

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan manusia dari waktu ke waktu bervariasi dan meningkat. Kebutuhan ini lebih melihat pada bagaimana individu dapat membelanjakan uang dan bagaimana individu dapat mengatur waktu (Madjuk, dkk., 2013). Adapun yang dimaksud kebutuhan berkaitan dengan barang dan jasa. Individu merasa puas jika keinginan dan kebutuhannya dapat terpenuhi. Perkembangan senantiasa terjadi karena adanya perubahan zaman. Hal ini senada dengan perkembangan yang terjadi pada teknologi komunikasi dan keuangan yang mendukung masyarakat memiliki akses terhadap informasi mengenai produk dan layanan yang diinginkan sehingga terpengaruh untuk bertindak konsumtif (Nainggolan, 2022). Perilaku konsumtif dapat mempengaruhi pekerjaan individu karena setiap pekerjaan mempunyai kebutuhan yang berbeda. Dengan hal tersebut individu berperilaku konsumtif untuk menyesuaikan diri dengan pekerjaannya (Melinda, dkk., 2022).

Peluang pekerjaan sekarang ini sangat banyak, seperti adanya bisnis yang dijalankan secara *online* atau *e-commerce* karena dapat menjangkau pasar. Konsep jual beli *online* terjadi besar-besaran sejak pandemi covid-19, banyak perubahan yang terjadi pada sektor usaha yang bermula offline kini dituntut untuk beroperasi secara online. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Indonesia, pada tahun 2022 mencatat terjadinya peningkatan kegiatan jual beli *online* atau *e-commerce* dibandingkan pada tahun 2021. Konsep belanja *online* ini memerlukan jarak sangat jauh, sehingga dibutuhkan pihak untuk dapat mengantarkan barang dari penjual ke pembeli. Salah satu perusahaan terbesar di Indonesia yang bergerak dibidang pengiriman dan logistik adalah PT X. Perusahaan yang memiliki kantor pusat di Jakarta dapat melayani jasa pengiriman logistik dan distribusi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pada perusahaan industry, logistik membutuhkan

sumber daya manusia untuk dapat mengirimkan barang. Sumber daya yang dimaksud ialah kurir.

Kurir merupakan sebuah profesi pada suatu jasa ekspedisi maupun pengiriman. Kurir akan membantu untuk mengantarkan barang ke alamat tujuan dan hubungan kurir dengan bisnis *online* yang terjadi saat sekarang ini mempunyai hubungan yang erat. Karena, bisnis *online* membutuhkan orang untuk mengantarkan barang (Union logistic ac.id., 2023). Pengertian Kurir sebagaimana dinyatakan oleh *The oxford dictionary* (1954), "*courier as "An organization that provides a special delivery for parcels, documents etc."* (dalam Somasundaram, dkk 2013), Kurir adalah bisnis pengantaran barang atau dokumen yang dilakukan oleh perorangan maupun perusahaan. Jenis layanan yang diberikan yaitu layanan penghantaran dari satu tempat (pengirim) ke tempat yang lain (penerima). Tugas kurir dapat dinilai dari sampai atau tidaknya barang yang dikirim tepat waktu dan kurir mempunyai tanggung jawab atas setiap barang saat di perjalanan, baik proses pengambilan maupun proses pengiriman.

Sebagai tambahan, kurir bukanlah jasa ekspedisi, melainkan karyawan dari dalam jasa ekspedisi yang menjadi bagian dalam proses pengiriman barang dan menjadi titik terakhir dari pengiriman barang dari penjual kepada pembeli. Pekerjaan sebagai kurir di perusahaan jasa pengantaran barang atau paket yang tentu mempunyai beban kerja tersendiri. Berdasarkan kondisi dilapangan, beban paket yang harus diantar setiap kurir akan dibagi sesuai dengan wilayah yang telah ditentukan. Beban kerja yang diberikan dapat dilihat melalui jumlah barang atau paket yang harus diantarkan ke konsumen. Banyaknya paket yang diantarkan contohnya pada event besar membuat tugas kurir meningkat hal ini membuat stres. Adapun tuntutan profesi kurir tidak lepas dari stres yang terjadi disaat bekerja.

