

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada tahun 2022, Badan Pusat Statistik (BPS) Indonesia mencatat adanya peningkatan kegiatan *e-commerce* atau jual-beli *online* dibandingkan dengan tahun 2021. Konsep *e-commerce* adalah proses perdagangan yang menggunakan jaringan elektronik atau online sehingga penjual dan pembeli tidak bertemu secara langsung. Perkembangan *e-commerce* secara besar-besaran terjadi sejak pandemi Covid-19 dengan diterapkannya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) sehingga membatasi setiap orang untuk beraktivitas di luar rumah. Selain itu, tren *event sale* di *e-commerce* seperti *flash sale*, *ramadhan sale*, dan *new year sale* juga berdampak pada peningkatan kegiatan belanja *online*. Asosiasi *E-commerce* Indonesia (idEA) memperkirakan perkembangan *e-commerce* akan terus berlanjut pada tahun 2023 (Liputan6, 2023). Peningkatan tersebut berdampak baik pada ekonomi Indonesia. Dilansir melalui Tempo.co (2023) pada tahun 2023 *e-commerce* menjadi penopang ekonomi Indonesia. Selain itu, tingginya penggunaan *e-commerce* berdampak pada meningkatnya permintaan jasa pengiriman (Kominfo, 2016). Apabila jumlah pembeli *online* terus bertambah, maka permintaan untuk pendistribusian logistik dan paket menjadi lebih banyak sehingga industri logistik perlu memastikan mereka mampu memenuhi kebutuhan jasa pendistribusian barang hingga sampai ke tangan pembeli.

Sektor pengiriman logistik telah muncul selama dua puluh tahun terakhir dari angkutan tradisional yang kurang dari satu truk kargo umum, kini perusahaan logistik mampu mengirimkan paket kecil dan ringan, dengan cepat dan akurat, mengandalkan jaringan canggih yang andal dalam melakukan pelacakan pengiriman paket (Ducret, 2014). Salah satu perusahaan yang bergerak di sektor pengiriman dan logistik di Indonesia terdapat di Jakarta. Perusahaan yang berkantor pusat di Kota Jakarta Barat tersebut melayani kebutuhan masyarakat dalam menangani jasa pengiriman yang mencakup paket kecil dan dokumen hingga menangani logistik dan distribusi. Seiring dengan perkembangan teknologi

informasi, serta adanya inovasi dalam pengembangan produk, kinerja perusahaan jasa antar barang di Jakarta semakin berkembang di kalangan perusahaan industri pengiriman maupun masyarakat Indonesia (Liputan6, 2022).

Perkembangan perusahaan jasa pengiriman meningkat pesat dapat terjadi karena adanya penggerak yaitu sumber daya manusia. Sumber daya manusia sering dianggap sebagai salah satu aset organisasi yang paling penting (Kusluvan et al., 2010). Pada industri pengiriman, salah satu sumber daya yang merupakan aset penting organisasi adalah kurir. Menurut Tabassum dan Ahmed (2014), kurir adalah individu atau perusahaan yang menyediakan layanan pengantaran atau pengiriman. Kurir merupakan pekerja yang bertanggung jawab untuk mengambil paket dari tangan penjual untuk kemudian dikirim ke pembeli dalam jangka waktu yang telah ditetapkan. Selain itu, kurir memiliki tanggung jawab dengan tiap-tiap paket atau barang yang sedang ia antar.

Pekerjaan sebagai kurir di perusahaan jasa pengiriman tentunya memiliki risiko. Risiko yang dialami kurir diantaranya adalah pencurian dan kehilangan paket, kecelakaan lalu lintas, kondisi cuaca ekstrem, konfrontasi dengan pelanggan yang tidak puas (Tabassum & Ahmed, 2014). Terdapat pula risiko lain yang dialami kurir yaitu terkait kesehatan seperti nyeri punggung, masalah postur tubuh, gaya hidup tidak sehat, dan paparan polusi udara akibat dari berkendara terlalu lama di jalan raya, serta risiko stres dan tekanan waktu. Risiko mengalami stres dapat disebabkan oleh beban kerja yang melebihi batas normal (Deolla et al., 2022). Menurut Sarafino (2008), stres kerja adalah perasaan tidak nyaman dan menekan yang memengaruhi kondisi psikologis individu yang disebabkan oleh adanya proses timbal balik antara individu dengan lingkungannya.

