

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perkembangan zaman yang sangat cepat memberikan tantangan bagi setiap perusahaan untuk dapat bersaing dalam dunia usaha yang semakin kompetitif, perusahaan dituntut agar dapat memberikan inovasi dan menciptakan sumber daya manusia berkualitas. Tidak dapat dihindarkan tuntutan perusahaan untuk menjadi yang terbaik menyebabkan tuntutan pekerjaan yang semakin tinggi, sehingga menyebabkan tekanan bagi para pekerja.

Semua perusahaan akan melakukan yang terbaik dalam menghadapi perkembangan zaman termasuk kepada PT Telkom Indonesia. PT Telkom merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang penyedia jasa telekomunikasi dengan berbagai produk layanan yaitu telepon, internet, dan televisi. Untuk menjalankan layanan berbagai produknya tetap optimal PT Telkom membentuk berbagai divisi. Setiap divisi pada PT Telkom bertanggung jawab atas layanan yang dijaga. Salah satu divisi yang ada dalam PT Telkom adalah divisi Televisi dan Video. Salah satu pekerja kontrak pada divisi ini mengatakan bahwa *“Saya merasakan kelelahan badan saat ada teman-teman yang menghilang atau tidak berkontribusi sehingga membuat saya menjadi kelelahan, jadi berdampak saat saya lelah jadi emosi tidak stabil dan malas menanggapi orang, kalau untuk jam tidur pasti terganggu karena adanya jam kerja malam”*. Nada serupa juga disampaikan oleh salah satu pekerja tetap bahwa *“Mungkin kelelahan yang dirasakan diakibatkan oleh order-order yang menumpuk dari sisi service, jadi berdampak ke emosi mungkin ga marah tapi lebih kesal sendiri karena pekerjaan yang menumpuk untuk jam tidur juga jadi terganggu karena adanya dinas malam”*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan perwakilan dari satu pekerja tetap dan pekerja kontrak pada divisi ini menghasilkan temuan bahwa terdapat keluhan seperti kelelahan fisik, emosi, psikis dan gangguan tidur saat bekerja yang

dirasakan. Menurut Robbin & Judge dalam (Qori & Mulyana, 2022) reaksi tersebut merupakan stres kerja dikarenakan adanya reaksi yang muncul dalam interaksi antara individu dengan pekerjaan berupa gangguan fisik dan psikologis yang diartikan sebagai hal yang dapat mengancam. Menurut *World Health Organization* (WHO,2020) Stres kerja berkaitan dengan respon individu terhadap tuntutan-tuntutan atau tekanan pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuan dan pengetahuan pekerja, stres kerja sering dialami oleh individu yang melakukan aktivitas dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Stres kerja menurut Hellriegel., & Sloum (2011, dalam Qori & Mulyana, 2022) merupakan sebuah keadaan atau perasaan ketegangan pada fisik yang dirasakan oleh pekerja disebabkan tuntutan yang melebihi batas pada dirinya. Stres kerja sendiri merupakan bagian dari stres yang tidak terlepas dari pembangkit stres (*Stressors*) yaitu lingkungan kerja, sehingga stres kerja merupakan stres yang datang dari aktivitas tenaga kerja dalam menjalani kerja (Munandar, 2014).

Studi yang dilakukan oleh *Mercel Marsh Benefit* (MMB) terhadap lebih dari 14.000 pekerja di seluruh dunia pada tahun 2021 menghasilkan bahwa 1 dari 2 pekerja mengalami stres setiap hari, Sedangkan lebih dari 1000 pekerja yang berasal dari Indonesia mengalami stres kerja, sehingga perusahaan disarankan untuk melakukan langkah pencegahan terhadap stres kerja (Antaraneews.com,2022). Namun studi terbaru yang dilakukan oleh MMB pada tahun 2023 menghasilkan bahwa pekerja di Indonesia memiliki 26% tingkat stres lebih rendah dibandingkan dengan negara di kawasan Asia dengan tingkat stres sebanyak 44% perhari (Viva.com, 2023). Di Indonesia stres kerja menjadi fenomena yang cukup populer ditandai dengan banyak kasus mengenai pekerja yang melakukan pengunduran diri dikarenakan stres.

