

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

PT. XYZ merupakan perusahaan yang bergerak di bidang *Training Provider dan Mystery Shopping Agency*. Perusahaan ini dibangun pada Desember tahun 2015. Alasan perusahaan ini dibangun karena CEO perusahaan ini ingin membantu orang-orang mencapai kepuasan kerja dan meningkatkan *performance* pada suatu perusahaan. Perusahaan ini bergerak di bidang *Training Consultant*, dimana perusahaan ini menyediakan jasa pelatihan untuk perusahaan-perusahaan yang ingin mengadakan pelatihan untuk karyawan-karyawan perusahaan tersebut. PT. XYZ memberikan pelayanan-pelayanan seperti *Training Provider, Digital Learning, Mystery Shopping Agency, dan Learning Management System*. Perusahaan ini memberikan banyak jenis pelatihan-pelatihan, antara lain pelatihan dalam *customer service, public speaking, leadership, communication, management skill, service attitude, coaching*, dll.

*Training* adalah kegiatan yang wajib dilakukan oleh perusahaan agar karyawan mengantisipasi perubahan dalam pekerjaannya berdasarkan standard yang sudah ditentukan oleh perusahaan (Sommerville, 2007; Spector, 2010). *Training* juga memiliki peran dalam mengembangkan kemampuan dan kompetensi karyawan, dan untuk mencapai tujuan perusahaan dan pribadi karyawan (Zahra, Iram & Naeem, 2014). Menurut Buckley dan Caple (2009) *training* adalah usaha yang terencana dan sistematis untuk mengubah atau mengembangkan pengetahuan atau keterampilan melalui pengalaman belajar. Tujuannya adalah, dalam situasi kerja, bisa membuat individu mendapatkan keterampilan agar bisa melakukan

pekerjaan yang diberikan dan mengetahui potensi mereka. Menurut Pynes (2009) program *Training* atau pelatihan bertujuan untuk mengubah keterampilan, pengetahuan, atau sikap agar sesuai dengan jabatan pekerjaan. Program tersebut bisa saja fokus dengan mengembangkan kesadaran diri, kompetensi, dan motivasi agar individu bisa mengerjakan pekerjaannya. Hal ini juga bisa membuat individu merasa menjadi bagian dari keluarga organisasi, sehingga individu merasa diterima oleh di dalam organisasi.

PT. XYZ saat ini sedang mengalami *lack of manpower* di divisi *training* dan *E-Learning*, dimana yang harusnya dikerjakan 3 orang, yang tersedia hanya 2 orang, sehingga membuat mereka harus kerja lebih berat, kadang jika *client* meminta *deadline* yang singkat. Masalah *lack of manpower* juga disebabkan karena perusahaan ini masih berkembang dan nama perusahaan ini masih belum besar seperti perusahaan-perusahaan lainnya. Selain itu, marketing dalam perusahaan ini masih terbatas, sehingga masih belum bisa membiayai orang dalam jumlah yang banyak, dan juga karena penyewaan jasa di perusahaan ini tergolong musiman atau hanya pada waktu tertentu ketika ada perusahaan yang membutuhkan jasa perusahaan ini, menyebabkan pengangguran jika tidak dikaryakan.

Berdasarkan dari wawancara dengan *Director of Training*, PT. XYZ, saat ini perusahaan sedang mengalami *lack of manpower* atau kekurangan tenaga kerja di divisi *Training*. Masalah kekurangan tenaga kerja membuat karyawan di divisi *Training* harus mengerjakan tugas mereka lebih banyak. Selain itu kadang *client* meminta *deadline* untuk tugas yang diberikan oleh mereka dalam waktu yang singkat, sehingga membuat karyawan di divisi *Training* mengalami stres kerja dan lembur untuk mengejar *deadline* diberikan oleh *client* dengan jumlah pekerjaan