Dari hasil *preliminary* studi yang telah dilakukan pada kurir PT X, Studi tersebut dilaksanakan dengan metode wawancara dan diperoleh beberapa data mengenai stres kerja. Diketahui bahwa kurir dapat mengirimkan paket sebanyak 100 - 250 paket perhari. Adapun jika ada event seperti *flash sale*, *ramadhan sale*, dan akhir tahun dapat mengirimkan paket sebanyak 500 paket. Salah satu kurir berinisial SW menjelaskan kendala saat pengiriman paket yaitu terjadinya masalah pada kendaraannya, kemacetan, cuaca yang tidak selalu menentu dan alamat yang

tidak lengkap dipaket konsumen. SW mengatakan bahwa banyaknya paket di gudang dan terjadinya kehilangan paket konsumen karena paket terjatuh di jalan dan tidak diketahui, hal ini dapat berdampak pada pemotongan gaji SW. Hal serupa juga dialami oleh kurir MD, sehingga menjadi tantangan sendiri saat pengiriman paket. MD pernah mengalami kecelakaan saat mengantarkan paket ke konsumen hal ini membuat paket yang diantarkan tidak tepat pada waktunya. Dari kondisi tersebut ditambah adanya target pengiriman paket dalam sehari, kurir merasakan stres dalam bekerja sehingga membuat performa kerjanya menurun. Kurir MF mengatakan bahwa hal yang membuat stres ditempat kerja ialah banyaknya paket, lembur yang tidak sesuai dengan jam operasional dan uang lemburan yang tidak sesuai.

Berdasarkan pengambilan data yang telah dilakukan dapat diketahui tantangan dan kesulitan saat bekerja. Kesulitan yang berasal dari luar diri kurir seringkali membuat stress. Sebagai contoh, terdapat masalah teknis saat mengantarkan paket seperti kerusakan pada kendaraan kurir, gangguan jaringan atau masalah pada alamat konsumen yang tidak lengkap, macet dan hujan. Masalah demikian ditambah penyelesaian pekerjaan yang singkat membuat beban kerja yang diterima kurir terasa terlalu berat. Robbins & Judge (2013) menyatakan bahwa individu mengalami stres umumnya terjadi karena tiga kategori yaitu lingkungan, organisasi dan pribadi. Berdasarkan hal tersebut, jika kurir mendapatkan tekanan dari berbagai kondisi, baik lingkungan luar atau dalam bisa mengakibatkan stres dalam bekerja. Secara umum, stres kerja kurir dapat dilihat dari dua aspek yaitu tekanan waktu dan kecemasan (Parker dan DeCotiis, 1983). Hal tersebut selaras dengan yang didapat oleh keterangan kurir seperti stress akan tekanan waktu yang dimana saat mengirimkan paket kurir berpacu dengan terbatasnya waktu pengantaran, serta jumlah paket yang diantarkan harus cepat diselesaikan pada hari tersebut. Di sisi lain, kecemasan juga dirasakan oleh kurir seperti kerusakan paket yang diantar, kehilangan paket saat mengantar ke gudang maupun ke konsumen. Sehingga tanpa sadar kurir tidak mengetahui paket tersebut jatuh di jalan, yang akhirnya kurir harus menggantikan paket yang hilang tersebut. Berdasarkan data dari gudang PT X, paket yang hilang perhari sebanyak satu sampai dua paket.

Rivai dalam Gofur (2018) menyatakan bahwa stres kerja merupakan situasi yang membuat fisik maupun psikis merasakan ketegangan dan berpengaruh terhadap emosi, proses berpikir, dan kondisi kurir. Stres terjadi pada kurir karena ketidakseimbangan antara tuntutan dan sumber daya yang dimiliki individu, semakin tinggi kesenjangan terjadi semakin tinggi juga stres yang dialami individu, dan akan mengancam. Dampak negatif dari stress kerja bagi kurir berpengaruh pada psikologis dan biologis. Pada dasarnya, kurir tidak dapat terhindar dengan adanya tuntutan kerja, tanggung jawab dan beban kerja seperti, kebutuhan untuk bekerja keras, cepat dan tepat.

