

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi saat ini meningkat dengan pesat, terutama pada bidang telekomunikasi. Masyarakat Indonesia tidak hanya menggunakan telepon kabel sebagai sarana telekomunikasi tapi juga menggunakan sarana telekomunikasi lainnya, seperti telepon selular dan internet yang menawarkan kemudahan dan kecepatan untuk menyampaikan pesan atau berita.

PT'X' merupakan perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi. Pada awalnya PT'X' merupakan perusahaan yang menyediakan pelayanan komunikasi tunggal di Indonesia, sehingga dianggap memonopoli bidang pertelekomunikasian. Kini banyak muncul perusahaan lain yang juga bergerak pada bidang yang sama, seperti Satelindo, Indosat, dan Bakrie Telkom. Hal ini berdampak pada PT'X' yang harus bersaing dengan melakukan perbaikan dalam berbagai hal, seperti meningkatkan sumber daya manusia, memiliki standar prosedur kerja yang baku dan sederhana, mengedepankan fasilitas pelayanan agar perusahaan dapat terus bertahan dan berkembang (Warta Komunika, no 7 Juli 2005).

Untuk menyikapi persaingan yang semakin ketat, perusahaan melakukan perubahan organisasi. Salah satu perubahan yang terjadi adalah perekrutan karyawan baru pada bagian *customer care* dengan sistem kerja kontrak yang disebut *Customer Service Representative* (CSR). PT 'X' melakukan perekrutan

CSR secara sistem kontrak dengan alasan, antara lain: agar perusahaan tetap mendapatkan keuntungan dengan menghadapi berbagai persaingan namun tidak terbebani dengan berbagai tunjangan yang harus dipenuhi, sistem gaji yang diberikan lebih rendah dari karyawan tetap, tidak adanya pesangon diakhir masa kerja jika kontrak tidak diperpanjang (terjadi penghentian kontrak).

Selain itu perusahaan menuntut CSR bekerja sesuai dengan nilai-nilai PT'X', seperti: bersikap ramah, murah senyum dalam melayani, lebih tanggap terhadap keluhan pelanggan. Dapat dikatakan citra perusahaan PT'X' tercipta dari upaya dan hasil kerja yang dilakukan oleh karyawan CSR karena mengharuskannya berhubungan secara langsung dengan pelanggan dan pelanggan yang akan menentukan bagaimana pelayanan dari perusahaan ini, sehingga CSR merupakan ujung tombak perusahaan.

CSR PT'X' memiliki tugas di bidang purna jual (melayani keluhan pelanggan, seperti ketidakpuasan pelanggan terhadap tagihan rekening telepon yang tidak sesuai dengan pemakaian, kerusakan-kerusakan pesawat telepon dan jaringan, membantu memecahkan masalah pelanggan agar pelanggan tetap loyal terhadap perusahaan, pindah alamat, balik nama, ganti kartu) dan pra jual (pemasangan telepon dan informasi produk perusahaan).

Dalam melayani pelanggan, CSR melakukan pelayanan satu pintu. Pelayanan satu pintu adalah cara pelayanan yang memungkinkan pelanggan bertemu muka secara satu per satu dan langsung berhadapan dengan CSR untuk menyampaikan keluhannya. Ini dilakukan untuk mempermudah pelanggan dalam mendapatkan pelayanan secara optimal, sebagaimana misi perusahaan yaitu

“Memberikan layanan satu atap yang mempunyai nilai tinggi dengan kualitas prima dan harga yang kompetitif, yang berorientasi kepada kemudahan layanan bagi pelanggan” dan “mengelola usaha dengan cara yang terbaik, dengan mengoptimalkan sumber daya manusia yang unggul, teknologi yang kompetitif, serta *Business Partner* yang sinergi dalam upaya terciptanya *Value* Perusahaan yang tinggi” (Visi, Misi dan Nilai Perusahaan, 2005:5).

Selain melaksanakan tugas-tugasnya, karyawan CSR PT'X' Kandatel Bandung harus berhadapan dengan tiga kondisi pekerjaan, yaitu lingkungan fisik (*physical environment*), tingkatan individu (*individual level*), serta kelompok dan organisasi (*group and organization*). Lingkungan fisik yang dihadapi CSR antara lain ruangan kerja yang hiruk-pikuk dan ramai dengan suara pelanggan yang datang untuk menyampaikan keluhan sambil marah-marah dan aktivitas rekan kerja yang bersebelahan juga sedang melayani pelanggan, pencahayaan ruangan yang relatif terlalu terang dengan kaca transparan sehingga mempengaruhi kenyamanan dan konsentrasi kerja karyawan.