Stres di tempat kerja menjadi suatu persoalan yang serius bagi perusahaan karena dapat menurunkan kinerja karyawan dan perusahaan. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Lubis dan Rislisa pada karyawan restoran cepat saji tahun 2009, menunjukkan adanya karyawan restoran siap saji yang mengalami stres kerja yang disebabkan oleh situasi kerja yang tidak nyaman dan kurang kondusif, hubungan kerja dengan rekan maupun atasan yang kurang harmonis dan tidak saling mengerti, adanya konflik peran karena tugas terlalu banyak dan ada masalah

keluarga, pengembangan karir yang tidak jelas aturannya serta sistem penggajian yang dirasa kurang menguntungkan. Dampak stres yang dialami adalah keluhan fisik seperti sakit kepala, sakit punggung, gangguan tidur, gangguan psikologis seperti merasa tidak berdaya, pesimis, serta gejala perilaku seperti mudah marah, penurunan produktivitas seperti pekerjaan yang terbengkalai dan kecepatan bekerja yang berkurang.

Stres kerja pada karyawan restoran cepat saji seperti yang telah dipaparkan di atas dialami pula oleh kurir perusahaan jasa antar barang di Jakarta. Berdasarkan hasil *preliminary study* pada kurir perusahaan jasa antar barang di Jakarta dengan metode wawancara kepada tiga orang kurir. Diketahui bahwa dalam satu hari satu orang kurir dapat membawa paket sebanyak 50-150 paket yang dilakukan dalam satu kali perjalanan. Akan tetapi, pada event besar misalnya saat lebaran, tahun baru, dan kampanye diskon belanja pada tanggal dan bulan sama seperti 11.11 atau 12.12 kurir dapat kembali ke gudang sebanyak tiga hingga empat kali untuk mengambil paket supaya pengirimannya tidak terlambat. Apabila event sedang berlangsung dalam sehari satu orang kurir bisa mengantar paket hingga sekitar 300-500 paket.

Seorang kurir, MD, telah bekerja selama lebih dari satu tahun pada perusahaan jasa antar barang di Jakarta. MD menjelaskan bahwa tantangan yang sering ia hadapi sebagai kurir berkenaan dengan beban kerja yang banyak berupa banyaknya barang yang harus dikirim dan tuntutan dari atasan yang terkadang menghubungi dan meminta dirinya bekerja di luar jam kerja, seperti yang ia sampaikan dalam wawancara sebagai berikut.

“... Kadang udah sampai nih di gudang langsung ngirim lagi. Gak istirahat dulu itu, harusnya kan istirahat dulu kan sebentar, capek panas-panasan.” (MD)

“... niatnya mau istirahat sebentar kan. Nah terus disuruh ngirim lagi, itu yang paling bikin tertekan sih.” (MD)

Kurir berinisial SW menjelaskan bahwa ia merasa hal yang menjadi kendala saat bekerja hingga membuatnya merasa stres adalah ketika paket hilang, macet, alamat tidak sesuai atau tidak lengkap, penjemputan barang yang lama, dan

kesalahan cetak pada *barcode* yang dicetak karena kesalahan satu angka saja, maka alamat yang tertera di *barcode* akan sangat berbeda dari alamat aslinya. Hal ini ia sampaikan dalam penjelasannya sebagai berikut.

“Itu pakatnya saya bawa pake karung pas udah sampe gudang gak ada barangnya. Entah namanya di jalan kan ga ada yang tau, entah jatuh atau apa kan kita gak tau” (SW)

“Yang barang hilang itu, kak. Itu stres banget gantiinnya itu”

“Iya, ganti claim. Kan itu udah status saya, udah diambil oleh saya. Status dari update-an” (SW)

Kurir MF menjelaskan kesulitan yang ia alami ketika bekerja adalah bensin habis namun tidak ada uang, cuaca yang ekstrem, jalanan rusak, alamat pembeli yang kurang lengkap, Kemudian, ia khawatir ketika hujan karena jalanan menjadi licin, ia khawatir paket yang dibawa olehnya rusak atau basah karena apabila paket mengalami kerusakan yang bertanggung jawab untuk menggantinya adalah kurir yang membawa.

“... kendala cuaca, paling neduh dulu, terus alamat gak sesuai...” (MF)

MF juga menyampaikan bahwa hal membuatnya merasa stres adalah banyaknya paket yang harus dikirim.