Menurut Tahir (2015) diperkirakan 100 juta hari kerja terbuang sia-sia akibat stres, dan hampir 50% hingga 70% adalah penyakit terkait stres. Dalam berlangsungnya proses atau kegiatan pekerjaan faktor manusia merupakan hal yang penting. Sebab tercapai atau tidaknya tujuan perusahaan tak terlepas dari suatu masalah yang berhubungan dengan perusahaan. Salah satu permasalahan perusahaan tersebut yaitu berhubungan dengan karyawan.

Pada penelitian lain yang dilakukan oleh Hariono dkk (2009) menyatakan bahwa faktor kelelahan berhubungan dengan stres kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor stres kelelahan signifikan terhadap stres kerja. Stres kerja berdampak pada kesehatan dan keselamatan kerja dengan munculnya penyakit akibat kerja, kecelakaan kerja dan menurunnya produktivitas kerja. Stres dapat terjadi di semua unit kerja, termasuk para manajer hingga para karyawan. Sumber daya manusia merupakan faktor dominan dalam pekerjaan kurir, karena manusia adalah faktor pendukung yang utama dalam berlangsungnya proses atau kegiatan produksi guna mencapai tujuan kurir. Stres tidak hanya dilihat dari pekerjaannya akan tetapi adanya tekanan pemenuhan seperti kebutuhan dalam pekerjaan.

Tekanan pemenuhan kebutuhan dalam pekerjaan sebagai kurir juga ditemukan dalam wawancara pre-eliminatory yang dilakukan. Kurir berinisial SW menjelaskan bahwa kebutuhan kurir untuk dapat mengirimkan paket ialah sepeda motor, handphone, alat tulis kantor dan uang. Dengan adanya kebutuhan-kebutuhan tersebut hal ini mendorong SW untuk melakukan hutang pada rekan kerjanya. SW mengatakan dengan berhutang dapat memenuhi kebutuhannya. Jika SW tidak melakukan hutang, maka tidak dapat bekerja. SW menerangkan bahwa mengutang

dilakukan untuk membayarkan paket yang hilang saat pengantaran. Hal serupa juga terjadi pada kurir MD, ia mengatakan bahwa dengan berhutang dapat membayarkan paket yang hilang.

Dari keterangan diatas, pemenuhan kebutuhan kerja serta kebutuhan sehari-hari maupun tekanan lain dari kesalahan kerja membuat keadaan ekonomi kurir kurang stabil. Berdasarkan hasil wawancara lanjutan, terdapat pemotongan gaji kurir atas hilangnya paket konsumen. Sebagai contoh ada paket yang hilang pada saat kurir bertugas, maka ia harus bertanggung jawab dengan cara potong gaji. Potongan gaji dilakukan sesuai dengan harga paket yang rusak tersebut. Pada dasarnya tidak ada pemotongan gaji akan tetapi gaji dibayarkan secara utuh kepada kurir, hanya saja gaji dipotong apabila kurir yang bersangkutan menghilangkan paket dan diberikan teguran.

Penerimaan gaji yang belum sesuai serta adanya pemotongan gaji jika paket yang diantar hilang membuat seseorang berutang demi memenuhi berbagai kebutuhan sehari-hari. Sebagai contoh, seorang kurir berinisial MF melakukan utang pada rekan kerja, saudara maupun pinjaman online. Dengan adanya sikap tersebut, MF dapat memenuhi kebutuhan di dalam pekerjaannya. Akan tetapi, dampak yang dialami MF setelah melakukan hutang. Selain itu, kurir MF merasa stres karena gaji yang terima setiap bulannya akan digunakan untuk membayarkan hutang yang MF pinjamnya.