Kondisi kedua adalah tingkatan individu yang berkaitan dengan peran dan tugas-tugas yang harus diselesaikan sehubungan dengan posisi sebagai karyawan CSR. Beban kerja yang berlebihan secara kuantitatif (banyaknya pelanggan yang harus dilayani pelbagai keluhan-keluhannya melebihi kapasitas karyawan, yaitu satu orang karyawan CSR rata-rata harus melayani 30-80 pelanggan setiap harinya) maupun secara kualitatif (pekerjaan yang dihadapi sangat kompleks dengan tingkat kesulitan yang beragam sesuai dengan jumlah pelanggan yang memberikan keluhan dan jenis keluhan yang bervariasi), tidak memiliki sistem

jenjang karir yang jelas sehingga kurang memiliki kesempatan untuk mengembangkan karir dirasakan CSR sebagai kondisi pekerjaan yang harus dihadapi.

Kondisi ketiga yang berasal dari kelompok dan organisasi, yaitu interaksi antara rekan kerja pada bagian CSR dan kebijakan PT'X' Bandung guna pencapaian tujuan, seperti rekan kerja yang saling menyerahkan tanggung jawab untuk menyelesaikan keluhan pelanggan karena kurangnya kemampuan untuk menyelesaikan masalah pelanggan, kebijakan mengenai gaji dan tunjangan yang berbeda dengan karyawan tetap, dan struktur organisasi yang terlalu birokratis sehingga karyawan sering merasa bingung saat mengambil keputusan. Satu sisi harus mengikuti prosedur (siapa yang berwenang untuk mengambil keputusan) dan di sisi lain CSR didesak oleh pelanggan yang meminta jawaban saat itu juga atas keluhannya. CSR PT 'X' Kandatel Bandung juga harus mempertanggungjawabkan kinerjanya pada perusahaan.

Pihak perusahaan, sebanyak dua kali dalam periode enam bulanan melakukan evaluasi kinerja dengan tujuan agar perusahaan dapat memonitor langsung bagaimana pelayanan CSR terhadap pelanggan dan menentukan masa kontrak akan dilanjutkan atau dihentikan. Perusahaan juga memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan melalui media, yaitu surat kabar dan internet. Evaluasi kinerja akan diikuti oleh konsekuensi tertentu, seperti mutasi ke bagian lain (yang belum tentu disukai dan tidak sesuai kemampuan yang dimiliki karyawan), dilakukan pemutusan kerja atau kontrak dihentikan

apabila berdasarkan evaluasi karyawan tidak menunjukkan kinerja yang memuaskan secara berturut-turut selama setahun.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan oleh peneliti terhadap sepuluh orang karyawan CSR pada dua plaza di kandel Bandung, lima orang di antaranya menyatakan bahwa ruangan kerja terlalu terang, ramai, berisik dengan suara pelanggan dan rekan kerja, beban kerja yang berlebihan secara kuantitatif maupun kualitatif. Delapan orang karyawan menyatakan bahwa mereka kurang memperoleh kesempatan untuk berkarier ke jenjang yang lebih tinggi karena status karyawan kontrak. Lima orang karyawan menyatakan walaupun kontrak diperpanjang maka mekanismenya cenderung didasari oleh rasa suka atau tidak suka atasan terhadap bawahan, bukan berdasarkan prestasi kerja dan sebanyak enam orang karyawan menyatakan struktur organisasi yang kaku dan birokratis.

Tiga kondisi pekerjaan di atas dapat menyebabkan munculnya stres kerja pada karyawan CSR PT'X' Kandel Bandung. Stres kerja adalah respon adaptif yang menyangkut antara CSR PT'X' Kandel Bandung dengan situasi lingkungan kerja sebagai CSR yang menyebabkan tuntutan psikologis dan fisik secara berlebihan serta diperantarai oleh perbedaan individual dan proses psikologis (Ivanchevich & Matteson, 2002). Stres merupakan hal yang lazim dialami sebagai konsekuensi peran seorang *customer service* yang seringkali berada pada situasi yang memposisikan dirinya diantara tanggung jawab terhadap pelanggan dan tanggung jawab terhadap perusahaan (www.lppm.ac.id,23 Oktober 2004).

