

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi kini, banyak terjadi perubahan dalam segala hal, antara lain segi perkembangan teknologi, ekonomi dan politik, yang berpengaruh pada kebijakan-kebijakan yang berlaku secara nasional, regional, maupun internasional. Perubahan tersebut memberikan dampak bagi seluruh sektor kehidupan, tidak terkecuali bagi perusahaan.

Menghadapi era globalisasi tersebut perusahaan saat ini dituntut lebih kompetitif untuk memenuhi permintaan pasar seluas-luasnya. Dengan demikian, setiap perusahaan layak untuk menjalankan strategi agar tetap menjaga eksistensinya di lingkungan bisnis. Untuk mencapai tujuan tersebut tentunya harus dapat mengoptimalkan komponen yang menjadi sumber daya dalam suatu perusahaan yaitu sumber daya manusianya, modal, mesin/peralatan, material dan metoda. Bagaimana lima komponen tersebut dapat menjadi optimal tentunya tergantung pada kualitas sumber daya manusianya yang merupakan penggerak dari empat komponen yang lain. Kualitas sumber daya manusia dapat tercermin dari apa yang karyawan lakukan saat dihadapkan pada masalah, bagaimana dia mampu mensikapi berbagai tekanan yang muncul sebagai konsekuensi dari pekerjaannya, dan bagaimana dia mampu bertahan mengelola berbagai tekanan pekerjaan untuk tetap bekerja produktif.

PT “X” merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman surat dan paket yaitu sebagai perantara mengantarkan surat atau paket dari *user*

kepada nasabah. *User* merupakan pelanggan dari PT. “X” yang meminta jasa PT “X” untuk mengirimkan surat kepada para nasabah dari *user*. Pengantaran surat atau paket tersebut dikirim oleh para staf pengantar PT “X”, adapun wilayah pengiriman surat tersebut berada di wilayah kotamadya Bandung dan kabupaten Bandung. Dalam melakukan tugasnya, para staf pengantar menggunakan sarana kendaraan motor pribadinya sebagai kemudahan transportasi dalam menjalankan pengiriman.

PT “X” merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman, tentunya harus memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggannya sebagai citra kualitas perusahaannya. Pemberian pelayanan yang baik tentunya perlu diperhatikan oleh para staf pengantar, sehingga para staf pengantar dituntut melayani pelanggan dengan baik yaitu dengan memperhatikan kepuasan pelanggan sebagai pengguna jasa layanan. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh staf pengantar, berkaitan dengan cara kerja daripada staf pengantar tersebut. Dengan demikian, setiap staf pengantar seyogyanya dapat mengatasi berbagai macam hambatan yang dihadapi berkaitan dengan kondisi kerjanya agar dapat menjamin dan mempertahankan kepuasan pelanggan.

Para staf pengantar mengalami kondisi fisik kerja dengan lebih sering berada di jalanan untuk mengirimkan surat atau paket dari satu alamat ke alamat yang lainnya. Dalam perjalanan mengirimkan surat-surat dan paket, para staf pengantar menghadapi berbagai macam situasi dan kondisi cuaca yang dapat menghambat mereka untuk bekerja.

Berdasarkan kuesioner awal mengenai sumber stres kerja terhadap dua puluh sembilan staf pengantar, diperoleh hasil bahwa sumber stres yang dialami staf pengantar beragam dengan penyebaran bobot persentase yang cenderung sama besar yakni faktor lingkungan (14.4%), tuntutan tugas (15.54%), tuntutan peran (13.95%), struktur organisasi (12.8%), pimpinan (14.8%), hubungan antar pribadi (12.62%) dan individu (15.2%). Dari data tersebut, sumber stres yang paling dialami oleh karyawan staf pengantar yakni dalam hal tuntutan tugas dan faktor individu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak manajemen, tampilan kerja para staf pengantar cukup memuaskan selama empat bulan bekerja di awal pertama masuk kerja. Namun, terdapat beberapa staf pengantar yang mengalami penurunan tampilan kerja. Hal tersebut terlihat dari jumlah keluhan pelanggan, ketidaktertiban administrasi, serta tingkat absensi karyawan.

Berdasarkan wawancara awal terhadap enam orang staf pengantar, tiga orang staf pengantar menyatakan kondisi cuaca yang panas membuat dirinya cepat merasa lelah dan membuat kepala menjadi penat, terlebih lagi jika jalanan macet dan asap dari knalpot kendaraan terkadang membuat sesak napas. Cuaca di musim hujan pun turut membuat kondisi fisik menjadi menurun karena lebih mudah terkena flu atau demam, selain itu pada saat hujan turun mereka menjadi harus berteduh terlebih dahulu hal ini membuat pengiriman surat menjadi dibawah target akibatnya jika pengiriman surat dibawah target maka pendapatan yang akan diperoleh pun menjadi menurun. Dengan kondisi tersebut seorang staf pengantar menyatakan dirinya merasa sesak napas, namun berdasarkan hasil pemeriksaan

fisik dinyatakan bahwa kondisi paru-parunya dalam keadaan baik. Salah seorang staf pengantar menyatakan dirinya mudah merasa lelah akibat kondisi kerja yang dialaminya.

Sekalipun demikian, dua orang staf pengantar menyatakan kondisi yang dialaminya saat bekerja tidak menjadi masalah bagi dirinya, yang terpenting bekerja sesuai target agar memperoleh pendapatan yang cukup dan bonus tambahan bila melebihi target pengiriman yang telah ditentukan.