Permasalahan yang dialami oleh kurir mulai dari berbagai kebutuhan sehari-hari, tuntutan pekerjaan, gaji yang belum sesuai menjadikan alasan untuk melakukan utang dengan rekan kerja, pinjaman *online* dan lainnya. Hal ini menentukan sikap berhutang pada kurir, yang mana harus membayarkan paket tersebut. Sikap berhutang pada kurir ialah memandang pro atau tidak pro terhadap sikap untuk berhutang.

Berdasarkan hasil pre-eliminatory, sikap berhutang mempunyai dampak dimana memberikan perasaan sejahtera karena memiliki uang. Pada beberapa kondisi, sikap berhutang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari serta terdapat hal yang didasari oleh kebutuhan mendesak. Menurut Pratama (dalam Riszka, 2020) sikap berhutang berkaitan dengan tindakan sikap individu yang telah merencanakan suatu kegiatan meminjam uang untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan. Uang dalam

kehidupan dapat mempengaruhi individu untuk berhutang, dengan hal tersebut individu dapat menggunakan uang untuk memenuhi kebutuhan (Aqila, 2019).

Adanya individu yang berhutang yaitu dengan meminjam dengan orang lain maupun dengan pinjaman online hal ini mempunyai dampak yang diterima individu tersebut. Drentea & Lavrakas (2000) menyebutkan bahwa terdapat dampak yang menimbulkan sikap berhutang seperti isolasi serta pengucilan pada individu serta ketegangan antar warga sekitar yang melakukan sikap hutang dan tidak dapat membayarkannya. Dengan adanya hal tersebut individu yang berhutang merasa malu dan rasa gagal atas perbuatan yang dilakukannya. Menurut Cosma & Pattarin (2010) menyatakan sikap berhutang untuk memenuhi kebutuhan berhubungan dengan sikap dan faktor kepribadian seperti hutang untuk memenuhi kebutuhan keluarga. Terlebih pekerja yang sudah menikah lebih rentan mengalami stres kerja karena mempunyai peran ganda dalam keluarga.

Nonce F. Tuati (2020) dalam penelitian lain mengenai berhutang menyatakan bahwa individu yang kurang dalam literasi keuangan berpengaruh negatif terhadap kelebihan berhutang. Agar dapat mengendalikan diri dan mengambil tindakan untuk tidak berlebih terutama konsumsi hedonis. Hutang tidak lagi dianggap hal yang memalukan oleh individu, namun sebagai tambahan pendapatan apabila pendapatan bulanan tidak mencukupi kebutuhannya selama satu bulan. Lebih lanjut, Shohib., (2015) mengungkapkan bahwasanya sikap berhutang pada individu umumnya disebabkan oleh sikap dirinya sendiri, tidak bisanya melakukan pengelolaan uang, tidak bisanya menahan diri ketika ingin memiliki suatu barang serta mengikuti gaya hidup di lingkungan sekitarnya. Sikap terhadap uang yang tidak proporsional akan mengakibatkan pengambilan keputusan berhutang tidak dilandasi pertimbangan rasional, sehingga dapat menimbulkan masalah-masalah yang lain, seperti tidak mampu membayar hutang, konflik dan stres.

Menurut Fitch dkk (2007) menambahkan bahwa jika individu mempunyai hutang cenderung memiliki masalah kesehatan mental dibandingkan dengan individu yang tidak mempunyai hutang. Tingginya tingkat konsumsi yang berlebih dan ketidakmampuan untuk membayar dapat menimbulkan resiko psikologis yang negatif seperti stres dan depresi. Stres yang dimaksud adalah interaksi antara

individu dengan lingkungan kerja hal ini dapat memberikan tekanan secara fisiologis dan psikologi (Sutarto, 2010).