Ketiga kondisi pekerjaan tersebut disebut sebagai *stressor*. Karyawan CSR PT'X' Kandatel Bandung dalam menghayati *stressor* diperantarai oleh perbedaan individual yang akan memunculkan berbagai gejala stres atau yang disebut sebagai *stress moderator*. CSR yang memiliki pengalaman kerja lebih lama sebagai CSR akan lebih tahan dalam menghadapi *stressor* dari lingkungan kerjanya jika dibandingkan dengan individu yang baru memiliki pengalaman kerja sebagai CSR dan kemudian CSR akan mengembangkan kemampuan mengatasi stres yang dirasakan.

Jika CSR yang menunjukkan karakteristik bergerak aktif, kurang sabar, cenderung ambisius, kompetitif dan selalu merasa dalam tekanan waktu maka CSR cenderung rentan terhadap stres yang berakibat timbulnya gejala fisik seperti serangan jantung akan cenderung lebih rentan mengalami stres daripada CSR yang memiliki karakteristik sabar, santai dalam mengerjakan pekerjaan dan melakukan kegiatan untuk kesenangan bukan kompetisi. Karyawan CSR PT'X' Kandatel Bandung yang merasa mendapatkan dukungan sosial dari orang terdekatnya akan lebih tahan menghadapi pengaruh negatif dari *stressor* jika dibandingkan dengan CSR yang merasa kurang mendapat dukungan sosial dalam bekerja.

Karyawan CSR PT'X' Kandatel Bandung yang menghayati *stressor* dapat memunculkan pengaruh yang negatif dan menunjukkan berbagai gejala stres. Apabila *stressor* yang dihayati CSR memunculkan pengaruh yang negatif akan menimbulkan ketidakpercayaan, penolakan, ketakutan dan depresi yang berakibat timbulnya berbagai gejala fisik, seperti sakit kepala, sakit perut,

insomnia, tekanan darah tinggi, serangan jantung ataupun stroke (Intisari, September 2005). Selain itu juga karyawan akan menunjukkan gejala tingkah laku, seperti ketidakpuasan kerja, gangguan makan, dan meningkatnya absensi serta menunjukkan gejala psikologis, seperti frustrasi, depresi, cemas, tidak sabaran. Jika karyawan tidak menghiraukan masalah tersebut dan membiarkannya secara terus-menerus maka karyawan tersebut akan mengalami stres (www.rronline.com, 30 Juli 2004).

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan peneliti terhadap sepuluh orang karyawan CSR PT'X' Kandatel Bandung, empat orang CSR merasakan kepuasan dalam bekerja sehingga tidak ingin pindah ke perusahaan lain, tidak cemas dalam menghadapi pekerjaan yang menumpuk dan mendesak, atasan, rekan kerja maupun pelanggan, datang ke kantor tepat waktu, jarang merasakan gangguan fisik, seperti sakit kepala, sakit perut. Sedangkan enam karyawan CSR menyatakan sering mengalami ketakutan dan kebingungan yang mengakibatkan gangguan fisik, seperti enam orang mengalami sakit kepala, pusing dan kesulitan berkonsentrasi, empat orang mengalami sakit perut dan kelelahan sepanjang hari, dan tiga orang mengalami nyeri otot. Dua orang CSR juga menyatakan kurang nafsu makan sehingga perlu meminta cuti dan merasa tidak puas terhadap pekerjaan. Selain itu *supervisor* CSR di salah satu Plasa Kandatel Bandung menyatakan bahwa ada CSR yang mengeluh dan merasa khawatir terhadap status kontraknya dan kebijakan yang berbeda dengan karyawan tetap, sehingga permintaan cuti meningkat, karyawan mencoba untuk pindah ke perusahaan lain, ijin pulang lebih cepat dari waktu yang ditentukan dengan berbagai alasan.

Keadaan di atas menunjukkan gejala-gejala terjadinya stres dan mempengaruhi keadaan fisik serta emosi yang ada di dalam diri.

