

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Guna memenuhi kebutuhan hidup dan mempertahankan kelangsungan hidupnya, dibutuhkan suatu usaha dari setiap manusia. Usaha tersebut salah satunya adalah dengan bekerja. Dengan bekerja seseorang akan mendapatkan suatu imbalan yang lazim disebut gaji. Uang itulah yang kemudian digunakan oleh seseorang dalam memenuhi segala kebutuhan hidupnya, seperti makan, minum, pakaian, perumahan dan sebagainya (**Pandji Anoraga, SE, M.M. Psikologi Kerja, 2005**).

Berbagai kebutuhan hidup membuat setiap orang berusaha mencari pekerjaan. Walaupun terkadang pekerjaan itu tidak sesuai dengan harapan dan dirinya. Keadaan demikian disebabkan karena lapangan pekerjaan yang tersedia sedikit, sedangkan orang yang membutuhkan pekerjaan banyak. Persaingan antar individu di dalam mencari pekerjaan pun timbul. Sehingga terkadang seseorang mau menerima pekerjaan tersebut walaupun tidak sesuai dengan dirinya (**[www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)**).

Individu yang telah masuk ke dalam suatu perusahaan dan bekerja akan menemui lingkungan yang baru dan berbeda dimana individu tersebut harus menyesuaikan diri. Penyesuaian dilakukan terhadap pekerjaan dan terhadap lingkungan kerja. Penyesuaian terhadap pekerjaan berupa penyelesaian tugas-tugas dan tanggung jawab pekerjaan, sedangkan penyesuaian terhadap lingkungan

pekerjaan berupa penyesuaian dengan rekan kerja, atasan serta aturan-aturan yang diberlakukan di perusahaan.

Individu yang memasuki dunia kerja akan menghadapi tuntutan-tuntutan tugas dan tanggung jawab yang harus diselesaikan sebagai seorang karyawan. Individu akan mengerahkan seluruh kemampuan dan pengetahuannya guna menyelesaikan tugas-tugas tersebut. Individu juga akan dihadapkan pada situasi kerja, yaitu atasan memberikan tugas-tugas yang harus diselesaikan, relasi dengan sesama rekan kerja dalam bekerjasama untuk menyelesaikan tugas-tugas tersebut. Disinilah proses penyesuaian menjadi hal yang penting. Individu yang dapat menyesuaikan diri dengan pekerjaan dan lingkungan pekerjaannya cenderung dapat menjalankan seluruh pekerjaannya dengan baik. Sedangkan individu yang tidak mampu menyesuaikan diri dengan pekerjaan dan lingkungan kerjanya cenderung akan mengalami stres. Menurut **Ivanchevich dan Matteson (2002)** stres kerja merupakan suatu respon adaptif yang dihubungkan dengan perbedaan individu dan proses psikologis, yang merupakan konsekuensi dari perilaku, situasi atau kejadian eksternal (lingkungan) yang menyebabkan tuntutan psikologis dan fisik yang berlebihan pada individu.

Seperti yang terjadi di PT “X” Jakarta, khususnya bagian gudang. PT. “X” merupakan suatu perusahaan di bidang distribusi alat-alat kesehatan, obat-obatan, dan makanan kesehatan dari berbagai perusahaan asing di bidang farmasi, seperti *Chiba, Schering, Parke Davis* dan *Pvizer Angric*. Pendistribusian untuk alat-alat kesehatan dilakukan ke berbagai rumah sakit-rumah sakit, klinik-klinik dan laboratorium yang terdapat di seluruh wilayah Indonesia. Untuk obat-obatan dan makanan kesehatan

pendistribusian dilakukan ke berbagai apotik-apotik, toko obat, dan supermarket-supermarket yang terdapat di berbagai daerah. Hingga saat ini PT. “X” telah menjadi penyalur dari 45 perusahaan yang terdiri dari kelompok bisnis *pharmaceutical*, *medical*, *consumer goods* dan *health food*.

Perusahaan-perusahaan yang menjalin kerjasama dengan PT. “X” akan mengirimkan barang-barang mereka kepada PT. “X”. Barang-barang yang dikirimkan oleh perusahaan-perusahaan tersebut ditampung dan disimpan di gudang PT. “X” untuk kemudian disalurkan kepada pelanggan-pelanggan PT. “X” yaitu, rumah sakit-rumah sakit, klinik-klinik, apotik-apotik, toko obat-toko obat, supermarket-supermarket, warung-warung, dan berbagai tempat lainnya yang memerlukan barang-barang tersebut. Dalam pelaksanaan kegiatan keluar masuknya barang, karyawan bagian gudang memegang peranan penting. Mereka yang menangani keluar masuknya barang-barang ke gudang.

