorang individu yang dapat digunakan untuk memenuhi tuntutan. Menurut Rivai, Sagala, & Ella Jauvani (2009) stres kerja adalah sesuatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan.

Penelitian menurut Luce dan Juravich (2002) mengenai stres pada pekerja call center yang dilakukan di Universitas Massachusetts mendapatkan bahwa di antara skala 1-10, sekitar 32% responden melaporkan tingkat stres mereka mencapai angka 10, 30% mengatakan bahwa stres sering memengaruhi mereka secara fisik dan emosi, serta 24% mengatakan bahwa stres timbul akibat mereka tidak dapat beristirahat. Faktor risiko yang memiliki kontribusi paling bermakna terhadap timbulnya stres adalah pelanggan yang penuntut, tekanan waktu, pemantauan berkala, dan tekanan untuk menghadapi panggilan telepon.

Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara pada tanggal 24 Maret 2019 terhadap 10 karyawan *call center* PT. x dimana 7 dari 10 karyawan mengungkapkan bahwa sering kehilangan konsentrasi saat menerima telepon dari pelanggan hal ini karena kurangnya waktu istirahat. Hal lain yang dikeluhkan adalah target panggilan yang tinggi. Jumlah panggilan per hari responden bervariasi dan telah ditargetkan oleh perusahaan dari 50 panggilan sampai lebih dari 200 panggilan per hari bergantung pada segmennya. Apabila target panggilan per hari tidak terpenuhi, maka agen harus menggantinya dengan mengejar target

panggilan telepon yang lebih banyak dari yang telah ditentukan. Secara teori, jumlah panggilan per hari yang tinggi merupakan faktor risiko beban kerja yang berpotensi menimbulkan stres kerja (Munandar, 2010).

Menurut Robbins (2003) dampak dari stres kerja dapat dikelompokkan menjadi 3 kategori yaitu; a. gejala fisiologis, bahwa stres dapat menciptakan perubahan dalam metabolisme, meningkatkan laju detak jantung, dan pernapasan, menimbulkan sakit kepala, dan menyebabkan serangan jantung; b. Gejala Psikologis, stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menyebabkan ketidakpuasan dalam bekerja serta dalam bekerja muncul ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, konsentrasi berkurang dan menunda-nunda pekerjaan; c. gejala perilaku, mencangkup perubahan dalam kebiasaan hidup, gelisah, merokok, nafsu makan berlebihan, dan gangguan tidur.

Tuntutan akan pekerjaan yang tinggi dan penekanan akan membuat karyawan stres. Keadaan stres yang dialami karyawan terus menerus akan menimbulkan *burnout*. Hal ini juga didukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Paille (2011) menunjukkan bahwa stres kerja mampu menurunkan kondisi fisik seseorang di tempat kerja, meningkatkan tekanan psikologis di tempat kerja, mendorong kekerasan antar rekan-rekan dan menyebabkan kelelahan yang berlebihan. Stres kerja akan muncul apabila di suatu titik karyawan merasa tidak dapat lagi memenuhi tuntutan-tuntutan pekerjaan. Karyawan yang tidak dapat menahan stres kerja dalam jangka panjang akan membuat karyawan tersebut tidak akan mampu lagi bekerja di perusahaan terkait.

Pada tahap yang semakin parah, stres bisa membuat karyawan menjadi sakit atau bahkan akan mengundurkan diri (Manurung & Ratnawati, 2012).

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan salah satu mantan karyawan PT. X pada tanggal 20 Maret 2019 mengungkapkan dirinya mengambil keputusan keluar dari *call center* PT. X karena merasa terbebani dengan jam kerja. Dalam seminggu di awal bulan karyawan bisa mendapat jatah kerja selama Sembilan jam atau delapan jam perhari. Mekanismenya, jika pegawai memperoleh jam kerja selama seminggu akan memperoleh libur dua hari dan selanjutnya bekerja 8 jam perhari dengan jatah lembur sehari. Subjek merasa kelelahan ditambah lagi jam operasional *call center* berjalan 24 jam dan subjek mulai kerja jam 5 pagi. Subjek merasa lebih mudah sakit dan cepat lelah dalam melakukan hal apapun dalam keseharian saat menjadi karyawan. Hingga akhirnya merasa tidak betah dengan sistem itu. Apalagi di *call center* subjek diharuskan selalu siaga menjawab *customer*. Tuntutan pekerjaan yang tinggi dan jam kerja yang seperti itu membuat subjek tidak betah dan memutuskan untuk berhenti.

Safaria (2007) juga menjelaskan bahwa permasalahan yang dihadapi individu tidak jarang dapat menimbulkan beban pikiran pada individu itu sendiri dan biasanya hal tersebut muncul disebabkan karena adanya kebutuhan yang tidak terpenuhi. Hal seperti ini akan memberikan dampak negatif pada kondisi fisik dan psikis seseorang. Rice (dalam Safaria, 2007) mengatakan bahwa dampak negatif tersebut dapat berupa gejala fisiologis, emosional, kognitif, hubungan interpersonal dan organisasional. Dampak negatif yang dirasakan ini juga dapat berbeda-beda setiap individu tergantung pada kadar tinggi rendahnya stres