Untuk menghadapi stres kerja, dibutuhkan suatu kemampuan untuk mengenali kapan stres menyerang dan apa yang dirasakan pada saat itu, bagaimana mengelola stres dan emosi yang ditimbulkannya serta bagaimana memanfaatkannya secara efektif dan efisien untuk meningkatkan kinerja. Semua kemampuan tersebut terkandung dalam kecerdasan emosional. Menurut **Goleman (1995)** kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, berempati dan berharap.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh **Salvatore R. Maddi dan Suzanne C. Kobasa, 1994** (dalam Daniel Goleman, 1999), individu yang menanggapi stres dengan keuletan dan merasa tertantang akan memandang pekerjaan bukan sebagai beban tapi menyenangkan, memandang perubahan sebagai kesempatan untuk berkembang bukannya sebagai musuh, mampu menanggulangi reaksi fisik dari stres secara jauh lebih baik dan berhasil melewatinya tanpa kesulitan berarti. Orang yang tangguh mempunyai kecepatan yang mengagumkan untuk pulih dari stres, sebaliknya orang yang rentan terhadap stres menunjukkan gejala yang memperlihatkan mereka tertekan. Ketika seorang CSR menerima *stressor* dari lingkungan yang dapat memunculkan stres, seperti tuntutan pekerjaan, penilaian dari atasan terhadap pekerjaannya, melayani berbagai keluhan dari pelanggan, hal ini akan memunculkan penghayatan yang

berbeda pada setiap karyawan terhadap *stressor* tersebut. Ada karyawan yang menghayati *stressor* sebagai tantangan, namun ada karyawan yang menghayati *stressor* sebagai suatu yang mencekam atau menekan sehingga kinerjanya akan terganggu.

Menurut **Goleman (1999)**, inteligensi (IQ) bukanlah merupakan faktor utama yang dapat membuat seseorang berhasil dalam bekerja. Perpaduan antara kecerdasan emosional dan kecerdasan intelektual yang dinamis dapat membuat perbedaan dalam meraih keberhasilan di tempat kerja. CSR yang dikatakan berhasil adalah CSR yang tidak hanya memiliki kecerdasan kognitif semata namun juga memiliki kemampuan untuk mengenali dirinya dan pelanggan, mampu memutuskan hal yang tepat bagi pelanggan, perusahaan serta dirinya sendiri.

Seorang CSR yang memiliki kecerdasan emosional tinggi berarti ia dapat memahami dirinya dan mengelola emosinya dengan baik, mampu memotivasi, berempati dan membina hubungan dengan orang lain, sehingga ia mampu melaksanakan tugasnya dengan baik dan mampu menghadapi stres. Sebaliknya, seorang CSR yang memiliki kecerdasan emosional yang rendah akan kurang dapat memahami dan mengelola emosinya, kurang mampu untuk memotivasi dirinya, berempati dan kurang dapat membina hubungan dengan orang baik.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan peneliti terhadap sepuluh orang karyawan CSR PT'X' Kandatel Bandung, terdapat tiga orang CSR yang menyatakan ketika mengalami stres menjadi cepat marah dan mengekspresikan marahnya tidak sesuai dengan situasi dan kondisi, dua orang menyatakan sering

mengambil keputusan tanpa pertimbangan terlebih dahulu dan hanya terpaku pada masalah jika menghadapi stres. Namun tiga orang karyawan menyatakan lebih berhati-hati dan penuh pertimbangan dalam mengambil keputusan yang berhubungan dengan pelanggan, dua orang lebih bersemangat dalam bekerja dan mampu menahan kemarahan jika berhadapan dengan pelanggan yang menyampaikan keluhan dengan marah-marah.

Berdasarkan fakta di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di perusahaan tersebut mengenai hubungan antara kecerdasan emosional dan stres kerja pada karyawan *Customer Service Representative* PT‘X’ Kandatel Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dibahas

“Apakah terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dan stres kerja pada karyawan *Customer Service Representative* PT‘X’ Kandatel Bandung”

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Untuk memperoleh gambaran mengenai kecerdasan emosional dan kaitannya dengan stres kerja pada karyawan *Customer Service Representative* PT‘X’ Kandatel Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara kecerdasan emosional dan stres kerja pada karyawan *Customer Service Representative* PT‘X’ Kandatel Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

- a. Memberikan tambahan informasi bagi ilmu psikologi, khususnya Psikologi Industri dan Organisasi mengenai hubungan antara kecerdasan emosional dan stres kerja pada karyawan *Customer Service Representative* PT‘X’ Kandatel Bandung.
- b. Memberikan sumbangan informasi bagi peneliti lain yang ingin meneliti lebih lanjut mengenai hubungan kecerdasan emosional dan stres kerja.