Tugas-tugas yang menjadi tanggung jawab karyawan bagian gudang tersebut adalah membuat data dan menyusun barang-barang yang masuk dan barang-barang yang keluar juga melakukan pengiriman kepada pelanggan yang memesan barang secara langsung. Barang-barang yang masuk ke bagian gudang terdiri atas tiga kategori. Kategori pertama adalah barang-barang *medical* yaitu barang-barang yang berhubungan dengan alat-alat laboratorium. Kategori kedua adalah barang-barang *ethical* yaitu berupa obat-obatan dari berbagai jenis dari mulai obat-obatan yang termasuk daftar G yang tidak bebas diperjual belikan, obat keras, dan obat-obatan yang dapat dijual bebas. Kategori ketiga adalah kategori *consumer good* yaitu barang-

barang yang dapat langsung dipakai oleh konsumen seperti sabun, susu, keju dan lain-lain.

Dari ketiga kategori tersebut dapat diketahui banyaknya jenis barang-barang yang masuk dan keluar di gudang PT. "X". Jumlahnya mencapai ribuan jenis. Berkaitan dengan banyaknya jumlah barang yang masuk dan keluar, karyawan bagian gudang dalam bekerja haruslah teliti, jangan sampai ada barang yang terlewat dicatat. Pendataan setiap jenis barang dilakukan mulai dari barang dalam bentuk terbesar sampai yang terkecil secara mendetail. Keluar masuknya suatu barang akan dicatat ke dalam faktur. Jumlah dan daftar barang harus sesuai dengan faktur yang dikeluarkan oleh perusahaan melalui bagian pemesanan. Bila ada perbedaan, karyawan harus mencari dan membuat data ulang sampai barang tersebut ditemukan. Jika barang tersebut tidak ditemukan maka akan dianggap hilang. Untuk barang yang hilang, karyawan bagian gudang yang bertugas pada saat itu diharuskan mengganti barang tersebut. Penggantian sesuai dengan nilai harga barang yang hilang. Dari keterangan di atas dapat terlihat bahwa tanggung jawab yang harus dipikul karyawan bagian gudang cukup berat.

Selanjutnya masih menurut manajer bagian gudang, selain bertanggung jawab terhadap barang yang hilang, mereka juga harus menghadapi keluhan-keluhan para pelanggan. Dari mulai keluhan mengenai lamanya pengiriman barang, kesalahan dalam mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan pesanan, hingga barang yang rusak dan pelanggan menginginkan penggantian secepatnya. Apabila ada kesalahan ataupun kerusakan, karyawan harus membawa barang itu kembali ke gudang dan

melakukan pengecekan ulang. Mereka harus membuat faktur baru dan kemudian mengeluarkan barang yang baru dengan kondisi yang baik dan sesuai dengan pesanan. Setelah itu mereka harus kembali mengantarkan barang tersebut pada pelanggan tadi.

Menurut manajer bagian gudang, karyawan bagian gudang banyak mendapat keluhan dari para pelanggan. Setiap harinya ada saja pelanggan yang mengeluh. Hal tersebut membuat pimpinan menegur karyawan yang bersangkutan hingga akhirnya karyawan tersebut diskorsing tidak boleh mengantarkan barang, yang berarti penghasilan karyawan bagian gudang tersebut berkurang. Karyawan bagian gudang yang terkena skorsing tidak akan mendapatkan bonus dari perusahaan.

Selain itu, tugas-tugas yang banyak dan tanggung jawab yang berat terasa sangat membebani karyawan bagian gudang sehingga menimbulkan stres pada karyawan bagian gudang. Hal tersebut dapat dilihat dari tingkat *turn over* yang tinggi pada karyawan bagian gudang. Setiap bulannya ada saja karyawan yang keluar karena mengundurkan diri ataupun dikeluarkan. Selama bulan februari 2009 terhitung 3 orang karyawan bagian gudang mengundurkan diri dari pekerjaannya. Banyaknya tuntutan pekerjaan dirasakan karyawan bagian gudang sebagai suatu *pressure*. Mereka merasa pekerjaan tersebut sangat banyak, berat dan diluar kemampuan mereka.

