

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting perusahaan karena perannya dalam beroperasinya suatu perusahaan, salah satunya adalah bagian dari suatu organisasi yang memiliki fokus dibidang informasi yang bertujuan untuk menerima dan mengirimkan sejumlah besar permintaan melalui telepon di mana dioperasikan sebuah perusahaan sebagai layanan pengadministrasian atau yang biasa dikenal dengan *Call Center* atau **Pusat Panggilan**.

*Call center* saat ini menjadi suatu bagian yang semakin penting dari bisnis karena merupakan cara perusahaan untuk mengetahui bagaimana produknya di luaran sana dan bagaimana masyarakat pengguna produknya dapat melakukan pengaduan ke perusahaan jika terjadi sesuatu dengan produknya, saat ini perusahaan banyak mempekerjakan jutaan agen di seluruh dunia dan berfungsi sebagai saluran utama yang berhadapan dengan pelanggan untuk bisnis di banyak industri yang berbeda.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan dalam usahanya ini, perusahaan digerakkan oleh karyawan yang menjadikan mereka faktor yang penting bagi perusahaan karena tercapainya tujuan suatu organisasi tidak hanya tergantung pada peralatan *modern*, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Memahami pentingnya keberadaan mereka dalam bergerakanya suatu perusahaan, penting bagi perusahaan untuk membutuhkan karyawan yang mempunyai kinerja (*job performance*) yang tinggi yang mampu memberikan hasil kerja yang baik atau mempunyai kemampuan dan prestasi kerja yang tinggi yang dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuannya

Kinerja karyawan menurut Mangkunegara (2013) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Namun, kinerja karyawan tidak selalu mengalami peningkatan yang stabil, terkadang dalam pekerjaannya, kinerja karyawan mengalami pasang surut atau peningkatan dan penurunan.

Hal ini biasanya disebabkan oleh banyak hal seperti kurang berjalan dengan baiknya pekerjaan *call-center*, lingkungan kerja yang membutuhkan mobilitas yang tinggi terutama dalam menghadapi banyaknya pelanggan yang menghubungi, target yang diberikan oleh perusahaan, serta kurang sesuainya lingkungan kerja yang dapat membuat bertambahnya rasa memiliki beban dalam pekerjaan sehingga dapat memengaruhi kinerjanya

Tugas kerja *call center* untuk menghubungkan perusahaan dengan para pengguna layanannya, tentunya mengakibatkan beberapa beban kerja bagi karyawannya. Terlebih lagi karyawan *call center* merupakan salah satu dari sepuluh pekerjaan paling membuat stres dalam ekonomi global (Doellgast & O'brady, 2020). Banyaknya telepon masuk, target perusahaan untuk maksimal penerimaan telepon oleh para karyawannya, terlebih lagi dengan *call center* yang menjadi tempat paling vital bagi manajemen operasi sebuah perusahaan dan juga seiring kemajuan telekomunikasi dan teknologi informasi dalam beberapa tahun terakhir, menciptakan tantangan operasional yang dihadapi para karyawan *call center* menjadi lebih kompleks lagi.

Bagi mereka yang bekerja di bawah tekanan perusahaan dalam pelayanan konsumen mereka serta kejadian seperti salah paham sering terjadi antara konsumen dan karyawan *call center* di mana terkadang karyawan kurang memahami prosedur yang benar sesuai informasi yang diterima dari departemen *call center* ketika mereka melakukan pelayanan darurat sehingga pelanggan merasa dipermainkan yang kemudian menyebabkan kepuasan pelanggan menurun, akibatnya adalah karyawan merasakan tekanan emosional dari pelanggan yang merasa tidak puas yang menyebabkan pekerjaannya penuh dengan emosi. Hal ini lah yang membuat pada akhirnya karyawan dihadapkan dengan stres kerja yang luar biasa.

Stres kerja sendiri menurut Mangkunegara (2013) dapat didefinisikan sebagai perasaan yang menekan atau rasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. Terlalu banyak pekerjaan yang harus terselesaikan disebabkan karena keterbatasan waktu yang singkat. Pekerja yang mengalami stres yang lebih tinggi juga lebih mungkin untuk kurang puas dengan pekerjaan mereka, selain itu hal ini juga menciptakan keadaan di mana karyawan merasakan ketidaknyamanan dalam pekerjaannya dan hal ini membuat karyawan merasakan perasaan yang tertekan dan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seperti selalu merasakan kelelahan, pusing, migrain, sakit kepala tegang, serta gemeteran.

Individu yang diharapkan akan mengeluarkan seluruh kemampuan dan energi yang dimiliki untuk menyelesaikan pekerjaan, dikarenakan adanya sumber stres yang muncul akibat lingkungan kerja dan situasi dalam menangani konsumen, beban kerja yang muncul karena target kerja perusahaan dan kemampuan karyawan dalam beradaptasi dengan perubahan lingkungan inilah yang menyebabkan perubahan dalam kinerja karyawan terutama karyawan *call center*, hal ini ditakutkan akan memiliki dampak yang merugikan bagi perusahaan karena menurunnya produktivitas perusahaan itu sendiri, di mana *call center* merupakan suatu departemen yang telah berkembang menjadi salah satu senjata bersaing dalam kondisi persaingan yang makin ketat.