1.4.2 Kegunaan Praktis

- a. Memberikan informasi kepada PT ‘X’ Kandatel Bandung mengenai gambaran stres kerja yang dialami oleh karyawan *Customer Service Representative* dan bagaimana karyawan dapat mengenal kecerdasan emosional dirinya, sehingga dapat menjadi masukan untuk menentukan jenis pelatihan yang dapat digunakan.
- b. Memberikan informasi bagi karyawan *Customer Service Representative* PT‘X’ Kandatel Bandung mengenai hubungan kecerdasan emosional dan stres kerja agar para karyawan *Customer Service Representative* dapat

lebih mengenal dirinya dan dapat mengelola stres yang dialami, sehingga dapat bekerja sesuai harapan dari perusahaan.

1.5 Kerangka Pemikiran

Customer Service Representative (CSR) merupakan ujung tombak bagi PT'X' yang bergerak dalam bidang jasa pertelekomunikasian dan unggul dalam pelayanan, karena CSR berhadapan langsung dengan pelanggan. Untuk mempertahankan kualitas pelayanan, CSR memiliki tugas untuk melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya yaitu bersikap ramah terhadap pelanggan, cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan, mampu berkomunikasi dengan pelanggan, mengetahui produk perusahaan dengan baik dan mampu menghadapi lingkungan pekerjaan sebagai CSR.

Karyawan CSR PT'X' Kandatel Bandung berada pada masa dewasa awal yang mulai memasuki dunia kerja dengan peran dan tanggungjawab sebagai CSR. Individu pada masa perkembangan ini 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 CSR tidak mampu menyesuaikan diri dengan situasi pekerjaannya kemungkinan akan mengalami frustrasi dan melakukan beberapa hal, seperti: keluar dari pekerjaan, mencoba pindah ke perusahaan lain, atau tetap bertahan sebagai CSR dengan rasa ketidaknyamanan dalam bekerja.

Dalam menjalankan tugas, karyawan CSR PT'X' Kandatel Bandung harus berhadapan langsung dengan pelanggan dan menghadapi lingkungan pekerjaannya yang merupakan sumber stres atau *stressor*. Berdasarkan pendapat **Ivanchevich dan Matteson (2002)** terdapat tiga sumber stres (*stressor*), yaitu lingkungan fisik (*physical environment stressor*), tingkatan individu (*individual level stressor*), serta kelompok dan organisasi (*group and organizational stressor*). *Stressor* yang pertama adalah lingkungan fisik yang harus dihadapi CSR pada saat bekerja, seperti ruangan kerja yang hiruk pikuk dan cukup berisik dengan suara pelanggan maupun rekan kerja, serta pencahayaan yang terlalu terang sehingga mempengaruhi konsentrasi dan kenyamanan dalam bekerja.

Stressor yang kedua adalah tingkatan individu (*individual level stressor*), yaitu *stressor* yang berkaitan dengan peran dan tugas-tugas yang harus diselesaikan sehubungan dengan posisi karyawan CSR di lingkungan kerjanya. CSR PT'X' Kandatel Bandung merasa beban kerja yang ditanggungnya cukup berlebihan baik secara kuantitatif maupun kualitatif pada saat banyaknya keluhan yang disampaikan pelanggan melebihi kapasitas karyawan, CSR tidak hanya harus mampu menampung keluhan dari pelanggan namun juga menyelesaikannya (jika dapat diselesaikan saat itu), kurang mendapatkan kesempatan berkarir ke jenjang yang lebih tinggi seperti karyawan tetap.

Stressor yang terakhir berasal dari kelompok dan organisasi (*group and organization stressor*), yaitu interaksi dengan rekan kerja atau atasan dan kebijakan-kebijakan yang ditetapkan perusahaan terhadap karyawan CSR guna mencapai tujuan perusahaan. Karyawan CSR PT'X' Kandatel Bandung merasa

beberapa rekan kerja saling menyerahkan tanggungjawab untuk menyelesaikan keluhan pelanggan.

Tiga *stressor* yang dihadapi CSR dapat menyebabkan stres kerja. Menurut **Ivanchevich dan Matteson (2002)** stres kerja merupakan respon adaptasi yang menyangkut interaksi antara individu dengan situasi, kejadian atau peristiwa eksternal (*stressor*), dalam hal ini situasi pekerjaan dan diperantarai perbedaan individual dan proses psikologis. Stres kerja dapat terjadi ketika karyawan CSR PT'X' Kandatel Bandung menghadapi *stressor* eksternal (tuntutan) yang dirasakan melebihi kemampuan yang dimiliki atau dengan kata lain stres terjadi bila adanya ketidakseimbangan antara tuntutan yang berlebihan dengan kemampuan yang dimiliki individu.