Adapun faktor ekstrinsik yang menjadi pertimbangan dalam melakukan hutang adalah uang. Taneja (2012) mengungkapkan bahwa uang tidak hanya dapat memenuhi kebutuhan saja melainkan dapat menciptakan kesejahteraan dan kebahagiaan. Sikap berhutang tidak hanya dilakukan orang yang sudah berkeluarga akan tetapi pada pelajar maupun mahasiswa dan pekerja yang hidup atau tinggal terpisah dari orang tua, hal tersebut tidak asing lagi saat mereka mempunyai sikap berhutang. Hal ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan hidup primer sampai kebutuhan sekunder dan itu termasuk berlebihan yang menjadikan tekanan baru kepada pekerja yang dapat memicu munculnya stres kerja. Seperti halnya kurir yang melakukan hutang untuk kebutuhan pekerjaan serta kebutuhan lainnya. Dengan berhutang dapat menimbulkan stres jika tidak dapat mengendalikan sikap dengan baik. Stres muncul karena terlilitnya hutang pada seseorang. Dengan timbulnya stres dapat mengganggu pekerjaan, stres terjadi oleh sikap individu sendiri, sejauh mana melihat situasinya sebagai penuh stres. Masalah ekonomi dari sumber daya keuangan yang berlebihan menciptakan stres dan mengalihkan perhatian dari pekerjaan.

Berdasarkan pemaparan diatas berkaitan pada setiap penemuan-penemuan terdahulu. Ada peneliti yang menemukan bahwa individu yang memiliki hutang dapat menyebabkan gangguan stres pada pekerjaannya. Adanya kebutuhan-kebutuhan keluarga serta tuntutan pekerjaan yang menjadikan individu melakukan hutang. Dengan hasil temuan dari *preliminary* studi kepada tiga kurir PT X di Jakarta. Maka peneliti merasa tertarik melakukan penelitian apakah dengan sikap berhutang ini akan menghasilkan stres kerja pada kurir. Dengan demikian peneliti ingin melihat Pengaruh Sikap Berhutang Terhadap Stres Kerja Pada Kurir Pengiriman Paket PT X di Jakarta. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang lebih luas khususnya mengenai sikap berhutang dan stres kerja.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka fokus penelitian permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran stress kerja pada kurir pengiriman paket PT X di Jakarta
2. Bagaimana gambaran sikap berhutang pada kurir pengiriman paket PT X di Jakarta
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan sikap Berhutang Terhadap stres kerja

## 1.3 Pembatasan Masalah

Untuk membatasi ruang lingkup dalam penelitian yang akan dilakukan agar relevan pada fokus penelitian, maka pembatasan masalah dalam penelitian ini dibatasi pada “pengaruh sikap berhutang terhadap stres kerja pada kurir pengiriman paket PT X di Jakarta”.

## 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang masalah, identifikasi masalah dan pembatasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Apakah terdapat pengaruh yang signifikan Sikap Berhutang terhadap stres kerja pada kurir pengiriman paket PT X di Jakarta.”

## 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sikap berhutang terhadap stres kerja pada kurir pengiriman paket PT X di Jakarta.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

#### **1.6.1.1 Bagi Ilmu Pengetahuan**

Dengan adanya penelitian ini, dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan wawasan baru khususnya dalam bidang psikologi. Kemudian, penelitian ini dapat memberikan sumbangan terhadap pengembangan ilmu psikologi khususnya dalam variabel Sikap berhutang dan stres kerja.

#### **1.6.1.2 Bagi Penelitian Selanjutnya**

Dengan dilakukan penelitian ini, dapat bermanfaat untuk menjadi referensi dan bahan evaluasi yang dapat digunakan dan dikembangkan pada penelitian selanjutnya.

## **1.7 Manfaat Praktis**

### **1.7.1 Bagi Peneliti atau penulis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan sebuah acuan penelitian dalam menambah dan mengembangkan pemahaman, kajian teoritik dan wawasan mengenai ilmu bidang psikologi yang berkaitan dengan sikap berhutang dan stres kerja

### **1.7.2 Bagi instansi dan kurir**

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat dan informasi kepada para karyawan dalam memahami sikap berhutang dan stres kerja

“