Stres yang dialami oleh karyawan bagian gudang dapat dimunculkan dalam beberapa gejala, yaitu gejala fisiologis, gejala kognitif, dan gejala tingkah laku. Gejala fisiologis ditandai dengan adanya perubahan metabolisme dalam tubuh, seperti

meningkatnya denyut jantung, kadar gula darah, peningkatan tekanan darah, mengeluarkan keringat secara berlebihan ketika karyawan bagian gudang menghadapi stimulus-stimulus yang menyebabkan stres. Gejala kognitif meliputi kesulitan berkonsentrasi dan tidak mampu mengambil keputusan yang mengakibatkan gangguan daya ingat serta penurunan kemampuan atensi. Gejala tingkah laku dapat terlihat dari tindakan yang ditampilkan karyawan bagian gudang ketika menghadapi stimulus-stimulus yang menyebabkan stres dalam lingkungan pekerjaan seperti kurang nafsu makan atau bahkan makan berlebihan, bicara yang kurang terkontrol, kurang tidur atau tidur dengan gelisah, merokok dan minum alkohol serta mengkonsumsi obat-obatan dalam jumlah banyak dan terus-menerus (**Ivanchevich dan Matteson, 2002**).

Gejala-gejala stres tersebut dapat terlihat dari perilaku yang ditampilkan setiap hari oleh karyawan bagian gudang ketika bekerja. Berdasarkan hasil observasi, sebelum jam istirahat tiba beberapa orang karyawan bagian gudang tampak duduk-duduk diluar ruang kerjanya untuk berbincang-bincang dengan rekannya yang lain sambil merokok. Ada juga karyawan bagian gudang yang sekedar duduk-duduk dengan alasan istirahat dulu untuk meregangkan otot, dan ada juga karyawan bagian gudang yang keluar makan siang sebelum waktunya. Setelah jam istirahat selesai karyawan tidak langsung bekerja, mereka lebih memilih berbincang-bincang dengan rekan kerjanya di dalam ruangan kerja. Selain itu banyak karyawan bagian gudang yang absen. Setiap harinya ada saja karyawan bagian gudang yang tidak masuk kerja.

Baik dengan alasan sakit dengan surat dokter ataupun tanpa keterangan, ijin, dan juga absen tanpa keterangan atau *alpha*.

Berdasarkan hasil survey awal terhadap 10 orang karyawan PT. "X", terdapat enam orang (60%) karyawan bagian gudang sering merasa pusing (gejala fisiologis), begitu pula jika berhadapan dengan atasan yang banyak menuntut dan juga pekerjaan yang menumpuk. Perasaan yang sama dirasakan pula ketika datang barang baru yang harus di data. Mereka juga sering merasa lelah dan letih, tubuhnya menjadi lemah dan sering sakit (gejala fisiologis). Tiga orang (30%) karyawan bagian gudang mengaku menjadi sangat sensitif dan emosional dalam bekerja (gejala fisiologis). Mereka sering merasa jengkel jika berhadapan dengan pelanggan yang tidak pernah mau mengerti dan hanya menginginkan segala sesuatunya beres. Tiga orang (30%) karyawan bagian gudang menjadi sering merasa takut (gejala fisiologis) dan bingung dalam menghadapi pekerjaannya (gejala kognitif). Apalagi jika ada pemeriksaan dari perusahaan dan diketahui ada barang yang hilang. Karyawan bagian gudang sering memforsir tenaganya untuk mendata barang-barang di gudang agar ketika pihak perusahaan memeriksa tidak ada kesalahan. Akibatnya mereka menjadi cepat lelah (gejala fisiologis). Dua orang (20%) karyawan bagian gudang sering kehilangan konsentrasi dalam bekerja ketika dihadapkan pada tugas-tugas yang menumpuk (gejala kognitif). Mereka merasa jenuh ketika dihadapkan pada tugas-tugas tersebut (gejala fisiologis). Empat orang (40%) karyawan bagian gudang menjadi sulit tidur ketika dihadapkan beban pekerjaan yang sangat banyak dan butuh penyelesaian yang cepat (gejala tingkah laku). Satu orang (10%) karyawan bagian gudang menyatakan

kebiasaan merokoknya menjadi lebih meningkat jika sedang merasa stres ketika menghadapi pekerjaan yang menumpuk (gejala tingkah laku).