yang menumpuk dan kekurangan karyawan untuk membantu pekerjaan mereka. Hal-hal ini membuat para karyawan mengalami stres kerja dan lembur untuk mengejar *deadline*. Dampak dari stres yang dialami oleh karyawan di perusahaan ini antara lain daya tahan tubuh menurun, flu, kurang tidur, dan cemas karena memikirkan *deadline* (A. M. Cinta, personal communication, November 20, 2019). Menurut Muhdar (2012) stres bisa memberikan dampak negatif pada pekerjaan individu, karena jika stres berdampak pada penurunan stabilitas dan daya tahan tubuh maka kinerja individu akan menurun dan menghambat karir mereka. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Pai, Dheeraj, dan Kristam (2013) efek dari *lack of manpower* antara lain menunda atau keterlambatan pekerjaan, pembengkakan biaya, dan implikasi biaya atau jumlah waktu, uang, dan tenaga yang dibutuhkan untuk mendapatkan, memproduksi, dan mempertahankan produk atau pelayanan.

Berdasarkan dari hasil survey dari sebuah penelitian yang dilakukan oleh Burdeos (2017), ada beberapa sumber atau penyebab stres di tempat kerja, seperti tidak bisa mengumpulkan laporan pada *deadline*, *multi-tasking*, *client* yang susah diajak bekerja sama, *lack of manpower*, bawahan yang tidak peduli, lingkungan kerja yang tidak nyaman, dokumen-dokumen yang banyak, dll.

Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh *Health and Safety Executive* (HSE), sebuah badan pemerintah Inggris yang bergerak dalam bidang keselamatan kerja, ada enam faktor pemicu stres di tempat kerja, yaitu: tuntutan dari pekerjaan (*demands*), kontrol dalam melakukan pekerjaan (*control*), dukungan dari rekan kerja atau atasan (*support*), hubungan di lingkungan pekerjaan

(*relationships*), peran di dalam organisasi (*role*), dan perubahan dalam organisasi (*change*).

Kegiatan bekerja dapat menimbulkan tekanan, yang dimana tekanan-tekanan tersebut berasal dari pekerjaan yang dilakukan dan lingkungan kerja, bisa mengakibatkan stres (Riggio, 2009). Stres kerja didefinisikan oleh Zainal et. al (2015) sebagai sebuah tekanan, konflik, kelelahan, panik, perasaan tidak menyenangkan, kehilangan tenaga, dan kesedihan, yang bisa muncul dari dalam diri karyawan saat bekerja.

Stres merupakan fenomena yang sering terjadi pada kehidupan manusia. Semua individu pasti pernah mengalaminya dalam sejarah kehidupan mereka. Dalam ilmiah psikologis, stres adalah perasaan tekanan dan ketegangan. Stres bisa berasal dari eksternal atau lingkungan, ataupun persepsi internal dari individu (Shahsavarani, Abadi, & Kalkhoran, 2015). Selain itu stres juga merupakan bagian integral dari kehidupan kerja individu, bisa menjadi tantangan positif jika mengarah ke kegiatan konstruktif, bisa juga mengarah ke negatif, jika hasilnya menjadi konsekuensi yang merugikan, seperti sakit, kinerja buruk, dan hubungan interpersonal bisa terganggu (Loehr, 1997).

Jika individu tidak mampu mengatasi stres kerja yang dialaminya, maka bisa terjadi penyakit secara fisik, seperti masalah lambung, tekanan darah tinggi, penyakit jantung, migrain, gangguan pernapasan, dan sakit kepala. Stres kerja juga bisa berdampak secara psikologis seperti depresi, cemas, dan kelelahan yang kronis (Riggio, 2009).

Menurut teori *Person – Environment Fit / P – E*, faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja adalah ketidaksesuaian antara *Person* dengan *Environment*, atau karyawan dengan lingkungan kerjanya, faktor-faktor ini bisa menjadi sumber utama stres kerja (Berry, 1997). *Person* adalah beberapa unsur yang ditanggapi oleh individu dalam hubungannya dengan pekerjaannya, kemampuan yang digunakan oleh individu saat bekerja, kebutuhan yang telah diterima oleh individu saat bekerja, dan nilai-nilai yang dianut oleh individu. Sedangkan *Environment* adalah situasi yang dialami oleh individu dalam hubungannya dengan pekerjaannya, *environment* terbagi atas tuntutan-tuntutan yang dialami oleh individu saat bekerja, upah yang diperoleh individu, dan nilai-nilai yang dianut oleh organisasi.

