

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut *World Health Organization* (WHO) tahun 2008, kesehatan merupakan suatu keadaan sehat yang utuh baik secara fisik, mental dan sosial. Ruang lingkup kesehatan sangat luas, salah satunya pada tenaga kerja. Menurut Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan pasal 1 ayat 2, tenaga kerja merupakan setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan/atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat. Tenaga kerja dalam melakukan pekerjaan yang dilakukan telah dilindungi oleh Pemerintah, terutama mengenai kesehatan dan keselamatan para pekerja dalam melakukan pekerjaan. Sesuai dengan Undang – Undang Ketenagakerjaan tahun 2003, setiap pekerja berhak mendapatkan perlindungan keselamatan dan kesehatan kerja. Dengan jumlah tenaga kerja di Indonesia menurut Badan Pusat Statistik (2020) sebanyak 128.454,18 ribu atau sekitar 92,93% masyarakat Indonesia merupakan penduduk yang bekerja, sudah seharusnya perhatian terhadap kesehatan dan keselamatan pekerja semakin ditingkatkan agar tidak terjadi suatu kecelakaan kerja.

Berdasarkan data dari BPJS Ketenagakerjaan (2020), angka kecelakaan saat ini masih tergolong pada angka yang cukup tinggi, yaitu sebanyak 177.161 ribu kasus. Kecelakaan kerja dapat terjadi karena dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu faktor yang memengaruhi kecelakaan kerja adalah stres. Menurut Gibson

(1995), stres mengakibatkan sebanyak 14.000 pekerja di bidang industri meninggal karena kecelakaan kerja tiap tahunnya (atau sekitar 55 orang per hari). Tubuh manusia dirancang untuk melakukan suatu pekerjaan dan tidak hanya menerima beban dari individu saja, tetapi juga dari luar tubuhnya. Jika tingkat pembebanan kerja kepada pekerja terlalu tinggi dengan penggunaan energi yang berlebihan, maka akan terjadi “*Overstress*” pada kerja mental (Tarwaka, 2019). Manuaba (1998) menegaskan bahwa stres merupakan segala rangsangan atau aksi tubuh baik dari luar maupun dalam tubuh yang dapat menimbulkan berbagai dampak yang merugikan seperti menurunnya kualitas kesehatan hingga dideritanya suatu penyakit. Terkait dengan pekerjaan, seringkali dampak dari stres akan berdampak dalam menurunnya performa, efisiensi, dan produktivitas para pekerja.

Stres perlu dipahami karena stres berhubungan erat dengan produktivitas perusahaan. Pekerja yang mengalami stres kerja tidak akan bekerja secara optimal sehingga akan memberi dampak yang negatif pada hasil kerjanya. Hasil penelitian Sorongan et al. (2018) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara stres kerja dengan produktivitas pekerja. Pekerja yang mengalami stres kerja tidak dapat mengoptimalkan pekerjaannya sehingga memberikan dampak negatif bagi perusahaan. Penelitian Lukito et al. (2017) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara stres kerja dengan produktivitas pekerja. Diketahui jumlah responden yang mengalami stres kerja dan produktivitasnya menurun adalah sebanyak 8 orang (15,7%). Stres memberikan hubungan yang besar terhadap produktivitas. Penyebab penting yang menyebabkan pekerja menjadi stres bukan hanya karena waktu yang dihabiskan di tempat kerja atau sekitarnya. Penyebab stres kerja terbagi menjadi

tiga penyebab antara lain adalah penyebab organisasi, penyebab individual, dan penyebab lingkungan (*National Safety Council*, 2004).

Coronavirus Disease atau yang biasa dikenal dengan COVID-19 merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh jenis *coronavirus*. Hingga saat ini, COVID-19 telah menjadi sebuah pandemi yang terjadi di banyak negara di seluruh dunia, salah satunya adalah Indonesia. Berdasarkan data dari WHO (2021), angka konfirmasi kasus COVID-19 mencapai 1.624 kasus per 3 Oktober 2021 dengan total kasus kumulatif adalah 4.216.728 kasus positif dengan angka kumulatif kematian adalah 142.026 ribu orang. Mempertimbangkan bahwa virus ini dapat menular dengan cepat, Presiden Indonesia Joko Widodo dalam pidatonya menginstruksikan masyarakat Indonesia untuk mengurangi kegiatan di luar rumah. Salah satu kebijakan yang dibentuk oleh Pemerintah dalam mencegah penyebaran penyakit COVID-19 ini adalah dengan menerapkan sistem kerja dari rumah, atau yang biasa dikenal dengan *Work From Home* (WFH).

