

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tingginya persaingan yang dihadapi oleh perusahaan dewasa ini mengharuskan setiap perusahaan memiliki strategi bisnis yang tepat dan sumber daya yang mendukung untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Salah satu faktor utama yang mendukung perusahaan tersebut menjadi suatu perusahaan yang berkualitas adalah sumber daya manusia (SDM) yang dimilikinya. Namun dalam menghadapi kondisi persaingan yang semakin tinggi, akan menuntut beban kerja yang tinggi pula bagi para karyawan dalam perusahaan tersebut.

Perusahaan pemerintah maupun swasta sekarang dan dimasa mendatang menghadapi tantangan yang akan mempersulit perusahaan berkompetitif dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat guna mengetahui seberapa jauh pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. Oleh karena itu, perusahaan memerlukan tenaga kerja yang potensial yang mampu menjalankan fungsi perusahaan guna mengarah pada pencapaian tujuan.

Keberhasilan suatu organisasi tergantung kepada kemampuannya untuk mengelola berbagai macam sumber daya yang dimilikinya, salah satu hal yang sangat penting yaitu sumber daya manusia. Sumber daya manusia

senantiasa selalu melekat pada setiap sumber daya organisasi apapun sebagai faktor penentu keberadaan dan peranannya dalam memberikan kontribusi ke arah pencapaian tujuan secara efektif dan efisien.

Sumber daya yang berkualitas dalam suatu organisasi merupakan salah satu faktor penentu dalam suatu organisasi sangat penting seiring dengan semakin besarnya suatu organisasi. Suatu perusahaan besar yang memiliki teknologi canggih tanpa dilengkapi oleh sumber daya manusia yang berkualitas akan membuat perusahaan tersebut tersingkirkan dalam persaingan yang semakin ketat, sehingga beberapa perusahaan memandang bahwa sumber daya manusia sebagai aspek yang perlu dikembangkan dan diperlukan sama dengan aspek lainnya. Pentingnya peranan sumber daya manusia membuat perusahaan menangani masalah sumber daya manusia lebih serius.

Namun pada kenyataannya, hingga saat ini masih banyak perusahaan yang hanya menitikberatkan kemajuan perusahaan dengan hasil atau laba yang diraih, sedangkan sumber daya manusia atau karyawannya tidak terlalu diperhatikan. Oleh karena itu, saat ini tidak sedikit karyawan yang mengalami dampak negatif dari sikap tersebut. Salah satu dampak negatif yang sering dialami yaitu stres kerja.

Stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stres kerja yang terlalu berat dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi

lingkungan. Sebagai akibatnya pada diri karyawan berkembang berbagai macam gejala stres, seperti menjadi gugup dan merasakan kekhawatiran yang kronis. Karyawan menjadi sering mudah marah, dan menunjukkan sikap tidak kooperatif atau bahkan menggunakan obat penenang secara berlebihan. Keadaan tersebut dapat terjadi akibat penyebab lain, namun hal itu pada umumnya adalah gejala stres kerja.

Stres merupakan suatu reaksi adaptif dan bersifat individual sehingga tingkat stres bagi seseorang belum tentu sama antara satu dengan yang lain. Dalam bekerja setiap pekerjaan memiliki tingkat tantangan dan kesulitan yang berbeda-beda. Pekerjaan dengan tantangan dan tingkat kesulitan yang berat pasti memerlukan keterampilan yang baik, begitu pun sebaliknya. Oleh karena itu, jika seorang karyawan tidak memiliki keseimbangan antara keterampilan dengan tingkat kesulitan tugas yang akan dihadapi, maka dapat menimbulkan berbagai tekanan sehingga memicu terjadinya stres dalam bekerja pada karyawan tersebut.

Pemahaman akan sumber-sumber stres yang disertai kemampuan untuk mencegah, mengatasi, serta mengendalikan stres adalah penting sekali bagi atasan dan bawahan serta siapa saja yang terlibat dalam organisasi. Masalah stres kerja pada karyawan dapat disebabkan oleh berbagai macam faktor, seperti: Hubungan antara pemimpin dan rekan kerja yang kurang baik, rendahnya dukungan sosial yang diberikan kepada karyawan, rendahnya efikasi diri karyawan, tingginya ambiguitas peran pada karyawan.

Hubungan antara seorang karyawan dengan pemimpin dan rekan kerja yang kurang terjalin dengan baik dapat menyebabkan stres pada karyawan. Seorang pemimpin seharusnya bisa menjadi panutan bagi para karyawannya. Pemimpin yang baik akan bersikap dan memberikan contoh yang baik bagi karyawannya. Namun seorang pemimpin yang sangat menuntut karyawannya untuk bekerja lebih baik tetapi tidak memberikan arahan yang baik dan jelas akan menyebabkan karyawan-karyawan tersebut merasa tertekan sehingga menimbulkan stres kerja pada karyawan. Oleh sebab itu, sangatlah penting bagi seorang pemimpin untuk dapat menjalin hubungan yang baik dengan karyawan-karyawannya dengan cara melakukan komunikasi yang baik sehingga antara pemimpin dengan karyawan dapat tercipta suasana yang baik dalam menyelesaikan pekerjaan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap karyawan pada PT Mitra Kreasindo, peneliti menemukan bahwa hubungan antara karyawan dengan pimpinan kurang baik dikarenakan gaya kepemimpinan pimpinan yang otoriter. Sehingga karyawan merasa agak sulit untuk berkomunikasi dalam bekerja. Hal ini secara otomatis menyebabkan stres kerja pada karyawan PT Mitra Kreasindo.