Berdasarkan hasil wawancara terhadap karyawan bagian gudang PT. "X" di dapatkan informasi bahwa para karyawan bagian gudang merasa tuntutan pekerjaan dan beban pekerjaan yang mereka hadapi banyak dan sangat berat sehingga banyak karyawan bagian gudang yang merasa tidak mampu memenuhi tuntutan tersebut. Tak jarang banyak karyawan yang memilih untuk mengundurkan diri, tetapi banyak juga yang tetap bertahan. Hal tersebut dilakukan karena menurut mereka jaman sekarang ini susah untuk mencari pekerjaan lain, sedangkan kebutuhan hidup terus meningkat dan harus dipenuhi. Pihak perusahaan menuntut mereka bekerja dengan rajin, disiplin, teliti dan cepat tanpa melihat berbagai hal yang terjadi dilapangan. Karyawan bagian gudang seringkali berhadapan dengan pelanggan yang banyak mengeluh, inginnya semua beres dengan cepat tidak peduli dengan masalah yang dihadapi oleh karyawan bagian gudang. Banyak pelanggan yang memberikan keluhan-keluhan kepada pihak perusahaan. Pihak pimpinan kemudian menegur karyawan yang bersangkutan dan bahkan menskorsing karyawan bagian gudang tersebut.

Selain itu, karyawan bagian gudang juga sering kali berhadapan dengan situasi dimana ada barang hilang sehingga mau tidak mau mereka harus menggantinya dengan uang pribadi mereka. Masalah dengan sesama karyawan yang saling melimpahkan tugas kepada rekan lainnya juga menjadi salah satu alasan yang menyebabkan mereka stres. Banyak karyawan senior yang melimpahkan tugasnya kepada karyawan junior. Kondisi tersebut berpengaruh terhadap kinerja karyawan

bagian gudang. Kinerja karyawan bagian gudang menjadi menurun, mereka menjadi malas-malasan dalam bekerja, kurang tanggap dalam menghadapi keluhan dari pelanggan, dan seringkali menunda-nunda pekerjaan yang ada. Kondisi lingkungan kerja juga membuat mereka kurang nyaman dalam bekerja. Ruangan kerja yang sempit, penerangan yang kurang, banyaknya truk-truk pengangkut barang yang mondar mandir dan membuat bising membuat karyawan bagian gudang kurang berkonsentrasi dan kurang nyaman dalam bekerja

Adanya masalah *overload* pekerjaan, *turn over*, teguran, suasana dan kondisi pekerjaan kerja dapat mengganggu seperti yang telah diuraikan diatas, merupakan suatu situasi dan kondisi kerja yang dapat memicu timbulnya stres kerja pada karyawan bagian gudang yang tentunya akan mempengaruhi perusahaan dan kemudian akan merugikan PT. "X". Selain itu terdapatnya perbedaan pada karyawan bagian gudang dalam menanggapi *stressor-stressor* yang ada membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai stres kerja pada karyawan bagian gudang PT. "X" di Jakarta

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Seberapa besar derajat stres kerja pada karyawan bagian gudang PT. "X" di Jakarta.

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai derajat stres kerja pada karyawan bagian gudang PT. “X” di Jakarta.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana derajat stres kerja pada karyawan bagian gudang PT. “X” di Jakarta berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

#### **1.4.1 Kegunaan Teoretik**

- Memberi sumbangan informasi bagi ilmu psikologi, khususnya bidang Psikologi Industri dan Organisasi dalam rangka memperdalam pengetahuan tentang stres kerja di perusahaan.
- Bermanfaat sebagai bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya mengenai topik stres kerja dalam setting kerja.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

- Memberikan gambaran pada pihak perusahaan tentang derajat stres kerja pada karyawan bagian gudang PT. “X” di Jakarta dalam rangka kegiatan

konseling, sehingga dapat meminimalisir dampak stres kerja para karyawan bagian gudang.

- Memberikan informasi kepada pihak perusahaan mengenai derajat stres kerja dalam rangka pengembangan perusahaan dan memperbaiki kinerja karyawan.

### **1.5 Kerangka Pemikiran**

Kebutuhan hidup yang semakin meningkat membuat manusia mencari cara dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut. Salah satu caranya adalah dengan bekerja. Seseorang bekerja karena ada sesuatu yang hendak dicapainya, dan orang berharap bahwa aktivitas kerja yang dilakukannya akan membawanya kepada suatu keadaan yang lebih memuaskan daripada sebelumnya. Suatu pekerjaan dapat membuat manusia menyadari eksistensi dirinya. Dengan bekerja individu dapat membuktikan bakat-bakat, cita-cita, dan potensinya sehingga mutu kehidupan meningkat. Bekerja seharusnya membuat manusia yang melakukannya merasakan pengakuan kehadirannya dan mencintai pekerjaannya. Semangatnya selalu bergelora bila melaksanakan pekerjaan, penuh gairah dan simpati. (**Pandji Anoraga, SE, M.M. Psikologi Kerja, 2005**).