Adanya kebijakan *Work From Home* (WFH) ini sangat berdampak dengan penggunaan internet, terutama bagi para pelajar dan pekerja yang harus menggunakan Wi-Fi untuk menggantikan aktivitas yang seharusnya dilakukan di luar rumah selama sebelum pandemi COVID-19, seperti di kantor maupun sekolah. Menurut Heru Sutadi (2021) sebagai pegamat teknologi informasi dan telekomunikasi, trafik penggunaan Internet di Indonesia meningkat hingga 40% selama pandemi COVID-19. Menteri Komunikasi dan Informasi Johnny G. Plate (2020) juga mengatakan bahwa dalam masa pandemi COVID-19 terdapat perubahan pemanfaatan penggunaan internet, dimana yang sebelumnya konfigurasi

pemanfaatan internet itu berada di kantor, kampus, sekolah, dan tempat publik sekarang bergeser ke perumahan, tempat tinggal, dan pemukiman (Kementrian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia, 2020).

Indonesia *Digital Home* atau yang biasa dikenal dengan Indihome merupakan salah satu produk layanan dari PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Tbk berupa paket layanan komunikasi seperti Wi-fi atau internet, TV kabel, dan telepon rumah. Perusahaan ini merupakan perusaan terbesar dalam memberikan layanan komunikasi. Pada masa pandemi seperti ini, kebutuhan layanan dan aktivitas virtual menjadi peran penting dalam menggantikan pekerjaan selama kebijakan *Work From Home* (WFH). Oleh karena itu, penggunaan Wi-Fi di tempat tinggal semakin meningkat dan provider penyedia layanan Wi-Fi seperti Indihome membutuhkan semakin banyak sumber daya manusia dalam memenuhi kebutuhan konsumen di masa pandemi seperti ini.

Pada suatu perusahaan, salah satu bagian dari sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam menangani kepuasan pelanggan dan juga sebagai jembatan antara pelanggan dengan perusahaan adalah *call center*. Perusahaan yang peduli akan kepuasan pelanggan akan terus menerus memfasilitasi kemudahan akses pelanggan ke perusahaan. Pelanggan akan semakin yakin bahwa berhubungan dengan perusahaan ternyata hanya sebatas jangkauan tangan, sebatas meraih telepon tetap, telepon genggam, atau sebatas membuka *website*, internet dan *e-mail* (Agung, 2006).

Menurut PT VADS (2020), tugas yang harus dilakukan oleh *call center* dalam sebuah perusahaan yaitu melakukan penerimaan panggilan yang masuk serta

memberikan solusi yang cepat dan tepat untuk setiap pertanyaan yang diajukan oleh pelanggan. *Call center* juga diharuskan untuk mendengarkan dengan baik seluruh keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. *Call center* dioperasikan sesuai dengan kebutuhan perusahaan masing-masing dan dapat bekerja hingga beberapa jam karena keberadaannya yang harus selalu ada selama 24 jam per minggu. Pekerja *call center* seringkali dituntut untuk bekerja dengan optimal agar mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen perusahaan karena pekerjaannya sangat berkaitan dengan kepuasan para konsumen dan menjadi kesan bagi konsumen terhadap perusahaan.

Tingginya pengguna provider penyedia Wi-Fi terbesar di Indonesia yaitu Indihome ini sangat berdampak pada salah satu sumber daya manusia pekerjaannya yaitu *call center*. Pekerja *call center* akan semakin banyak menerima panggilan pada nomor 147 dari pelanggan karena meningkatnya trafik penggunaan Indihome di Indonesia sebagai salah satu dampak dari kebijakan WFH (*Work From Home*).

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka perlu diketahui hubungan antara penyebab organisasi, penyebab individual, dan penyebab lingkungan yang dapat menyebabkan stres kerja terhadap pekerja *call center*, mengingat *call center* merupakan salah satu aset yang berharga bagi perusahaan untuk menjamin citra dan nama baik perusahaan. Harapannya, setelah diketahuinya faktor tersebut perusahaan dapat mengelola dengan baik agar pekerja bagian *call center* tidak mengalami dampak dari stres kerja.

1.2 Identifikasi Masalah

PT Infomedia Nusantara merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyedia jasa perantara antara pelanggan dengan perusahaan. PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Tbk merupakan salah satu perusahaan yang menggunakan jasa dari PT Infomedia Nusantara untuk menjembatani pelanggan dengan perusahaan dalam menggunakan salah satu produknya yaitu Indonesia *Digital Home* (Indihome). Pelanggan Indihome dapat melakukan pengaduan dan keluhan atau memperoleh informasi di nomor 147. Salah satu kantor cabang PT Infomedia Nusantara yang difungsikan sebagai penerima panggilan nomor 147 Telkom terletak di Kota Malang, Provinsi Jawa Timur. Berbeda dengan cabang yang berada di Kota Bogor, Provinsi Jawa Barat, kantor cabang Malang ini lebih berfokus pada panggilan via telepon yang dapat diakses oleh pelanggan di nomor 147 Telkom tersebut. Sementara itu, untuk kantor cabang yang berada di Bogor lebih berfokus pada keluhan pelanggan via *social media*.