Ketika lingkungan pekerjaan dihayati karyawan CSR PT'X' Kandatel Bandung sebagai penyebab stres (*stressor*), maka dipengaruhi oleh perbedaan individual. CSR memiliki perbedaan individual yang berbeda-beda dengan CSR lainnya. Perbedaan individual seperti masa kerja, *type behavior* dan dukungan sosial merupakan perantara antara *stressor* yang dihadapi CSR dengan gejala stres sebagai akibat dari stres yang dirasakan dan disebut *stress moderator* (Ivanchevich & Matteson, 2002). Masa kerja merujuk pada seberapa lama seorang CSR PT'X' Kandatel Bandung bekerja pada bagian *Customer Care* dan memiliki kemampuan beradaptasi dengan situasi pekerjaan sebagai CSR. Individu yang lebih lama bekerja sebagai CSR akan lebih tahan menghadapi *stressor* dari lingkungannya dan kemudian akan mengembangkan kemampuan untuk mengatasi stres jika dibandingkan dengan individu yang baru menjadi CSR.

Perbedaan individual kedua adalah *type behavior* yang merujuk pada sekelompok karakteristik yang meliputi daya saing berlebihan, dorongan keras, ketidaksabaran dan rasa permusuhan dalam pencapaian tujuan. *Type A behavior* memiliki karakteristik 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 dalam tekanan waktu dalam mengerjakan pekerjaan, menilai kesuksesan berdasarkan kuantitas dan kurang dapat menguasai waktu luang sedangkan *type B behavior* memiliki karakteristik sabar, tidak terburu-buru dalam mengerjakan pekerjaan, santai dan melakukan kegiatan untuk kesenangan bukan kompetisi.

Friedman & Rosenman (dalam Ivanchevich & Matteson, 2002) mendefinisikan *type A behavior* sebagai suatu aksi emosi kompleks yang mengakibatkan individu melawan terhadap hal-hal yang dirasakan menghambat dirinya untuk mencapai tujuan. Jika CSR tidak berhasil mencapai tujuannya maka akan merasa frustrasi bahkan menjadi stres. Karyawan CSR PT'X' Kandatel Bandung yang memiliki karakteristik *type A behavior* akan cenderung rentan mengalami stres jika dibandingkan dengan CSR yang memiliki *type B behavior*.

Perbedaan individual yang terakhir adalah dukungan sosial, merujuk pada seberapa besar penghayatan CSR tentang bantuan, kenyamanan dan penerimaan informasi yang diperoleh dari orang terdekatnya melalui kontak formal atau informal. Karyawan CSR PT'X' Kandatel Bandung yang mendapatkan dukungan sosial baik dari keluarga, rekan kerja maupun atasan akan lebih tahan menghadapi

pengaruh negatif dari *stressor* yang menyebabkan ketidaknyamanan menjalankan pekerjaan dan tugasnya. Dukungan sosial terbagi menjadi tiga jenis, yaitu: *emotional support* yang mencakup mendengarkan, memperlihatkan perhatian, dan menunjukkan kepercayaan. Kedua adalah *appraisal support*, seperti mendapatkan *feedback* dan dorongan dari orang-orang yang terdekat. Terakhir adalah *informational support*, seperti diberi nasihat, saran maupun pendapat.

Setiap CSR memiliki perbedaan individual masing-masing yang akan menentukan apakah CSR menunjukkan gejala-gejala stres atau tidak. Jadi, walaupun karyawan CSR PT'X' Kandatel Bandung berhadapan dengan *stressor* yang serupa di lingkungan kerjanya dan memiliki perbedaan individual yang berbeda akan menunjukkan gejala-gejala stres yang berbeda pula.

Saat menghadapi stres kerja, karyawan CSR PT'X' Kandatel Bandung memiliki kemampuan atau ketrampilan untuk mengenali kapan stres menyerang dan apa yang dirasakan pada saat itu, bagaimana mengelola stres dan emosi yang ditimbulkannya serta bagaimana memanfaatkannya secara efektif dan efisien untuk meningkatkan kinerja yang disebut kecerdasan emosional. Menurut **Goleman (1995)** kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, berempati dan berharap. Karyawan CSR yang tangguh dan penuh keuletan dalam menanggapi *stressor* akan memandang perubahan yang terjadi dalam dirinya atau

lingkungannya sebagai kesempatan untuk berkembang, mampu menanggung efek stres secara jauh lebih baik, dan berhasil melewatinya tanpa kesulitan yang berarti.