“... paling ada kalau lagi lembur. Iya lembur, baru tuh mumet kalau paket numpuk” (MF)

“Sampai jam 11 malam paling lama, gak boleh sampai jam 12 takut ganggu customernya” (MF)

Peneliti melakukan studi pendahuluan pada tanggal 7 Mei tahun 2023 berdasarkan wawancara terhadap indikator yang mempengaruhi stres kerja, dari hasil tersebut didapatkan bahwa terdapat dua hal yang menjadi indikator stres kerja pada kurir yaitu tekanan waktu dan kecemasan. Pertama, kurir mengalami tekanan waktu seperti yang telah disampaikan oleh dua orang narasumber, MF dan MD, pekerjaan mereka menuntut kurir untuk mengantarkan paket dengan target waktu tertentu. Selain itu, beban kerja kurir meningkat saat *event sale* di *e-commerce*

berlangsung, pada awal bulan Mei terdapat *event sale* tanggal kembar yaitu 5.5 *sale* yang menyebabkan peningkatan pada pengiriman paket. Peningkatan beban kerja membuat waktu kurir untuk mengirimkan paket semakin sedikit. Quick (2017) mengemukakan bahwa beban kerja yang berlebihan dan tekanan waktu dapat menyebabkan stres kerja. Kedua, terdapat kurir yang mengalami kecemasan seperti yang disampaikan oleh narasumber SW dan MF yang mengatakan bahwa kecemasan disebabkan oleh adanya risiko kehilangan paket dan paket rusak karena apabila paket mengalami masalah, maka yang harus bertanggung jawab adalah kurir paket tersebut melalui pemotongan gaji. Selain itu, kurir merasa cemas karena target waktu pengiriman yang dikhawatirkan tidak dapat terpenuhi. Oleh karena itu, adanya tekanan waktu dan kecemasan yang dialami kurir saat bekerja membuat kurir mengalami stres kerja.

Stres yang dialami oleh karyawan restoran cepat saji disebabkan oleh situasi internal dari tempat kerjanya yang tidak nyaman, kurang kondusif dan adanya konflik. Sementara, stres kerja pada kurir disebabkan oleh tekanan waktu atau tenggang waktu yang singkat untuk menyelesaikan pekerjaan dan kecemasan karena takut paket hilang dan rusak. Hal tersebut menunjukkan adanya perbedaan stres kerja pada karyawan restoran cepat saji dengan kurir, pada karyawan cepat saji cenderung dipengaruhi oleh faktor internal, sedangkan pada kurir disebabkan oleh faktor eksternal. Kondisi stres pada dasarnya tidak dapat dihindari karena manusia membutuhkan stres pada level tertentu, orang-orang yang terpapar pada peristiwa stres dapat merasakan setidaknya beberapa kebaikan yang muncul dari perjuangan mereka, diantaranya adalah menjadi fokus saat mengerjakan suatu pekerjaan (Tedeschi et al., 1998). Stres dapat memberikan dampak positif, namun jika berlebihan akan menimbulkan kelelahan hingga *burnout* (McManus et al., 2002). Stres berlebihan dapat merugikan para tenaga kerja dan mengganggu kesehatan organisasi, baik organisasi yang melihat keuntungan maupun tidak (Losyk, 2007).

Pada individu, stres kerja dapat mengakibatkan masalah secara fisiologis, psikologi, dan perilaku (Robbins & Judge, 2009). Stres kerja secara fisiologis dapat menyebabkan masalah kesehatan seperti detak jantung yang meningkat, tekanan darah tinggi, dan gangguan gastrointestinal, seperti gangguan lambung, mudah terluka, mudah lelah secara fisik, kematian, gangguan pernafasan, lebih sering

berkeringat, kepala pusing, dan masalah tidur (Nurdiawati & Atiatunnisa, 2018). Sedangkan, secara psikologis stres kerja dapat menyebabkan kegelisahan, kelelahan, dan kehilangan kesabaran yang mana hal tersebut merupakan penyebab yang buruk bagi kesehatan mental. Selain itu, stres kerja dapat mengakibatkan perilaku yang tidak baik seperti tidak tepat waktu dalam melakukan sesuatu, nafsu makan berkurang, dan mengonsumsi alkohol yang berlebihan (Wartono & Mochtar, 2015).

Pada saat merasa stres MD mengatakan bahwa hal yang biasanya ia lakukan untuk mengatasinya adalah dengan shalat, bercerita, dan bercanda dengan teman dekatnya di luar dari rekan kerjanya. Ia mengatakan bahwa komunikasi dengan rekan kerjanya terbilang cukup kaku dan hanya seperlunya saja sehingga ia menahan diri untuk banyak bicara atau bercanda di tempat kerja. Selain itu, ia khawatir hal tersebut dapat membuat rekan atau atasannya beranggapan bahwa ia tidak serius dalam bekerja. Oleh karena itu, ia lebih nyaman bercerita atau bercanda dengan teman di luar tempat kerjanya. Kemudian, cara kurir SW mengatasi stres biasanya dengan beristirahat sejenak dan merokok. Cara yang sama digunakan juga oleh MF dalam mengatasi stres. Ia menjelaskan bahwa ia biasanya bercerita atau berbincang dengan rekan kerja, setelah bekerja dan yang dilakukan adalah menceritakan tentang pengalaman saat mengirimkan paket dan hal lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa ketika merasa stres, kurir mengatasinya dengan cara yang berbeda-beda, diantaranya adalah dengan berbincang bersama teman atau rekan, beribadah, beristirahat sejenak, dan merokok.