Individu yang memasuki dunia kerja di suatu perusahaan berada pada masa dewasa awal yang memiliki kriteria kemandirian ekonomi dan kemandirian dalam mengambil keputusan. Kemandirian ekonomi ditandai dengan dimulainya individu memasuki dunia kerja dengan peran dan tanggung jawab sebagai karyawan. Pada

masa perkembangan ini, individu mencoba untuk menyesuaikan diri dengan tuntutan peran sebagai karyawan. Menurut **Levinson, 1978 (dalam Santrock, 1995)** jika individu mulai memasuki dunia kerja, maka individu tersebut harus mampu menyesuaikan diri dengan pekerjaan yang dijalannya. Apabila individu tersebut tidak mampu menyesuaikan diri dengan situasi pekerjaannya kemungkinan akan mengalami frustrasi dan melakukan beberapa hal, seperti: mencoba pindah ke perusahaan lain, keluar dari pekerjaan, atau tetap bertahan dengan rasa ketidaknyamanan dalam bekerja.

Situasi kerja yang membuat karyawan merasa tidak nyaman dalam bekerja dapat menimbulkan ketegangan dalam diri karyawan tersebut. Ketegangan ditentukan berdasarkan beban kerja yang secara fisiologis ditanggung oleh karyawan. Apabila tuntutan kerja terlalu tinggi sedangkan kemampuan pekerja tidak dapat mengimbangnya, maka kondisi tersebut dapat menimbulkan ketegangan dalam diri karyawan. Ketegangan yang dirasakan karyawan bila tidak dapat teratasi lama kelamaan akan menimbulkan stres dalam bekerja.

Seperti halnya yang dialami oleh karyawan PT "X". PT. "X" merupakan suatu perusahaan di bidang distribusi alat-alat kesehatan, obat-obatan, dan makanan kesehatan dari berbagai perusahaan asing di bidang farmasi. Perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang *pharmaceutical, medical, consumer goods dan health food* dan menjadi rekanan PT."X" akan mengirimkan barang-barang mereka kepada PT. "X" yang kemudian akan ditampung dan disimpan di gudang PT. "X". Karyawan bagian gudang memegang peranan penting dalam pelaksanaan kegiatan keluar

masuknya barang. Mereka membuat data secara terperinci mengenai daftar barang-barang yang masuk, keluar dan barang yang tersedia di gudang. Pekerjaan tersebut membutuhkan ketelitian agar tidak ada kesalahan dalam pendataan. Selain itu karyawan bagian gudang menangani pengiriman barang kepada para pelanggan dan juga menangani keluhan-keluhan dari para pelanggan tersebut.

Tugas-tugas yang dijalankan oleh karyawan bagian gudang bukanlah pekerjaan yang mudah. Mereka harus dapat memenuhi tuntutan-tuntutan bukan hanya dari perusahaan tetapi juga dari para pelanggan yang memesan barang dari PT. "X". Dalam memenuhi tuntutan-tuntutan tersebut karyawan bagian gudang bukan tidak mungkin akan menemukan berbagai macam kendala-kendala yang akan mempengaruhi kinerja mereka dan memungkinkan menimbulkan stres kerja pada karyawan bagian gudang. Stres kerja adalah suatu respon adaptif yang dihubungkan dengan perbedaan individu dan proses psikologis, yang merupakan konsekuensi dari perilaku, situasi atau kejadian eksternal (lingkungan) yang menyebabkan tuntutan psikologis dan fisik yang berlebihan pada individu. **(Ivanchevich dan Matteson, 2002)**

Situasi kerja yang membuat karyawan bagian gudang merasa tidak nyaman dalam bekerja dapat menimbulkan ketegangan dalam diri karyawan bagian gudang. Ketegangan ditentukan berdasarkan beban kerja yang secara fisiologis ditanggung oleh karyawan bagian gudang. Apabila tuntutan kerja terlalu tinggi sedangkan kemampuan pekerja tidak dapat mengimbangnya, maka kondisi tersebut dapat menimbulkan ketegangan dalam diri karyawan bagian gudang. Ketegangan yang

dirasakan karyawan bagian gudang bila tidak dapat teratasi lama kelamaan akan menimbulkan stres. Hal tersebut didukung oleh pendapat dari **Lazarus (1984)**, ia berpendapat bahwa stres terjadi jika seseorang mengalami tuntutan yang melampaui sumber daya yang dimiliki untuk melakukan penyesuaian diri, hal ini berarti bahwa kondisi stres terjadi bila terdapat kesenjangan atau ketidakseimbangan antara tuntutan dan kemampuan. Tuntutan adalah sesuatu yang jika tidak dipenuhi akan menimbulkan konsekuensi yang tidak menyenangkan bagi karyawan bagian gudang.