Selain itu, hubungan dengan sesama rekan kerja juga dapat menjadi penyebab stres kerja bagi seorang karyawan. Rekan kerja bukan hanya menjadi partner dalam bekerja, tetapi juga bisa membuat kita tertekan karena hubungan yang tidak baik. Hal yang dapat membuat hubungan dengan rekan tidak baik adalah persaingan. Terkadang di dalam suatu pekerjaan setiap

karyawan akan berlomba-lomba menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan baik dengan tujuan agar mendapatkan kesan baik dihadapan atasannya. Persaingan ini bisa membuat kondisi karyawan semakin semangat dalam bekerja, tetapi juga bisa membuat kondisi karyawan menjadi tertekan hal ini disebabkan karena tidak sedikit karyawan yang menggunakan cara-cara yang tidak baik dalam melakukan persaingan ini. Jika kondisi seperti ini berlangsung terus-menerus dan dibiarkan cukup lama maka akan menyebabkan hubungan antar karyawan yang tidak baik yang selanjutnya akan memicu stres kerja pada karyawan dalam perusahaan tersebut.

Berdasarkan informasi yang didapatkan, hubungan antar karyawan PT Mitra Kreasindo kurang baik. Hal ini terjadi karena antar karyawan berlomba-lomba menjadi karyawan yang terbaik di perusahaan. Karyawan melakukan segala cara agar dapat mencapai tujuan mereka. Hal tersebut secara langsung akan mengakibatkan stres kerja pada karyawan.

Faktor lain yang mempengaruhi stres kerja adalah dukungan sosial. Dukungan sosial merupakan informasi verbal maupun nonverbal berupa suatu tindakan yang didapat dari keakraban sosial atau karena kehadiran orang yang mendukung di mana hal ini bermanfaat secara emosional dan perilaku bagi pihak yang menerima dukungan sosial. Dukungan sosial berasal dari atasan, teman sekerja maupun keluarga. Dukungan sosial dari atasan maupun rekan kerja dapat mengurangi beban yang diterima dalam pekerjaan, sedangkan dukungan sosial dari keluarga lebih berperan pada dukungan emosional. Bila

seseorang kurang mendapatkan dukungan dari orang disekitarnya, khususnya di lingkungan kerja maka akan menimbulkan stres kerja.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa banyak karyawan yang mengeluhkan tentang rendahnya dukungan sosial yang mereka terima baik dari keluarga, atasan, dan rekan kerja, seperti: karyawan merasa bingung dan tidak memiliki sandaran dalam mengadakan permasalahannya dalam bekerja. Hal tersebut secara langsung akan mengakibatkan stres kerja pada karyawan

Efikasi diri (*self-efficacy*) berhubungan dengan keyakinan pribadi mengenai kompetensi dan kemampuan diri. Secara spesifik, hal tersebut merujuk pada keyakinan seseorang terhadap kemampuan untuk menyelesaikan tugas dengan baik. Efikasi diri (*self-efficacy*) dalam diri seseorang memiliki suatu tingkatan yaitu rendah, sedang dan tinggi. Di setiap tugas yang mudah, seseorang hanya memerlukan tingkat keyakinan yang sama. Namun jika sedang menghadapi tugas yang bermacam-macam dan sulit untuk mengerjakan tugas-tugas tersebut, maka dapat dikatakan bahwa orang itu memiliki efikasi diri (*self-efficacy*) yang rendah. Karyawan yang memiliki tingkat efikasi diri (*self-efficacy*) yang tinggi akan sangat yakin dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan, pada PT Mitra Kreasindo terdapat karyawan dengan tingkat efikasi diri yang rendah

sehingga akan merasa kesulitan dalam menyelesaikan tugas yang dimiliki sehingga menimbulkan stres kerja pada karyawan tersebut.

Faktor terakhir yang mempengaruhi stres kerja pada karyawan yaitu ambiguitas peran (*role ambiguity*). Ambiguitas peran merupakan ketidakpastian yang dialami individu dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab pekerjaan. Ambiguitas peran terjadi ketika individu tidak yakin tentang beberapa hal yang berkaitan dengan pekerjaan mereka yaitu tugas-tugas mereka, apa yang diharapkan dari mereka, tanggung jawab, hak dan kewajiban mereka. Dengan adanya ambiguitas peran karyawan merasa tidak dapat melaksanakan perannya dengan tepat yang kemudian akan menimbulkan stres kerja pada karyawan tersebut.

Apabila karyawan memiliki kepastian dan memperoleh informasi yang cukup untuk mengerjakan pekerjaannya, maka ambiguitas peran (*role ambiguity*) yang dialami karyawan rendah sehingga tingkat stres yang dialami karyawan juga rendah.