Kecerdasan emosional menurut **Daniel Goleman (1995)**, memiliki lima aspek utama yang terbagi menjadi dua kategori yaitu *intrapersonal* dan *interpersonal*. *Intrapersonal* terbagi menjadi tiga aspek, yaitu pertama mengenali emosi diri (*knowing one's emotions*), kesadaran diri untuk mengamati dan mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi merupakan dasar kecerdasan emosional. Kemampuan ini berguna untuk memonitor perasaan dari waktu ke waktu, agar karyawan CSR PT'X' Kandatel Bandung dapat lebih memahami perasaan dirinya sehingga mudah pula mengenali dan memahami perasaan pelanggannya.

Aspek kedua adalah kemampuan mengelola emosi (*managing emotions*), yaitu mengontrol perasaan yang dihadapi agar perasaan tersebut dapat diekspresikan dengan tepat sesuai dengan situasi dan kondisi yang dibangun dari kesadaran diri (*self-awareness*). Kemampuan ini berguna untuk membangkitkan dari ketegangan dan stres, melepaskan ketegangan, kemurungan dan ketersinggungan terhadap sikap dan keluhan baik dari pelanggan, rekan kerja maupun atasan secara tepat. Aspek ketiga adalah memotivasi diri (*motivating oneself*), yaitu mengarahkan emosi sebagai alat untuk mencapai tujuan merupakan hal yang penting untuk menaruh perhatian pelanggan, mengatur suasana hati, dan menguasai diri sendiri. Karyawan CSR PT'X' Kandatel Bandung yang memiliki kemampuan ini akan lebih mudah untuk menguasai diri dan mampu untuk

bertahan menghadapi tekanan emosi apabila ada pelanggan yang menyampaikan keluhan secara emosional.

Kategori kedua dari kecerdasan emosional yaitu *interpersonal*, yang memiliki dua aspek yaitu mengenali emosi orang lain (*recognizing emotions in others*) dan membina hubungan (*handling relationship*). Mengenali emosi orang lain merupakan ketrampilan berempati, yaitu kemampuan dasar untuk mengenali emosi orang lain, CSR yang memiliki kemampuan berempati akan lebih mudah memahami kebutuhan serta keinginan pelanggan sehingga mudah untuk menyelesaikan keluhan pelanggan. Aspek yang terakhir adalah membina hubungan (*handling relationship*) atau yang sering disebut sebagai seni sosial. CSR yang mampu membina hubungan baik dengan pelanggan dan rekan kerja akan mampu menangani emosi ketika berhubungan dengan orang lain (pelanggan, rekan kerja dan atasan), cermat membaca situasi saat berhadapan dengan pelanggan, rekan kerja dan atasan, mampu untuk mempengaruhi pelanggan saat memberikan informasi mengenai produk dan saat menyelesaikan keluhan pelanggan, dapat dengan mudah berkomunikasi secara efektif dan mudah untuk bekerja dengan tim,

