

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Stres didefinisikan sebagai tuntutan-tuntutan eksternal yang mengenai seseorang. Stres juga biasa diartikan sebagai tekanan, ketegangan atau gangguan yang tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri seseorang, hal ini diungkapkan oleh Spielberger dalam Qauliyah, 2006. Sedangkan Luthans (Yulianti, 2000:10, dalam Garniwa, 2007) mendefinisikan stres sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *work stress* (stres kerja) timbul karena adanya tuntutan lingkungan dan tanggapan dari setiap individu yang dalam menghadapinya dapat berbeda.

Beberapa peneliti sebelumnya mengungkapkan bahwa stres disebabkan oleh banyak faktor. Rini (2002) menyatakan bahwa salah satu diantaranya adalah *work overload* (kelebihan beban kerja). *Work overload* atau kelebihan beban kerja oleh French dan Caplan (dalam Nimran, 1999:89, dalam Qauliyah, 2006) dibedakan dalam *quantitative overload* dan *qualitative overload*. Menurut istilah mereka yang bersifat kuantitatif adalah "*having too much to do*", sedangkan yang bersifat kualitatif yang disebutkan sebagai "*too*

difficult". Jadi *work overload* didefinisikan sebagai suatu kondisi ketika para pekerja merasa bahwa terlalu banyak pekerjaan yang harus dikerjakan, terlalu beragam hal yang harus dilakukan, atau tidak cukup waktu yang tersedia untuk menyelesaikan tugas yang dibebankan. Hal ini disebut dengan kelebihan beban kerja kuantitatif atau *quantitative overload* Ivancevich dan Matteson (Nimran, 1999:90, dalam Qauliyah, 2006).

Barney dan Griffin (1992:690) mengemukakan penyebab stres adalah *organizational stressor* dan *life stressor*. Stres yang disebabkan oleh *organizational stressor* terbagi menjadi empat kategori umum, yaitu *task demands*, *physical demands*, *role demands*, dan *interpersonal demands*. *Task demands* adalah penyebab stres yang berhubungan dengan tugas atau pekerjaan khusus yang harus dikerjakan oleh seorang individu. *Physical demands* adalah penyebab stres yang berhubungan keadaan lingkungan atau perangkat pekerjaan. *Role demands* adalah seperangkat perilaku yang diharapkan sesuai dengan posisi seorang individu pada suatu kelompok atau organisasi. Stres dapat berasal dari ambiguitas peran (*role ambiguity*) atau dari berbagai macam konflik peran (*role conflict*) yang dialami seseorang dalam kelompok. *Interpersonal demands* adalah suatu penyebab stres yang berhubungan dengan karakteristik hubungan yang dihadapi oleh orang-orang dalam organisasi.

Dari uraian faktor-faktor penyebab stres sebelumnya, dapat diketahui bahwa salah satu faktor penyebab stres pada karyawan adalah berasal dari *work overload* atau kelebihan beban kerja. Beban kerja berlebih dan beban kerja terlalu sedikit merupakan pembangkit

stres. Beban kerja dapat dibedakan lebih lanjut ke dalam beban kerja berlebih atau terlalu sedikit “kuantitatif”, yang timbul sebagai akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak atau sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu, dan beban kerja berlebih/terlalu sedikit “kualitatif, yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas, atau tugas tidak menggunakan ketrampilan dan/atau potensi dari tenaga kerja.

Beberapa peneliti menyatakan bahwa jenis kelamin merupakan penentu perbedaan pengaruh sumber stres terhadap stres. Sumber stres yang sama dapat mempengaruhi pria dan wanita secara berbeda karena wanita dinyatakan lebih cepat menderita kelelahan, kecemasan, dan *somatic symptoms* dan *mild physiological disorder* dibandingkan pria. Selain itu, pria umumnya tidak menampakkan gejala-gejala tersebut dalam waktu dekat, sehingga mereka mungkin akan menderita penyakit yang lebih serius dalam jangka waktu yang lebih panjang (Hendrix, Spencer dan Gibson 1994, dalam Triaryati). Sumber stres yang dihadapi oleh wanita dikategorikan dalam dua kelompok, yaitu: dari organisasi dan luar organisasi. Stres yang berasal dari organisasi berupa kelebihan beban kerja (*work overload*), sedangkan yang berasal dari luar organisasi adalah *work family conflict*. *Work family conflict* tersebut adalah peran ganda wanita sebagai pekerja maupun ibu rumah tangga yang mengakibatkan tuntutan yang lebih dari biasanya terhadap wanita karena terkadang para wanita menghabiskan waktu tiga kali lipat dalam mengurus rumah tangga dibandingkan dengan pasangannya yang bekerja pula. Hal tersebut diperkuat dengan

penelitian Ajuha dan Thatcher (2005), yang menyatakan bahwa pria dan wanita memiliki persepsi dan dampak yang berbeda mengenai *overload*.