PT Mitra Kreasindo merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa kontak center (*call center* yang) sedang berkembang. Dalam perkembangannya PT Mitra Kreasindo berusaha melakukan perbaikan dalam semua aspek terutama dalam hal kualitas pelayanan bagi pelanggan agar pelanggan merasa puas dengan jasa pelayanan yang mereka berikan. Namun agar tujuan tersebut dapat berjalan dengan baik maka dibutuhkan kerjasama yang baik antara atasan, karyawan, dan semua yang terlibat dalam usaha

tesebut di dalam perusahaan. Karyawan merupakan salah satu aspek penting yang harus diperhatikan. Dalam hal ini karyawan memiliki peran yang sangat penting dalam perusahaan karena mereka merupakan penghubung antara perusahaan dengan pelanggan. Kinerja karyawan yang baik akan menimbulkan kepuasan yang baik juga bagi pelanggan, begitupun sebaliknya. Namun pada kenyataannya, dalam menjalankan tugasnya karyawan masih sering menemui kesulitan-kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan mereka. Salah satunya yaitu adanya ambiguitas peran atau ketidakjelasan peran dalam pekerjaan mereka. PT Mitra Kreasindo merupakan perusahaan kontak center (*call center*) yang tugasnya sebagai penyedia layanan informasi tentang perusahaan yang menjadi pelanggannya seperti: memberikan informasi produk, menangani permintaan order (sales), sebagai customer service, dan sebagai tele-marketing. Pelanggan yang beragam menuntut karyawan untuk lebih cepat mengerti dan memahami tentang informasi perusahaan yang menjadi pelanggannya. Karyawan diharuskan untuk memiliki informasi yang akurat tentang perusahaan pelanggannya. Namun pada kenyataannya karyawan masih sering mengalami ketidakjelasan informasi akibat telatnya informasi yang diberikan dari atasan jika ada pembaharuan atau perubahan informasi dalam perusahaan pelanggan yang ditangani. Hal ini mengakibatkan adanya ketidakjelasan informasi bagi pelanggan yang membutuhkan informasi sehingga informasi yang diberikan pun kurang akurat. Oleh karena itu, karyawan merasa kesulitan dalam melaksanakan tugasnya karena adanya ketidakjelasan dalam pemberian informasi tersebut. Akibatnya terjadi

ambiguitas peran pada karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal tersebut pada akhirnya menimbulkan stres kerja pada karyawan.

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan, ditemukan bahwa pada PT Mitra Kreasindo terdapat karyawan yang mengalami stres kerja yang diakibatkan oleh adanya ketidakjelasan informasi dalam melaksanakan pekerjaan mereka sehingga karyawan merasa kesulitan dalam melaksanakan pekerjaan mereka. Hal ini menimbulkan penurunan kinerja karyawan dan menurunnya semangat kerja karyawan karena karyawan mengalami stres dalam bekerja.

Berdasarkan pemaparan tersebut, peneliti mengansumsikan bahwa pada perusahaan PT Mitra Kreasindo banyak terdapat karyawan yang mengalami stres kerja. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian terkait masalah stres kerja pada karyawan di PT Mitra Kreasindo di Jakarta.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang berhubungan dengan stres kerja sebagai berikut:

1. Hubungan dengan atasan dan rekan kerja yang kurang baik
2. Rendahnya dukungan sosial
3. Rendahnya efikasi diri (*Self efficacy*) karyawan
4. Tingginya ambiguitas peran (*Role Ambiguity*) pada karyawan

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan dari beberapa masalah yang telah diidentifikasi di atas ternyata banyak faktor yang dapat mempengaruhi stres kerja pada karyawan. Maka peneliti membatasi masalah yang diteliti hanya pada masalah, maka peneliti membatasi masalah yang diteliti hanya pada masalah “Hubungan Antara Ambiguitas Peran (*Role Ambiguity*) Dengan Stres Kerja (*Job Stress*) Pada Karyawan PT Mitra Kreasindo di Jakarta”.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Apakah terdapat hubungan antara ambiguitas peran (*role ambiguity*) dengan stres kerja (*job stress*) pada karyawan PT Mitra Kreasindo ?”.

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak sebagai berikut:

1. Peneliti

Untuk memperluas wawasan berpikir dan menambah ilmu pengetahuan serta pengalaman peneliti dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh dalam studi di jenjang perkuliahan.

2. Universitas Negeri Jakarta

Sebagai bahan referensi bagi perpustakaan Universitas Negeri Jakarta guna dapat dipergunakan sebagai bahan referensi dilain waktu

3. Perusahaan

Dapat dijadikan sebagai referensi masukan bagi PT Mitra Kreasindo dalam upaya meminimalkan stres kerja yang dialami karyawan yang disebabkan oleh ambiguitas peran (*role ambiguity*).

4. Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang Hubungan Antara Ambiguitas Peran (*Role Ambiguity*) Dengan Stres Kerja (*Job Stress*) Pada Karyawan sehingga masyarakat yang berkepentingan dapat menerapkannya.