Fenomena stres kerja tersebut sejalan dengan hasil penelitian oleh Nurhasanah (2017) yang menunjukkan terdapat perbedaan tingkat stres pada karyawan tetap dan tidak tetap pada perusahaan PDAM Tirtanadi Medan, jumlah 45% karyawan tidak tetap mengalami tingkat stres sedang, kurangnya dukungan antar karyawan dan tuntutan untuk menyelesaikan pekerjaan secara cepat menjadi faktor yang mempengaruhi. hasil serupa menunjukkan bahwa gambaran Tingkat stres pada

pekerja pada Rumah Sakit Islam Bandung menghasilkan lebih dari setengah jumlah pekerja mengalami stres tinggi yang menyebabkan menurunnya kepuasan serta prestasi kerja (Hadiansyah et al., 2019).

Penelitian lain menunjukkan hasil yang serupa yang dilakukan pada PT X dengan hasil menunjukkan bahwa 71,9% karyawan mengalami tingkat stres tinggi, dengan hasil tingkat stres yang tinggi menunjukkan sebagian besar karyawan memiliki kinerja yang lebih rendah dibandingkan pekerja dengan tingkat stres yang rendah (Puspita Sari et al., 2016). Hasil serupa juga ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh PT Mulya Jaya Mandiri menghasilkan temuan bahwa pekerja mengalami tingkat stres sedang yang dipengaruhi oleh beberapa faktor lain seperti waktu kerja dan beban kerja (Fitryani et al., 2018).

Setiap divisi pada PT Telkom bertanggung jawab atas layanan yang dijaga, setiap divisi pada PT Telkom terbagi lagi menjadi beberapa bagian pada tiap *regional* agar layanan dan penanganan menjadi lebih efektif serta beban kerja tidak terpusat pada satu wilayah saja. Namun demikian terdapat divisi yang tidak memiliki divisi pada tingkat *regional* sehingga beban kerja dan aduan gangguan menuju pada satu wilayah utama nasional, yaitu divisi Televisi dan Video yang dapat menyebabkan beban kerja yang berbeda dengan divisi lain pada perusahaan ini. Dengan beban kerja yang berbeda dengan divisi lainnya dapat menjadi *stressor* yang dapat menyebabkan stres kerja.

Stres kerja sendiri dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu internal eksternal, dan demografi (Robbins & Judge, 2013). Robbins mengungkapkan bahwa faktor demografi yang dapat menyebabkan stres ialah usia, gender, masa kerja, bagian kerja, dan pendapatan. Selain faktor demografi yang sudah dijelaskan sebelumnya status dan jam kerja juga dapat masuk kedalam faktor demografi dikarenakan masuk kedalam unsur yang berada dalam sebuah perusahaan. Pernyataan tersebut didukung oleh pendapat bahwa waktu kerja didasari dari peraturan UU No.13 Tahun 2003 pasal 77 yang mengatur tentang waktu maksimal pekerja adalah 7 jam sehari dengan total 40 jam dalam sepekan. Sedangkan menurut Deschata, dkk (2020) pekerja dengan waktu kerja lebih dari 40 jam dalam sepekan sudah termasuk kedalam *long working hour*. Selain itu status pekerja menjadi

pertimbangan dalam pengambilan demografi, menurut Arif, dkk (2021) menyatakan bahwa pekerja dengan status kontrak memiliki risiko stres kerja dibandingkan dengan pekerja dengan status tetap, hal ini disebabkan dengan status pekerja yang tidak memiliki kejelasan dan resiko pemutusan hubungan kerja yang dapat dilakukan kapan saja.

Selanjutnya upah menjadi hal yang berpengaruh terhadap stres dengan beban kerja yang setiap hari semakin meningkat. Upah dalam bentuk uang menjadi faktor penting dalam menentukan stres pekerja, pekerja yang menerima upah yang lebih kecil akan mengalami stres atau ketidakpuasan (Munandar, 2014). Pendapat tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Asfiana, (2015) yang menghasilkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara penghasilan dengan stres yang dialami oleh para pekerja yang menjadi tulang punggung keluarga, dengan semakin rendah tingkat penghasilan, maka tingkat stres semakin tinggi. Penelitian yang dilakukan oleh (Wardani, 2022) menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pada karyawan PT.Pelindo ditinjau dari divisi kerja dengan skor 0,001.