seseorang. Contohnya adalah ketika seseorang dihadapkan pada suatu masalah, kondisi emosinya cenderung tidak stabil, mudah marah, cemas, panik dan keadaan fisik yang menurun. Besar kecil atau berat ringannya suatu permasalahan tergantung dari bagaimana keterampilan individu dalam menyikapi suatu permasalahan dan keterampilan dalam memecahkan masalah yang dihadapi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Paille (2011) mengatakan bila seseorang dalam keadaan stres, kemungkinan orang tersebut menjadi kurang memperhatikan keadaan sosialnya dan kurang sensitif terhadap orang lain. Hal ini akan menyebabkan ketidakharmonisan dalam hubungan antar karyawan. Interaksi yang kurang harmonis dapat menjadi penyebab karyawan merasa tidak nyaman berada di tempat kerja, sehingga karyawan merasa ingin meninggalkan perusahaan. Stres seharusnya menjadi perhatian utama untuk perusahaan karena stres pada karyawan juga akan berdampak pada perusahaan itu sendiri. Bekerja dalam kondisi stres akan menurunkan produktivitas dan performa karyawan sehingga akan merugikan perusahaan itu sendiri. Maka dari itu, stres, pada karyawan penting untuk dikaji pada penelitian ini.

Pada dasarnya setiap manusia akan melakukan sesuatu untuk dapat mengatasi atau menghadapi masalah yang sedang dialaminya, tindakan itu biasa disebut *coping*. Dalam stres, biasa disebut dengan *coping* stres. *Coping* stres adalah upaya seseorang untuk mengatasi masalahnya yang menjadi stressor. *Coping* yang dilakukan setiap orang akan berbeda-beda, begitupun dengan karyawan dalam menghadapi stres kerja. *Coping* stres disini diartikan sebagai upaya karyawan dalam menghadapi stres kerja.

Lazarus dan Folkman (dalam Nevid, dan Greene., 2005) menggolongkan dua strategi koping yang biasa dilakukan oleh individu yaitu *problem focused coping* dan *emotion focused coping*. *Problem focused coping* adalah strategi kognitif untuk penanganan stres atau koping yang digunakan oleh individu yang menghadapi masalahnya dan berusaha menyelesaikannya. Disisi lain, *emotion focused coping* adalah usaha yang dilakukan oleh individu untuk mengurangi atau menghilangkan dengan segera dampak dari penyebab stress dengan menyangkal adanya stressor atau menarik diri dari situasi.

Rice (dalam Melly, 2008) mengungkapkan bahwa salah satu strategi *coping* yang memiliki dampak yang paling kuat pada hasil *coping* adalah pemecahan masalah (*problem solving*). Pemecahan masalah mengacu pada penurunan tuntutan dari situasi yang stres atau menggunakan sumber daya yang ada untuk mengatasinya (Sarafino, dalam Melly, 2008). Hal ini didukung oleh pernyataan Taylor (2006), masalah yang berhubungan dengan pekerjaan membawa individu melakukan strategi *coping* yang berorientasi pada masalah misalnya, melakukan tindakan langsung atau meminta bantuan pada orang lain. Bartram (2008) mengatakan bahwa strategi *coping* yang berorientasi pada masalah (*problem-focused coping*) akan adaptif digunakan pada situasi yang bisa dirubah dan dapat dikontrol misalnya dalam memecahkan masalah yang terjadi di masa yang akan datang

Lazarus dan Folkman (Nevid, dkk., 2005) menyatakan bahwa *problem focused coping* merupakan strategi yang digunakan dalam menyelesaikan masalah, seperti mendefinisikan suatu masalah, menghasilkan solusi alternatif,



mempertimbangkan 7 alternatif secara efisien, memilih alternatif dan bertindak, strategi *problem focused coping* berorientasi pada penyelesaian masalah. Lebih spesifik lagi Smet (2000) menyebutkan bahwa seseorang cenderung menggunakan pendekatan *problem focused coping* ketika sumber stres atau situasi dapat diubah. Smet juga mengatakan bahwa *problem focused coping* adalah usaha untuk mengurangi stressor, dengan mempelajari cara-cara atau keterampilan yang baru, individu akan cenderung menggunakan strategi ini jika dirinya yakin akan dapat mengubah situasi tersebut (dalam Mastuti, 2010).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ismar, Zarni & Danardi (2011) menunjukkan bahwa selama 2 tahun pertama, pekerja masih berada dalam tahap penyesuaian dengan kondisi lingkungan kerja, sehingga mekanisme coping terhadap stres belum optimal. Namun setelah masa kerja 2 tahun, penyesuaian pekerja terhadap kondisi lingkungan kerja menjadi lebih baik dan mekanisme coping terhadap stres kerja telah optimal. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian oleh (Khandekar, Sharma, & Khera, 2006). mengenai permasalahan kesehatan sehubungan dengan penggunaan komputer pada profesi IT di Delhi. Dikatakan bahwa stres timbul dalam beberapa tahun pertama bekerja menggunakan komputer (bermakna secara statistik). Penelitian oleh Ivancevich (1983) mengemukakan hasil yang berbeda, yaitu stres kerja menjadi semakin meningkat dengan bertambahnya masa kerja (didapatkan hubungan bermakna pada tahun kedua sampai kelima bekerja dan pada kelompok masa kerja di atas 11 tahun)

Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Apakah terdapat hubungan antara *problem focused coping* dengan stres kerja pada karyawan call center?”

## **B. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *problem focused coping* dengan stres kerja pada karyawan call center.

## **C. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini, di antaranya adalah sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangapemikiran terhadap pengembangan ilmu psikologi pada umumnya dan khususnya untuk psikologi industri dan organisasi, serta untuk mengetahui gambaran mengenai *problem focused coping* dengan stres kerja pada karyawan *call center*.

### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan terhadap masyarakat luas tentang *problem focused coping* dengan stres kerja pada karyawan *call center*.