Stres kerja berdampak bagi karyawan maupun perusahaan. Bagi karyawan stres tersebut dapat memberikan dampak berupa menurunnya gairah kerja, kecemasan yang tinggi, frustrasi, dan sebagainya (Rice, 1999). Secara umum, pekerja atau karyawan yang stress akan menunjukkan perubahan perilaku. Perubahan perilaku terjadi pada diri manusia sebagai usaha mengatasi stres. Usaha mengatasi stres dapat berupa perilaku melawan stres (*flight*) atau *freeze* (berdiam diri). Dalam kehidupan sehari-hari ketiga reaksi ini biasanya dilakukan secara bergantian, tergantung situasi dan bentuk stres. Arnold (1986) menyatakan bahwa terdapat empat konsekuensi yang dapat terjadi akibat stres kerja yang dialami oleh individu, yaitu terganggunya kesehatan fisik, kesehatan psikologis, *performance*, serta mempengaruhi individu dalam pengambilan keputusan.

Work overload sebagai salah satu *stressor* dalam organisasi perlu diteliti lebih lanjut. Hal ini dilakukan karena jika seorang karyawan diberikan beban pekerjaan yang berlebih maka akan timbul suatu ketegangan dalam diri karyawan tersebut yang akhirnya menimbulkan stres pada dirinya. Stres pada karyawan akan berdampak pada penurunan kinerja individu dan hal ini akan mengarah pada penurunan kinerja organisasi. Selain itu, mempertimbangkan aspek *gender* dalam hubungan variabel ini juga menjadi penting karena salah satu keberagaman tenaga kerja dalam organisasi adalah *gender*. Oleh karena itu, dengan mengetahui perbedaan hubungan *work overload* terhadap *work stress* pada

gender diharapkan dapat membantu manajer atau pemimpin organisasi dalam mengelola Sumber Daya Manusia (SDM).

1.2. Identifikasi Masalah

Pokok permasalahan yang timbul disini, yaitu :

1. Menguji pengaruh *work overload* terhadap *work stress* pada karyawan PT. Telkom Bandung, Tbk.
2. Menguji perbedaan pengaruh *work overload* terhadap *work stress* pada karyawan pria dan wanita di PT. Telkom Bandung, Tbk.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *work overload* dan *work stress* di PT. Telkom Bandung, Tbk., yang akan penulis gunakan dalam rangka penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan sarjana manajemen pada Universitas Kristen Maranatha.

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji pengaruh *work overload* terhadap *work stress* pada karyawan PT. Telkom Bandung, Tbk.
2. Untuk menguji perbedaan pengaruh *work overload* terhadap *work stress* pada karyawan pria dan wanita di PT. Telkom Bandung, Tbk.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Manfaat Bagi Akademis

Bagi pihak akademis, riset ini diharapkan dapat memberikan kontribusi agar dapat memperkuat riset-riset sebelumnya yang berhubungan dengan *work overload* dan *work stress* berdasarkan *gender* karyawan.

1.4.2. Manfaat Bagi Perusahaan

Bagi pihak perusahaan, riset ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam mengelola beban kerja dan stres dalam organisasi.

1.4.3. Manfaat Bagi Penulis

Bagi penulis, riset ini diharapkan dapat mengasah serta memperdalam kemampuan penulis akan pengetahuannya di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, mengetahui dan memahami aplikasi dari teori yang telah diperoleh selama masa pendidikannya di perguruan tinggi dalam kehidupan nyata, serta menambah wawasan penulis akan ilmu ekonomi secara teoritis berikut aplikasinya dalam kehidupan dunia usaha.

1.4.4. Manfaat Bagi Pihak-Pihak Lain

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan mampu memberikan masukan dan sebagai bahan informasi yang bermanfaat bagi yang membutuhkan maupun pendekatan terhadap pemecahan masalah yang sama.