Stres yang berlebihan harus ditangani dengan tepat agar mengurangi dampak negatif dari stres. Usaha untuk menangani stres disebut *coping*. *Coping* adalah upaya seseorang untuk mengelola tuntutan orang atau lingkungan yang dianggap membuat stres (Lazarus, 1990). Lazarus & Folkman, (1984) mengatakan bahwa strategi coping melibatkan upaya kognitif dan behavioral. Lazarus dan Folkman (1984) membagi strategi *coping* menjadi dua bentuk yaitu strategi *emotion-focused coping strategies* (berfokus pada emosi) dan *problem-focused coping strategies* (berfokus pada masalah).

Menurut Lazarus dan Folkman (dalam Folkman, 1984) *emotion-focused coping* lebih pada pengendalian emosi yang tidak menyenangkan. Bentuk-bentuk dari pengendalian tersebut dapat berupa upaya mencoba untuk mencari hal-hal yang baik dari masalah yang dihadapi, mendapatkan simpati dan pemahaman dari orang lain. Elemen perilaku yang termasuk dalam kategori perilaku yang berfokus pada emosi adalah *escape avoidance* (menghindari dari masalah), *self-controlling* (pengendalian diri), *distancing* (menjaga jarak), *accepting response* (menyadari peran dan tanggung jawab), dan *positive reappraisal* (memberi penilaian positif) (Maryam, 2017). Sedangkan, *problem-focused coping* adalah upaya untuk melakukan sesuatu yang bersifat konstruktif mengenai kondisi stres yang membahayakan, menekan, atau menantang individu. *Coping* yang termasuk dalam kategori strategi *coping* yang berfokus pada masalah adalah *planful problem solving* (bereaksi dengan melakukan usaha tertentu untuk mengendalikan keadaan), *confrontative coping* (bereaksi untuk mengubah keadaan yang dapat menggambarkan tingkat risiko yang harus diambil), dan *seeking social support* (mencari dukungan orang lain) (Maryam, 2017).

Abel (2002) melaporkan bahwa *strategi coping* yang berfokus pada emosi dapat menggunakan teknik *coping sense of humor*; teknik tersebut dapat membantu mengubah mengubah persepsi dan menurunkan reaksi emosional terhadap peristiwa yang membuat stres. Selain itu, *sense of humor* juga dapat digunakan sebagai teknik untuk menangani stres yang berfokus pada masalah dengan membantu individu mengubah keadaan stres melalui pemecahan masalah dan evaluasi diri yang positif. Penelitian yang dilakukan oleh Rim (1988) menemukan bahwa individu dengan *sense of humor* yang tinggi cenderung menggunakan strategi *coping* yang berfokus pada emosi, seperti mencari humor dalam situasi yang menekan. Penelitian ini menunjukkan bahwa *sense of humor* dapat berperan dalam membantu individu mengatasi stres melalui penggunaan strategi *coping* yang berfokus pada emosi.

Martin & Lefcourt (1983) melaporkan bahwa *sense of humor* dapat berfungsi sebagai moderator hubungan antara stresor dan suasana hati. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa individu dengan *sense of humor* yang tinggi cenderung memiliki suasana hati yang lebih positif meskipun mengalami stres yang tinggi.

Individu dengan *sense of humor* yang tinggi cenderung menggunakan strategi *coping* yang berfokus pada masalah (*problem-focused coping*) untuk mengatasi stres. Mereka menggunakan humor sebagai alat untuk mengubah persepsi mereka terhadap situasi stres dan menghadapinya dengan cara yang lebih positif dan efektif.