Penyebab stres dapat bermacam-macam. Faktor-faktor yang menjadi sumber munculnya stres disebut sebagai *stressor*. Menurut **Ivanchevich dan Matteson (2002)** terdapat tiga sumber stres (*stressor*) dalam pekerjaan, yaitu lingkungan fisik (*physical environment stressor*), tingkatan individu (*individual level stressor*), serta kelompok dan organisasi (*group and organizational stressor*).

*Stressor* yang berasal dari lingkungan fisik yang dihadapi oleh karyawan bagian gudang saat bekerja, seperti ruangan kerja yang hiruk pikuk, kebisingan yang disebabkan keluar masuknya truk-truk pengangkut barang, orang-orang yang berlalu lalang mengangkut barang ke gudang penyimpanan maupun pengangkutan barang keluar untuk pengiriman, serta pencahayaan yang kurang sehingga mempengaruhi konsentrasi dan kenyamanan dalam bekerja. Semua itu dapat menjadi sumber stres bagi karyawan bagian gudang.

*Stressor* yang berasal dari individu dapat berupa *stressor* yang berkaitan dengan peran dan tugas-tugas yang harus diselesaikan sebagai karyawan bagian gudang. Tugas-tugas merupakan sumber stres bagi karyawan bagian gudang. Stres

juga dapat berupa konflik peran, kerancuan peran, beban kerja yang dirasakan berlebihan, tanggung jawab terhadap orang lain baik pada pihak perusahaan ataupun pelanggan dan kesempatan untuk mengembangkan karir bagi karyawan bagian gudang.

*Stressor* yang berasal dari kelompok dan organisasi yaitu interaksi dengan rekan kerja atau atasan dan kebijakan-kebijakan yang ditetapkan perusahaan terhadap karyawan bagian gudang guna mencapai tujuan perusahaan. Dapat berupa kurangnya kekompakan antar rekan kerja, kurangnya dukungan dari kelompok, saling menyerahkan tanggung jawab dalam menghadapi pemesanan, pengiriman dan menyelesaikan keluhan dari pelanggan juga merupakan sumber stres bagi karyawan bagian gudang. Hubungan yang buruk dengan atasan seperti kurangnya komunikasi dengan atasan, atasan yang menerapkan aturan yang kaku yang membuat karyawan bagian gudang merasa kurang nyaman bahkan menjadi takut dan tegang ketika bekerja sehingga menimbulkan stres pada karyawan bagian gudang.

Stres tidak hanya bergantung pada kondisi-kondisi eksternal, tetapi juga pada faktor-faktor konstitusional dan mekanisme pertahanan kognisi karyawan tersebut. Mekanisme pertahanan kognisi karyawan tersebut mempengaruhi penilaiannya terhadap masalah dan penilaian potensi yang dimiliki untuk menghadapi masalah tersebut **Lazarus (1984)**. Penilaian tersebut disebut penilaian kognitif (*cognitive appraisal*). Proses penilaian kognitif adalah proses yang menjadi perantara interaksi karyawan dengan lingkungannya dengan munculnya reaksi. Untuk pertahanan diri

dan berkembang, karyawan harus membedakan antara situasi yang menyenangkan dan membahayakan dirinya.

Karyawan bagian gudang akan mempersepsi dan menilai suatu stimulus dapat mengancam dirinya atau tidak, menentang ataukah membahayakan dirinya. Penilaian terhadap stres memunculkan tanggapan-tanggapan dan reaksi yang berbeda-beda pula bagi setiap karyawan bagian gudang. Jika karyawan bagian gudang menilai dirinya mampu menghadapi suatu *stressor* yang ada, maka karyawan bagian gudang akan mampu pula menyesuaikan perilaku mereka. Mereka menjadi lebih bersemangat dalam bekerja dan mereka dapat menyelesaikan setiap tugas-tugasnya dengan baik. Tetapi jika karyawan bagian gudang menilai dirinya tidak mampu menghadapi *stressor* tersebut, mereka menjadi tidak bersemangat dan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan mereka dengan baik, sehingga mereka dapat mengalami stres kerja. Penilaian kognitif akan menentukan besarnya derajat stres yang dihayati oleh karyawan bagian gudang.