Berdasarkan hasil *indepth interview* pada bulan September 2021, diketahui bahwa divisi yang berisiko mengalami stres kerja adalah *Agent Contact Center* 147 Telkom. Divisi ini merupakan divisi yang menghubungkan antara pelanggan dengan PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Tbk dalam menggunakan produk Indihome. Pada saat melayani pelanggan PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Tbk, nomor *Contact Center* 147 Telkom dapat terbagi dalam 2 layanan yang dapat dipilih sendiri oleh pelanggan, yaitu tombol 1 (satu) untuk bagian layanan informasi dan registrasi serta tombol 2 (dua) untuk layanan pengaduan atau keluhan. Diketahui dari seluruh panggilan masuk, kurang lebih sekitar 60% panggilan masuk

merupakan panggilan dari pelanggan yang berupa keluhan atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yang menggunakan jasa PT Infomedia Nusantara, yaitu PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Tbk. Panggilan masuk berupa keluhan juga kian terjadi ketika produk dari PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Tbk yaitu Indihome mengalami *trouble* atau kesalahan teknis yang dapat merugikan pelanggannya. Adanya panggilan masuk berupa keluhan ini juga dapat menambah beban kerja mental pekerja, karena tidak jarang pula pelanggan yang mengeluhkan layanannya ingin keluhannya cepat mendapatkan respon oleh pihak perusahaan. Selain itu, berdasarkan hasil observasi terlihat pula bahwa pekerja menampilkan gejala dari stres kerja seperti perasaan gelisah ketika menerima panggilan dari pelanggan.

Pekerjaan *contact center* merupakan pekerjaan yang bersifat monoton. Adapun beberapa *job desk* dari *contact center* antara lain adalah melakukan penerimaan panggilan masuk berupa pertanyaan dan keluhan dari pelanggan, memberikan informasi dan solusi yang tepat untuk setiap pertanyaan yang diajukan oleh pelanggan, hingga mendengarkan dengan baik keluhan yang dilaporkan oleh pelanggan. Pekerja *contact center* cenderung selalu bekerja menatap layar monitor sambil menerima panggilan dari pelanggan. Oleh karena itu, tak jarang pekerja mengalami rasa jenuh pada saat bekerja, terutama jika trafik panggilan tersebut memuncak.

Tingginya trafik panggilan masuk berupa keluhan pelanggan tersebut dapat menimbulkan gejala stres kerja pada pekerja. Stres kerja yang timbul pada pekerja disebabkan oleh berbagai faktor baik organisasional, individual, maupun

lingkungan sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor yang berhubungan dengan stres kerja pada pekerja *contact center* 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Cabang Malang.

1.3 Rumusan Masalah

Variabel yang akan diteliti terdiri dari penyebab organisasional, penyebab individual, dan penyebab lingkungan yang berhubungan dengan kejadian stress kerja menurut teori *National Safety Council* (2004). Penyebab organisasi yang diteliti adalah beban kerja, penyebab individual yang diteliti adalah usia, jenis kelamin, dan kejenuhan kerja, sedangkan penyebab lingkungan yang diteliti adalah kondisi lingkungan kerja. Selain itu, stres kerja pada pekerja juga diamati dalam penelitian ini. Perumusan masalah pada penelitian adalah “Apakah terdapat hubungan antara penyebab organisasional, penyebab individual, dan penyebab lingkungan dengan stres kerja pada pekerja *contact center*?”

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Menganalisis hubungan antara penyebab organisasional, penyebab individual, dan penyebab lingkungan dengan stres kerja pada pekerja *contact center* 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Cabang Malang.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi penyebab organisasional yaitu beban kerja mental pada pekerja *contact center* 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Cabang Malang

2. Mengidentifikasi penyebab individual yaitu usia, jenis kelamin, dan kejenuhan kerja pada pekerja *contact center* 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Cabang Malang
3. Mengidentifikasi penyebab lingkungan yaitu kondisi lingkungan kerja pada pekerja *contact center* 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Cabang Malang
4. Mengidentifikasi stres kerja pada pekerja *contact center* 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Cabang Malang
5. Menganalisis hubungan antara usia dan jenis kelamin dengan stres kerja pada pekerja *contact center* 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Cabang Malang.
6. Menganalisis hubungan antara beban kerja mental dengan stres kerja pada pekerja *contact center* 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Cabang Malang
7. Menganalisis hubungan antara kejenuhan kerja dengan stres kerja pada pekerja *contact center* 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Cabang Malang.
8. Menganalisis hubungan antara kondisi lingkungan kerja dengan stres kerja pada pekerja *contact center* 147 Telkom PT Infomedia Nusantara Cabang Malang.

1.4.3 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan untuk semakin memperhatikan kesehatan dan keselamatan tenaga kerja, utamanya mengenai stres pada pekerja.

2. Bagi Pekerja

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan informasi terkait dengan kejadian stres kerja yang dirasakan pekerja sehingga pekerja dapat meningkatkan keselamatan dan kesehatan secara individu.

3. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini harapannya dapat menambah pengetahuan peneliti dalam bidang kesehatan dan keselamatan kerja terutama dalam bidang kejadian stres kerja yang dialami oleh pekerja.