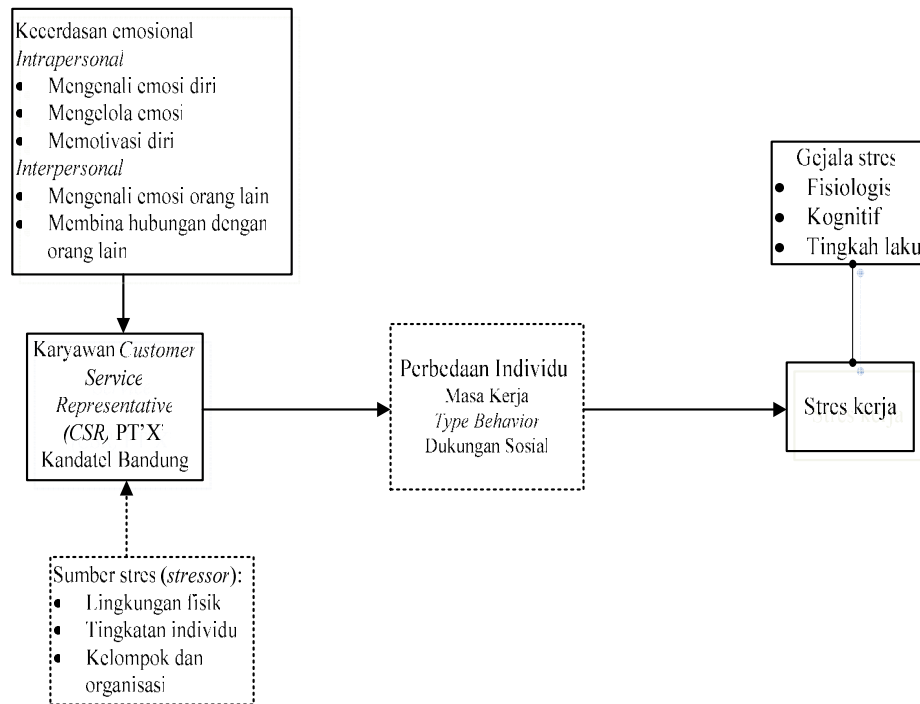
Karyawan CSR PT'X' Kandatel Bandung yang mengalami stres biasanya timbul berbagai akibat (*outcomes*) atau gejala. Menurut **Ivanchevich** dan **Matteson (2002)** terdapat tiga gejala stres yang dapat dialami oleh karyawan CSR, yaitu gejala fisiologis (*physiological outcomes*), gejala kognitif (*cognitive outcomes*) dan gejala tingkah laku (*behavioral outcomes*). Gejala fisiologis ditandai dengan adanya perubahan metabolisme dalam tubuh karyawan CSR yang

mengalami stres, seperti meningkatnya denyut jantung, peningkatan tekanan darah, mengeluarkan keringat secara berlebihan. Jika CSR mengalami gejala-gejala di atas secara terus menerus maka akan mengalami gangguan fisik, seperti gangguan pencernaan (maag, sakit perut, diare), ketegangan otot, sakit kepala, migrain.

Kedua, gejala kognitif (*cognitive outcomes*) seperti sulit berkonsentrasi dan tidak mampu mengambil keputusan yang mengakibatkan gangguan daya ingat serta penurunan kemampuan atensi. Gejala ketiga adalah gejala tingkah laku (*behavioral outcomes*), seperti kurang nafsu makan atau bahkan makan berlebihan, bicara yang kurang terkontrol, kurang tidur atau tidur dengan gelisah, merokok dan minum alkohol serta mengonsumsi obat-obatan dalam jumlah banyak dan terus menerus. Gejala-gejala ini dapat dikaitkan dengan perilaku karyawan CSR, seperti penurunan produktivitas atau kinerja, peningkatan absensi, kurangnya kepuasan kerja, meningkatnya *turnover*.

Dengan demikian, karyawan CSR PT'X' Kandatel Bandung yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi dan tidak menunjukkan gejala stres yang signifikan akan dapat menghadapi stres secara efektif. Sedangkan karyawan CSR PT'X' Kandatel Bandung yang memiliki kecerdasan emosional yang rendah dan menunjukkan gejala stres yang signifikan akan mengalami kesulitan menghadapi stres.

Secara skematis, kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan seperti di halaman berikutnya:



Skema 1.5 Kerangka Pemikiran

1.6 Asumsi Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran yang dikemukakan di atas, maka dapat diambil beberapa asumsi yaitu:

- Setiap karyawan *Customer Service Representative* dalam kesehariannya melakukan aktivitas yang berhubungan langsung dengan pelanggan dan berhadapan dengan lingkungan pekerjaan yang dapat menyebabkan stres.
- Setiap karyawan *Customer Service Representative* dalam menghayati *stressor* dipengaruhi oleh perbedaan individual.

- c. Karyawan *Customer Service Representative* PT'X' Kandatel Bandung memiliki kemampuan atau ketrampilan untuk mengenali kapan stres menyerang dan apa yang dirasakan pada saat itu, bagaimana mengelola stres dan emosi yang ditimbulkannya serta bagaimana memanfaatkannya secara efektif dan efisien untuk meningkatkan kinerja yang disebut kecerdasan emosional.
- d. Karyawan CSR PT'X' Kandatel Bandung yang mengalami stres biasanya timbul berbagai akibat (*outcomes*) atau gejala, yaitu: gejala fisik, gejala kognitif, dan tingkah laku.

1.7 Hipotesis

Berdasarkan asumsi yang telah dikemukakan di atas, maka dapat diturunkan hipotesa sebagai berikut:

Terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dan stres kerja pada karyawan *Customer Service Representative* PT 'X' Kandatel Bandung.