Penilaian kognitif dibedakan atas penilaian primer, penilaian sekunder, dan penilaian kembali. Pada penilaian primer individu mengevaluasi situasi yang dihadapi, yang berada dalam kategori: tidak relevan (*irrelevant*), penilaian kognitif – tidak berbahaya (*benign – positive*), dan penilaian yang menimbulkan stress (*stress appraisals*). Pada penelitian ini peneliti hanya membahas penilaian primer saja. Hal tersebut dikarenakan peneliti hanya meneliti mengenai stres kerja tanpa adanya *coping* dan penilaian kembali.

Pada kategori tidak relevan (*irrelevant*), yaitu jika suatu stimulus atau situasi yang terjadi pada diri individu tidak berpengaruh pada kesejahteraan dirinya, tidak bermakna sehingga dapat diabaikan. Apabila karyawan bagian gudang merasa beban pekerjaan dan situasi kerja yang ia hadapi tidak mempengaruhi dirinya, maka karyawan bagian gudang tidak akan terpengaruh dan ia bisa melakukan semua pekerjaannya dengan baik. Contohnya dalam menangani keluhan para pelanggan. Walaupun harus menghadapi pelanggan yang banyak mengeluh, karyawan bagian gudang tidak akan terpengaruh, ia dapat mengatasi dan menyelesaikan keluhan para pelanggannya dengan baik.

Penilaian kognitif – tidak berbahaya (*benign – positive*), yaitu: jika suatu stimulus atau situasi yang terjadi dihayati individu sebagai hal yang positif dan dianggap sebagai hal yang dapat meningkatkan kesejahteraan individu. Apabila setiap beban pekerjaan dan situasi kerja yang dihadapi oleh karyawan bagian gudang dihayati sebagai sesuatu yang baik dan menantang, maka karyawan bagian gudang akan menjadi bersemangat dalam bekerja. Karyawan bagian gudang akan merasa bahwa beban pekerjaan itu adalah sesuatu yang perlu diselesaikan dengan baik dengan segala daya dan kemampuannya. Karyawan bagian gudang akan melakukan pekerjaannya dengan senang hati tanpa merasa terbebani. Dalam menangani keluhan para pelanggan, karyawan bagian gudang yang merasa tertantang akan tetap bersemangat dalam bekerja ketika berhadapan dengan pelanggan yang marah-marah sekalipun. Dia tidak terpengaruh dan dapat menyelesaikan apa yang menjadi keluhan pelanggan tersebut dengan baik.

Penilaian yang menimbulkan stres (*stress appraisals*), yaitu: jika suatu stimulus atau situasi yang terjadi pada karyawan dimaknakan sebagai gangguan, kerugian, perasaan kehilangan, ancaman, dan tantangan bagi karyawan. Beban pekerjaan dan situasi kerja yang dihadapi setiap hari akan dihayati oleh karyawan bagian gudang sebagai sesuatu yang mengancam ketika mereka tidak dapat beradaptasi dengan pekerjaannya. Karyawan bagian gudang merasa beban pekerjaannya terlalu berat dan diluar batas kemampuannya. Ketika menangani keluhan dari para pelanggan, karyawan bagian gudang yang merasa terbebani dengan banyaknya keluhan, harus menyelesaikannya tepat waktu dan sesuai permintaan dapat mengalami stres.

Setelah melalui proses penilaian kognitif dan ternyata *stressor* tersebut berpengaruh dan menimbulkan stres, tubuh akan merespon *stressor* tersebut dan kemudian akan menunjukkan gejala-gejala stres. **Ivanchevich & Matteson (2002)**, mengemukakan bahwa terdapat tiga gejala stres kerja. Gejala-gejala dari stres kerja tersebut adalah sebagai berikut: Gejala pertama adalah gejala fisiologis yang ditandai dengan adanya perubahan metabolisme dalam tubuh karyawan bagian gudang, seperti meningkatnya denyut jantung, kadar gula darah, peningkatan tekanan darah, mengeluarkan keringat secara berlebihan. Jika mengalami gejala-gejala diatas secara terus menerus maka karyawan bagian gudang akan mengalami gangguan fisik, seperti gangguan pencernaan (maag, sakit perut, diare), ketegangan otot, sakit kepala, migrain, demam dan sebagainya.

Gejala yang kedua adalah gejala kognitif yang membuat karyawan bagian gudang menjadi sulit berkonsentrasi dan tidak mampu mengambil keputusan, Karyawan bagian gudang juga mengalami gangguan daya ingat serta penurunan kemampuan atensi dalam melaksanakan tugasnya. Karyawan bagian gudang tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan tepat waktu.