Menurut Soetijo dan Usmara (2002) ada beberapa bidang pekerjaan tertentu yang tingkat stresnya lebih tinggi dibandingkan dengan bidang pekerjaan lainnya. Profesi yang berkaitan dengan pelayanan di bidang jasa lebih mudah menimbulkan stres kerja karena karakteristik dari pekerjaannya. Pekerjaan sebagai *trainer* bisa menimbulkan stres karena harus menjaga hubungan *trainer* dengan partisipan (Everston & Weinstein, 2006), dan jika terjadi keributan saat *training* juga bisa kemungkinan untuk menjadi sumber stres dan ketegangan pada *trainer* (Zhai, Raver, & Li-Grining, 2011). Waugh dan Judd (2003) membuat laporan yang menyatakan bahwa banyak *trainer* yang mengatakan bahwa mereka mengalami stres dikarenakan meningkatnya beban kerja mereka. Sedangkan menurut *Director of Training* dari PT. XYZ, hal-hal yang membuat para karyawan divisi *Training* stres adalah mencari materi untuk *training*, *deadline* permintaan klien yang singkat,

dan pekerjaan yang menumpuk (A. M. Cinta, personal communication, November 20, 2019).

Masa depan dan kesuksesan organisasi ditentukan oleh usaha dari karyawan dan *training* merupakan cara dimana karyawan dapat mencapai tujuan dari perusahaan. *Training* merupakan cara dimana karyawan dapat mencapai tujuan dari perusahaan. Karyawan yang termotivasi dapat meningkatkan kinerja dari karyawan itu sendiri sehingga dapat bekerja lebih produktif untuk perusahaan (Boadu, et. al, 2014). Jika sebuah organisasi ingin tetap bersaing maka harus melatih karyawannya (Ngirwa, 2009). Pelatihan pada karyawan sangat diperlukan, terutama dengan perkembangan teknologi di dunia perusahaan saat ini (Becker & Huselid, 2006).

Berdasarkan fenomena yang dialami oleh karyawan PT. XYZ, peneliti mengangkat topik penelitian “Gambaran stres kerja pada karyawan divisi *Training* pada PT. XYZ”.

## **1.2 Tujuan Magang**

Tujuan dilakukannya kegiatan magang oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui gambaran pekerjaan *training* dalam PT. XYZ.
2. Mengetahui dan memahami langsung gambaran stres kerja pada karyawan PT. XYZ pada divisi *training*.

### **1.3 Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Manfaat Teoretis**

Secara teoritis, kegiatan magang dan penulisan laporan magang diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Hasil penelitian dapat memberikan masukan dalam bidang psikologi, khususnya Psikologi Industri dan Organisasi mengenai gambaran stres kerja pada karyawan divisi *Training* pada PT. XYZ.

#### **1.3.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis, kegiatan magang dan penulisan laporan magang ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Hasil dari penelitian bisa memberi masukan untuk PT. XYZ untuk mengetahui stres kerja yang dialami oleh karyawan PT. XYZ dan kepada pembaca dan karyawan pada umumnya mengenai pengetahuan tentang stres kerja.

### **1.4 Lokasi & Waktu Magang**

Kegiatan magang dilakukan di PT. XYZ, berlokasi di Tangerang. Kegiatan magang dimulai pada bulan Oktober 2019 dan diakhiri pada bulan Januari 2020 dengan waktu kerja dari hari Senin sampai Jumat dengan rata-rata 7 jam kerja sehari. Pemangang memiliki syarat untuk melakukan kegiatan magang minimal 360 jam sesuai dengan ketentuan dari fakultas.