Penelitian ini bermula dari keinginan peneliti yang ingin mengetahui pengaruh beban kerja terutama karyawan *call center* dan bagaimana cara dalam mengelola target panggilan yang diterima per-orangnya. Selain itu juga peneliti ingin mengetahui apakah beban kerja yang muncul dari berbagai arah tersebut sebelumnya dapat memengaruhi tingkat stres dan seberapa tinggi-kah hal tersebut dapat memengaruhi lingkup kerja yang dialami oleh karyawan *call center* hingga munculnya stres dalam pekerjaan mereka. Dalam penelitian ini juga peneliti ingin mengetahui apakah dua hal tersebut pada akhirnya dapat memengaruhi kinerja karyawan dalam memenuhi target yang ditetapkan dan tugas di mana karyawan tersebut bekerja di bidang yang *vital* dalam berfungsinya suatu perusahaan yang mengutamakan pelayanan, termasuk penyedia layanan kesehatan yang berbisnis di

Indonesia yang berkecimpung dalam layanan medis untuk klien perusahaan dan asuransi yang pada masa sekarang ini banyak jumlahnya dan tersebar di beberapa negara termasuk Indonesia.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti akhirnya mengajukan penelitian dengan studi pada Salah satu perusahaan penyedia layanan kesehatan **Fullerton Health Group** melalui anak perusahaan atau *subsidiaries* yakni **PT. Global Assistance and Healthcare** dengan judul **“Pengaruh Beban kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Call center”**

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan dari Latar belakang tersebut, maka dapat kita diidentifikasi permasalahan yang menjadi topik dalam penelitian ini, yaitu :

- a. Bagaimana gambaran mengenai beban kerja yang dialami karyawan *Call center* serta bagaimana cara menangani target kerja yang menjadi beban kerja tersebut ?
- b. Bagaimana gambaran mengenai stres kerja yang dialami karyawan *Call center* karena beban kerja yang ditangani karyawan tersebut ?
- c. Apakah ada pengaruh antara beban kerja dan stres yang dialami oleh karyawan *Call center* terhadap kinerja kerja mereka di perusahaan sehingga memberikan keluaran hasil yang terbaik bagi kelangsungan perusahaan tersebut?

## **1.3. Batasan Masalah**

Berdasarkan Identifikasi dari masalah tersebut maka penelitian ini dibatasi pada Pengaruh Beban kerja dan Stres Kerja kepada Kinerja Karyawan Call center yang bekerja di anak usaha dari Fullerton Health yakni PT. Global Assistance and Healthcare

## **1.4. Perumusan Masalah**

Berdasarkan Latar belakang masalah yang telah dijabarkan diatas, peneliti ingin mengetahui permasalahan :

- 1.4.1. Apakah beban kerja dapat memengaruhi kinerja karyawan *call center*?

- 1.4.2. Apakah stres kerja dapat memengaruhi kinerja karyawan *call center*?
- 1.4.3. Bagaimana beban kerja dan stres kerja tersebut dapat memengaruhi kinerja karyawan *call center* yang merupakan bagian *vital* perusahaan terkait?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

- 1.5.1. Mengetahui pengaruh variabel beban kerja terhadap kinerja karyawan *call center*
- 1.5.2. Mengetahui pengaruh variabel stres kerja terhadap kinerja karyawan *call center*
- 1.5.3. Mencari informasi apakah kedua variabel ini saling memengaruhi terhadap kinerja karyawan *call center*

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini terbagi menjadi dua, yakni teoritis dan praktis.

#### **1.6.1. Teoritis**

- 1.6.1.1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam berkembangnya ilmu psikologi kedepannya khususnya Psikologi Industri dan Organisasi dalam keilmuan Psikologi Konsumen mengenai *pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja kerja call center*

#### **1.6.2. Praktis**

- 1.6.2.1. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang bagaimana cara mengelola beban kerja yang baik dan cara mengendalikan diri dari stres kerja agar dapat memberikan kinerja yang terbaik bagi perusahaan hingga dapat diaplikasikan dalam dunia kerja
- 1.6.2.2. Dapat memberikan referensi atau masukan dan saran positif yang dapat membantu perusahaan dalam mengambil keputusan dan menentukan kebijakan yang tepat bagi karyawan
- 1.6.2.3. Dapat memberikan referensi atau masukan dan saran positif yang membantu perusahaan dalam mengelola lingkungan kerja yang dapat memberikan kenyamanan bagi Karyawannya yang bekerja di bidang yang cukup penting bagi Perusahaan penyedia layanan

1.6.2.4. Dapat membantu mereka yakni para karyawan dalam mengelola stres yang diakibatkan bekerja dan mengetahui bagaimana cara mengelola beban kerja mereka sehingga dapat memberikan hasil yang maksimal untuk kinerja mereka kedepannya.

