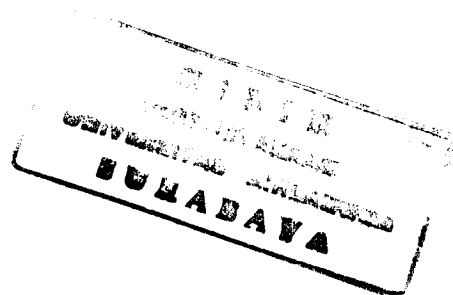


BAB I PENDAHULUAN



1.1 Latar Belakang

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992, yang menyatakan bahwa kesehatan sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 melalui pembangunan nasional yang berkesinambungan berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1960 tentang pokok-pokok kesehatan pasal 2 yang dimaksud dengan sehat ialah yang meliputi kesehatan badan, rohani (mental) dan sosial, dan bukan hanya keadaan yang bebas dari penyakit, cacat dan kelemahan. Maka secara garis besar kesehatan mental dan sosial pun bukan hanya sekedar bebas dari gangguan tetapi lebih kepada perasaan sehat, sejahtera dan bahagia, ada keserasian antara pikiran, perasaan, perilaku, dapat merasakan kebahagiaan dalam sebagian besar kehidupannya serta mampu mengatasi tantangan hidup sehari - hari.

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset yang sangat penting. Manusia yang merupakan tenaga kerja bagi perusahaan kadang kala sering diabaikan sebagai aset yang berharga. Tak jarang, perusahaan hanya menganggap bahwa tenaga kerja sebagai beban yang harus selalu ditekan untuk mengurangi biaya dalam produksi. Namun, itu merupakan pandangan yang kurang tepat. Tenaga kerja merupakan satu-satunya aset yang tidak dapat digandakan dan diciplak oleh manusia

lain karena pada hakekatnya tiap-tiap orang adalah makhluk unik yang diciptakan oleh Maha Pencipta dengan karakteristik yang berbeda-beda. Oleh karena itu, tenaga kerja harus selalu dijaga dan dikembangkan sehingga memberikan *output* yang optimal bagi perusahaan.

Manajemen tenaga kerja dan sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur dan memanfaatkan tenaga kerja sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan perusahaan. Sumber daya manusia di perusahaan perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan tenaga kerja dengan tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama perusahaan agar dapat berkembang secara produktif dan wajar.

Pemberdayaan manusia khususnya tenaga kerja merupakan salah satu upaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman sehingga dapat memberikan kontribusi yang optimal untuk pekerjaannya. Bagi perusahaan seperti PT. Telekomunikasi Indonesia mengelola banyak tenaga kerja untuk skala nasional bukan perkara yang mudah, jika dilihat dari karakteristik individu, perspektif budaya yang berbeda satu sama lain. Sehingga dibutuhkan keinginan dan keterampilan yang kuat untuk mencetak tenaga kerja yang mampu menghasilkan kinerja yang optimal bagi perusahaan.

Tenaga kerja bekerja tidak semua berjalan dengan lancar, setiap orang memiliki kemampuan yang berbeda untuk menyangga beban pekerjaannya. Apapun jenis dan nama pekerjaannya mereka hanya mampu memikul beban pekerjaan

sampai suatu batas tertentu, hal ini terkadang dapat memicu stres dalam bekerja. Stres merupakan suatu kondisi dinamik (selalu berubah) pada individu yang diharapkan pada suatu peluang, kendala dengan tuntutan yang dikaitkan dengan apa yang diinginkan serta hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti dan penting (Robbins, 2008).

Penelitian yang dilakukan oleh *Northwestern National Life* pada pekerja di Amerika pada tahun 2002 menunjukkan bahwa 40% pekerja dilaporkan mengalami stres di tempat kerja dan seperempat pekerja menganggap pekerjaan mereka sebagai stressor paling utama dalam hidup mereka. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan *Yale University* menunjukkan bahwa sebanyak 29% pekerja di Amerika mengalami stres di tempat kerja (Rosari, 2006).

Hasil penelitian yang diumumkan *International Labour Organization* (ILO) pada bulan Oktober 2000 mengenai program dan kebijakan kesehatan jiwa pada angkatan kerja di Finlandia, Jerman, Polandia, Inggris, dan AS menunjukkan bahwa kasus gangguan jiwa semakin meningkat. Dilaporkan bahwa satu dari sepuluh pekerja mengalami depresi, kecemasan dan stres. Beberapa kasus, masalah ini menyebabkan orang kehilangan pekerjaan atau dirawat di rumah sakit (Rosari, 2006).

Di Indonesia yang memiliki jumlah angkatan kerja mencapai 120,4 juta orang pada Februari 2012, atau bertambah sebesar 1,0 juta orang dibanding Februari 2011, memiliki potensi kerugian yang sangat besar sebagai dampak dari stres kerja. Penelitian mengenai dampak stres kerja pada pekerja di Indonesia menunjukkan bahwa dampak dari stres kerja secara fisiologis, dapat berupa gangguan tidur dan sakit kepala,

hingga jantung koroner dan hipertensi, absenteisme dan kecelakaan kerja. Penelitian menunjukkan penyakit jantung dapat meningkat 23% pada pekerja yang mengalami stres secara kronis.