Artemyeva (2013) melaporkan bahwa strategi *coping sense of humor* membantu individu dengan menemukan humor untuk menghadapi stres dan menyesuaikan diri. Menurut Thorson et al. (1997), *sense of humor* adalah kemampuan individu untuk berupaya menangani stres karena masalah kehidupan, kemampuan menghasilkan humor, kemampuan mempersepsikan dan menanggapi humor. Wiratama & Romadhani (2021) menemukan bahwa menggunakan humor sebagai strategi mengatasi stres menunjukkan korelasi negatif antara stres kerja pegawai PT NN. Dengan kata lain, sensasi humor yang lebih tinggi dikaitkan dengan stres kerja yang lebih rendah, sedangkan sensasi humor yang lebih rendah dikaitkan dengan stres kerja yang lebih rendah. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Laudza & Dinardinata (2019), melaporkan bahwa pekerja Bakery Tous Les Jours di Kota Jakarta Barat mengurangi stres yang disebabkan oleh pekerjaan dengan menggunakan humor sebagai strategi *coping*. Sejalan dengan penelitian sebelumnya, penelitian Endy & Priambodo (2016) pada pegawai balai karantina pertanian melaporkan bahwa *sense of humor* memberikan sumbangan yang signifikan terhadap variabel stres kerja. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan humor mampu berdampak positif terhadap stres. Namun, penggunaan humor sebagai strategi *coping* tidak selalu efektif dan dapat berbeda pengaruhnya tergantung pada individu dan situasi.

Markman (2017) mengemukakan bahwa strategi *coping* dengan menggunakan humor tidak selalu baik, seperti menjadikan diri sendiri dan orang lain lelucon yang dapat membuat dukungan sosial berkurang karena orang menganggap tidak baik sehingga berdampak pada tingkat stres yang meningkat. Penelitian yang dilakukan oleh Gutiérrez et al., (2007) mengenai beberapa strategi *coping* yang sesuai untuk mengatasi stres menunjukkan bahwa penggunaan *sense of humor* merupakan strategi yang tidak efektif untuk mengatasi stres. Selain itu, strategi *coping sense of humor* tidak bersifat universal dalam mengatasi stres. Penelitian *crosscultural* yang dilakukan Wu & Chan, (2013) menunjukkan bahwa

mahasiswa China lebih sedikit menggunakan humor dalam mengatasi stres daripada rekan mereka di Canada. Hal tersebut disebabkan oleh penggunaan humor kurang dihormati menurut budaya Tionghoa karena budaya tersebut menekankan individu untuk menjaga tingkah laku sesuai etika kesopanan (Yue, 2010). Beberapa penelitian tersebut melaporkan penggunaan *sense of humor* tidak efektif untuk menangani stres.

Adanya inkonsistensi temuan terdahulu tentang cara *sense of humor* membantu mengatasi stres menunjukkan masih belum sampai pada kesimpulan yang tepat. Kemudian, tidak ada gambaran tentang hubungan antara perasaan humor dan stres yang dialami kurir di Jakarta. Hal tersebut dikarenakan di Jakarta belum pernah ada penelitian tentang subjek ini sebelumnya. Oleh karena itu, peneliti tergerak untuk melakukan penelitian dengan topik *sense of humor* dengan stres kerja. Selain itu, penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data tentang penggunaan humor sebagai cara mengatasi stres sehingga informasi tersebut dapat digunakan sebagai dasar bagi perusahaan, khususnya perusahaan jasa antar barang, untuk membuat kebijakan, peraturan, dan budaya yang positif di organisasi. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian hubungan antara *sense of humor* dengan stres kerja pada kurir di perusahaan jasa antar barang di Jakarta.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana gambaran stres pada kurir perusahaan jasa antar barang di Jakarta?
2. Bagaimana gambaran *sense of humor* pada kurir perusahaan jasa antar barang di Jakarta?
3. Apakah terdapat hubungan antara *sense of humor* dengan stres pada kurir perusahaan jasa antar barang di Jakarta?

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah sebelumnya, peneliti merasa perlu memberikan batasan masalah dalam penelitian ini agar tidak terlampau jauh pengkajiannya. Permasalahan dalam penelitian ini dibatasi oleh hubungan *sense of humor* dengan stres pada kurir yang difokuskan pada kurir perusahaan jasa antar barang di Jakarta.

1.4. Rumusan Masalah

Dari uraian yang telah disebutkan pada bagian latar belakang tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara *sense of humor* dengan stres pada kurir perusahaan jasa antar barang di Jakarta?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan *sense of humor* dengan stres pada kurir perusahaan jasa antar barang di Jakarta.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Secara teori, manfaat dari penelitian ini adalah mampu memberikan sumbangan pemikiran dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya terkait *sense of humor* dan stres kerja pada kurir perusahaan jasa antar barang serta menjadi bahan kajian lebih lanjut.

1.6.2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran terkait stres kerja pada kurir perusahaan jasa antar barang dan gambaran terkait *sense of humor* pada kurir perusahaan jasa antar barang.