Dalam penelitian (Zulkifli, R Tri Shinta, 2019) usia dan masa kerja dapat mempengaruhi stres kerja dengan rentang usia terbanyak 18-40 tahun yang termasuk kedalam dewasa awal. Penelitian lain yang berkaitan dengan data demografi ialah status pekerja dimana dalam penelitian yang dilakukan oleh Vinahapsari (2019), menghasilkan temuan bahwa terdapat perbedaan signifikan tingkat stres pada karyawan tetap dan karyawan tidak tetap kantor BRI cabang Jogja, hal yang mempengaruhi tingkat stres adalah ketidakpastian peran, pengalaman kerja, lama waktu bekerja, dan lingkungan kerja yang tidak kondusif. Selanjutnya penelitian terhadap pekerja *long hour* pekerja menunjukkan bahwa jam kerja memiliki pengaruh terhadap stres kerja, pekerja dengan jam kerja yang lebih panjang dapat memiliki resiko stres lebih tinggi (Siva, 2022).

Divisi Televisi dan Video merupakan divisi yang bekerja dalam layanan *indihomeTV*. Dengan tekanan kerja yang berkaitan dengan waktu serta harus berhubungan dengan layanan yang terus berjalan. Pekerjaan di bawah tekanan waktu dan kecemasan yang diakibatkan oleh *complain* dan tuntutan untuk menjaga

layanan berjalan dengan lancar. Dalam divisi ini terdiri dari dua status pekerja yaitu kontrak dan tetap sebagaimana yang tercantum dalam pasal 56 ayat (3) undang-undang no 6 tahun 2023 tentang cipta kerja yang berbunyi, “*Jangka waktu atau selesainya suatu pekerjaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditentukan berdasarkan perjanjian kerja*”. Pekerja yang terikat dengan perjanjian ini disebut sebagai pegawai kontrak dengan status bukan sebagai pegawai tetap. Status pekerja dalam divisi ini juga menentukan dalam besaran upah yang didapatkan dimana pekerja tetap atau pekerja kontrak dengan masa kerja yang sudah lebih dari 5 tahun akan mendapatkan upah dan tunjangan yang lebih besar. Selain itu pada divisi ini juga menerapkan jam kerja yang berbeda-beda dimana ada jam kerja *shift* dan *reguler* sehingga menghasilkan jumlah jam kerja yang berbeda untuk setiap pekerjanya dengan waktu normal kerja berada pada 40 jam dalam sepekan atau 8 jam sehari dan satu *shift*. Divisi Televisi dan Video terdiri dari beberapa *subdivisi* atau bagian kerja yang saling mendukung satu sama lain dengan tujuan yang sama yaitu menciptakan dan menjaga layanan terbaik untuk pelanggan. Dengan faktor demografi yang ada dalam divisi ini dapat menjadi faktor dari stres kerja.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya perlu dilakukan penelitian mengenai perbedaan stres kerja pada pekerja PT Telkom Divisi Televisi dan Video ditinjau dari data demografi.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, peneliti merumuskan permasalahan yang akan dianalisis sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran stres pekerja kontrak dan tetap PT Telkom Divisi Televisi dan Video?
2. Apakah terdapat perbedaan stres kerja pekerja PT Telkom Divisi Televisi dan Video ditinjau dari data demografi?

1.3 Pembatasan Masalah

Fokus penelitian ini adalah stres kerja pada pekerja dan tetap PT Telkom Divisi Televisi dan Video ditinjau dari data demografi, pembatasan masalah dilakukan agar penelitian menjadi efektif serta terarah.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan diangkat adalah bagaimana perbedaan tingkat stres pekerja pekerja PT Telkom Divisi Televisi dan Video ditinjau dari data demografi.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan tingkat stres pekerja PT Telkom Divisi Televisi dan Video ditinjau dari data demografi.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat menjadi sumbangan dalam ilmu pada bidang psikologi khususnya yang berkaitan dengan tingkat stres kerja.

1.6.2 Manfaat Praktis

Peneliti berharap hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan oleh perusahaan dan menjadi bahan kajian untuk pengembangan program yang dapat menurunkan tingkat stres pekerja serta meningkatkan produktivitas kerja.