Menurut Kirkcaldy dalam Gita Pratiwi (2010) stres kerja dapat mempengaruhi penurunan kinerja karyawan. Hal ini didukung dari hasil penelitian yang mengukur ada hubungan negatif yang signifikan antara stres kerja dengan kinerja. Semakin tinggi stres kerja maka semakin rendah kinerja. Dalam jangka pendek, stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari pihak perusahaan membuat karyawan menjadi tertekan, tidak termotivasi, dan frustrasi sehingga menyebabkan karyawan bekerja tidak optimal sehingga kinerjanya pun akan terganggu. Dalam jangka panjang, karyawan yang tidak dapat menahan stres kerja dapat membuatnya tidak mampu lagi bekerja di perusahaan. Menurut Walker, J, 2002, dalam Indri Nasution 2007 Pada tahap yang semakin parah, stres bisa membuat karyawan menjadi sakit atau bahkan akan mengundurkan diri (turnover). Namun stres dapat juga berakibat positif dinamakan eustres, dimana stres ini dapat mendorong dan memotivasi kinerja seseorang untuk bertindak lebih cepat dan meningkatkan kemampuannya.

1.2 Identifikasi Masalah

PT. Telekomunikasi Indonesia merupakan perusahaan penyedia layanan dan jaringan telekomunikasi terbesar di Indonesia dengan jumlah berkisar 151,9 juta pelanggan dan selalu mengedepankan kualitas dan pelayanan yang baik terhadap

kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu dengan adanya tuntutan pelayanan yang baik perusahaan menyediakan jasa penyedia layanan atau disebut dengan *account manager*.

Account manager bertugas sebagai sumber informasi dan melayani keluhan apabila terjadi kerusakan pada alat komunikasi. Pekerjaan ini berinteraksi dengan banyak pelanggan yang memiliki karakteristik berbeda-beda. Mereka dituntut untuk selalu melayani dengan baik dan ramah, selain itu harus mampu memberikan solusi dan mengakomodir semua kebutuhan pelanggan. Hal ini sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan sehingga pekerja berpotensi mengalami stres kerja karena adanya tuntutan dari kepuasan pelanggan tersebut. Menurut hasil wawancara dari sebagian pekerja, merasa dirinya selalu mendapatkan tekanan dari pelanggan yang selalu ingin cepat. Pada dasarnya tenaga kerja yang bekerja dengan banyak orang akan berpotensi mengalami stres karena tidak semua orang yang dihadapi sesuai dengan apa yang diinginkan dan stres kerja yang dialami ditakutkan dapat berdampak buruk bukan berdampak positif terhadap kinerjanya sehingga usaha pencapaian tujuan perusahaan bisa terganggu karena pekerja tidak dapat secara optimal dalam bekerja.

1.3 Pembatasan Masalah dan Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, penelitian hanya membahas mengenai gambaran tingkat stres kerja pada *account manager* di PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi *Enterprise Witel* Jatim Suramadu yang melayani pelanggan korporasi besar meliputi BUMN, perusahaan nasional dan perusahaan multi nasional. Penelitian dibatasi pada faktor pekerjaan (beban kerja, peran dalam organisasi, pengembangan karir,

hubungan dalam pekerjaan) dan karakteristik individu (umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, lama kerja, tipe kepribadian) dengan stress kerja yang dialami oleh *account manager* di PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi *Enterprise Witel* Jatim Suramadu.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana hubungan faktor karakteristik individu dan faktor dalam pekerjaan dengan stres kerja pada *account manager* di PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi *Enterprise Witel* Jatim Suramadu?”

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Menganalisa hubungan faktor karakteristik individu dan faktor dalam pekerjaan dengan stres kerja pada *account manager* di PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi *Enterprise Witel* Jatim Suramadu.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi karakteristik tenaga kerja yang meliputi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, lama kerja dan tipe kepribadian pada pekerja *account manager* di PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi *Enterprise Witel* Jatim Suramadu.
2. Mengidentifikasi faktor dalam lingkungan pekerjaan yang meliputi beban kerja, peran dalam organisasi, hubungan dalam pekerjaan pada pekerja *account manager* di PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi *Enterprise Witel* Jatim Suramadu.

3. Menganalisa hubungan antara karakteristik tenaga kerja yang meliputi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, lama kerja dan tipe kepribadian pada pekerja *account manager* di PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi *Enterprise* Witel Jatim Suramadu dengan stres kerja.
4. Menganalisa hubungan faktor dalam pekerjaan yang meliputi beban kerja, peran dalam organisasi, hubungan dalam pekerjaan pada pekerja *account manager* di PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi *Enterprise* Witel Jatim Suramadu dengan stres kerja.

1.4.3 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat pada:

1. Perusahaan

Dengan mengetahui gambaran tingkat stress kerja pada tenaga kerja maka diharapkan dapat mencegah terjadinya stres kerja yang ada pada perusahaan dan dapat meningkatkan kinerja pekerja.

2. Bagi karyawan

Membantu karyawan agar mengetahui dan memahami tentang kondisi kerja serta kesehatan mereka, sehingga dapat mengambil langkah untuk mengatasi berbagai hal yang berhubungan dengan stress kerja dilingkungan tempat kerja mereka.

3. Bagi peneliti

Dapat menambah pengetahuan dan pengalaman dibidang keselamatan dan kesehatan kerja pada umumnya dan stress kerja pada khususnya, serta dapat

mempraktekan ilmu yang telah didapatkan di bangku kuliah pada lingkungan kerja yang sesungguhnya.