Gejala yang ketiga adalah gejala tingkah laku yang ditunjukkan oleh karyawan bagian gudang yang meliputi kurang nafsu makan atau bahkan makan berlebihan, bicara yang kurang terkontrol, kurang tidur atau tidur dengan gelisah, merokok dan minum alkohol serta mengkonsumsi obat-obatan dalam jumlah banyak dan terus menerus. Gejala-gejala ini dapat dikaitkan dengan perilaku karyawan bagian gudang itu sendiri, seperti penurunan produktivitas atau kinerja, peningkatan absensi, kurangnya kepuasan kerja, meningkatnya *turnover*.

Dari gejala-gejala tersebut pada akhirnya stres kerja terbagi menjadi stres kerja rendah dan tinggi. Karyawan bagian gudang dapat selalu siaga terhadap stressor yang ada, dan dapat beradaptasi dengan keadaan yang dialami. Kinerja mereka tidak terganggu, mereka bahkan semakin terpacu untuk bekerja lebih baik dan bersemangat. Tetapi apabila karyawan bagian gudang tidak dapat melakukan penyesuaian terhadap stressor yang ada sehingga harapan dan kebutuhannya tidak terpenuhi akan mengalami stres tinggi. Karena karyawan bagian gudang merasa *stressor* yang dihadapinya sangat berpengaruh dan ia tidak mampu untuk mengatasinya. Karyawan bagian gudang akan menunjukkan kinerja yang menurun,

mereka menjadi bermalas-malasan dalam bekerja, sering menunda-nunda pekerjaan, bahkan menghindari pekerjaannya.

Derajat stres kerja karyawan dapat berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya. Hal ini terjadi karena terdapat faktor-faktor yang mempengaruhinya, antara lain: masa kerja, *type behavior*, dan dukungan sosial. Masa kerja merujuk pada seberapa lama karyawan bagian gudang bekerja dan memiliki kemampuan beradaptasi dengan situasi pekerjaannya. Karyawan bagian gudang yang memiliki masa kerja lebih lama cenderung lebih tahan menghadapi *stressor* dari lingkungannya dan kemudian akan mengembangkan kemampuan untuk mengatasi stres tersebut.

*Type behavior* merujuk pada karakteristik perilaku yang meliputi daya saing berlebihan, dorongan keras, ketidaksabaran dan rasa permusuhan dalam pencapaian tujuan. Karyawan bagian gudang yang memiliki karakteristik *type A behavior* selalu bergerak aktif, berjalan, makan dan berbicara dengan cepat, kurang sabar, dapat mengerjakan dua hal secara bersamaan, cenderung ambisius, cenderung berkompetisi dengan orang lain meskipun dalam situasi yang non kompetitif, merasa berada dalam tekanan waktu dalam mengerjakan pekerjaan, menilai kesuksesan berdasarkan kuantitas dan kurang dapat menguasai waktu luang. Karyawan bagian gudang yang memiliki karakteristik *type B behavior* sabar, tidak terburu-buru dalam mengerjakan pekerjaan, santai dan melakukan kegiatan untuk kesenangan bukan kompetisi. Karyawan bagian gudang yang memiliki karakteristik *type A behavior* cenderung lebih rentan mengalami stres jika dibandingkan dengan karyawan bagian gudang yang memiliki *type B behavior*.

Dukungan sosial, merujuk pada seberapa besar penghayatan karyawan bagian gudang mengenai bantuan, kenyamanan dan penerimaan informasi yang diperoleh dari orang terdekatnya melalui kontak formal atau informal. Karyawan bagian gudang yang mendapatkan dukungan sosial baik dari keluarga, rekan kerja maupun atasan cenderung lebih memiliki daya tahan dalam menghadapi pengaruh negatif dari *stressor* yang menyebabkan ketidaknyamanan menjalankan pekerjaan dan tugasnya.

Berdasarkan uraian di atas, agar lebih jelasnya dapat dilihat melalui bagan kerangka pikir di bawah ini:

### **Asumsi**

1. Setiap karyawan bagian gudang PT. "X" Jakarta dalam kesehariannya melakukan aktivitas yang dapat menjadi *stressor*.
2. Setiap karyawan bagian gudang PT. "X" Jakarta dalam menghayati *stressor* dipengaruhi oleh *cognitive appraisalnya*.
3. Karyawan bagian gudang PT. "X" Jakarta yang mengalami stres biasanya timbul berbagai akibat (*outcomes*) atau gejala, yaitu: gejala fisiologi, gejala kognitif, dan tingkah laku.
4. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi derajat stres kerja antara lain: masa kerja, *type behavior*, dan dukungan sosial.