Dua orang staf pengantar menyatakan mereka terkadang mendapatkan surat yang salah alamat, alamat yang kurang jelas atau pun orang yang akan dikirim alamatnya telah pindah rumah. Menurut para staf pengantar kejadian seperti itu hanya menjadi membuang waktu saja akibatnya pekerjaan menjadi lama diselesaikan. Surat atau paket menjadi tidak sampai kepada yang bersangkutan, terkadang surat tersebut akan dibuang. Akibatnya pelanggan banyak yang mengeluhkan kepada pihak perusahaan dikarenakan surat atau paket yang tidak ia terima.

Selain itu, tiga orang staf pengantar menyatakan terkadang ketika mereka mengantarkan surat tidak ada orang di rumah alamat yang dituju, sehingga surat atau paket yang telah dikirim menjadi tidak sampai kepada yang bersangkutan. Mereka sering merasa kesal dengan kejadian seperti itu, akibatnya mereka menjadi sering melemparkan surat ke halaman sehingga tidak memiliki bukti tanda tangan dari penerima surat. Salah seorang staf pengantar menyatakan situasi kerja yang dialaminya sering membuatnya merasa khawatir, hal ini dikarenakan peraturan mengenai pemotongan pendapatan apabila melakukan kesalahan dalam

pengiriman surat, surat yang rusak atau pun tidak hadir sehingga ketika sedang melaksanakan pekerjaannya di lapangan dirinya sering diliputi perasaan takut terjadi sesuatu pada surat-surat yang harus dikirimkan. Menurutnya peraturan pemotongan pendapat bila terjadi kesalahan, dirasakan memberatkan. Berdasarkan wawancara dengan pihak manajerial, peraturan tersebut diberlakukan sebagai cara untuk memantau kinerja dari pada staf pengantar agar sungguh-sungguh dalam melaksanakan pekerjaannya.

Lima orang staf pengantar yang diwawancarai mengeluhkan mengenai kebijakan manajerial, dimana pimpinan terlalu berlebihan dalam memberi peraturan khususnya sanksi yang diberikan bila karyawan melakukan pelanggaran. Dalam hal ini antara lain, apabila staf pengantar tidak masuk kerja tanpa ada keterangan atau informasi kepada atasan, maka staf pengantar tersebut akan dikenakan potongan gaji sebesar Rp.7.000,-/hari, staf pengantar tidak masuk kerja tanpa ada keterangan atau informasi selama 3 (hari) berturut-turut, maka dianggap mengundurkan diri. Kemudian staf pengantar yang tidak pulang sore (tidak melaporkan hasil antaran), maka dikenakan potongan Rp.2000/hari. Staf pengantar yang terbukti melakukan pelanggaran seperti di atas, akan dikenakan sanksi Rp. 40.000,00 per surat. Kebijakan tersebut berdampak terhadap perilaku karyawan dalam bekerja, mereka banyak yang mengundurkan diri dari perusahaan akibat seringnya terkena sanksi yang diberikan oleh perusahaan. Menurut data dari perusahaan, tingkat *turn over* di perusahaan ini sangat tinggi dan tingkat kehadiran staf pengantar mengalami penurunan.

Berdasarkan wawancara terhadap tiga staf pengantar dengan tingkat absen yang tergolong tinggi, salah seorang staf pengantar menyatakan alasan sering tidak masuk kerja karena mengalami sakit dikarenakan kelelahan setelah bekerja. Sedangkan dua orang lainnya menyatakan ingin menghindari tugas bila ia tahu harus mengirimkan surat dalam jumlah banyak, terlebih lagi dengan memikirkan sanksi yang akan didapatkan bila terjadi kerusakan dalam surat atau surat menjadi tidak terkirimkan semuanya. Selain itu, mereka merasa kesal bila harus mengerjakan pekerjaan yang bukan seharusnya ia kerjakan seperti mem-*foto copy* berkas-berkas sehingga ia memendam perasaan marah karena takut oleh atasan.

Selain itu pimpinan kurang memperhatikan kebutuhan karyawannya, diantaranya mengenai kurangnya perhatian dalam hal perawatan kendaraan bermotor yang digunakan oleh para staf pengantar untuk mengirimkan surat serta dengan tambahan uang untuk pembelian bensin. Menurut mereka seharusnya perusahaan memberikan anggaran yang dialokasikan untuk perawatan kendaraan bermotor, karena selama ini para staf pengantar yang harus mengeluarkan biaya sendiri untuk perawatan mesin motor sedangkan kendaraan bermotor yang dimiliki oleh para staf pengantar merupakan aset bagi kepentingan perusahaan juga. Menurut para staf pengantar keadaan seperti ini membuat dirinya menjadi lebih terbebani lagi dalam bekerja.

Dalam melaksanakan tugas staf pengantar diperlukan pula kerjasama dengan staf pengantar lainnya, agar saling terkoordinasi. Dalam hal hubungan antar sesama staf pengantar, tiga staf pengantar menyatakan meskipun banyak mengeluhkan mengenai kondisi pekerjaannya, namun mereka merasakan

hubungan kekeluargaan cukup baik antara satu karyawan dengan karyawan lainnya maupun dengan atasannya. Namun, tiga staf pengantar lainnya menyatakan relasinya dalam bekerja dengan karyawan lain kurang nyaman, dimana dirinya sering mengeluhkan rekan kerjanya yang sering menitipkan surat agar dikirimkan ke daerah lain dan beberapa staf pengantar yang mengambil jatah surat yang lebih sehingga staf pengantar lainnya mendapatkan jumlah surat yang kurang.

Para staf pengantar menyikapi tuntutan kerja dengan cara beragam, ada sebagian staf pengantar yang menerima kondisi pekerjaannya, namun ada pula yang dianggapnya sebagai beban dalam bekerja sehingga menjadi sumber stres pada mereka. Hal ini yang menyebabkan masih ditemukannya permasalahan dalam unit kerja staf pengantar yang berimbas pada nilai produktivitas kerja mereka.

Berdasarkan fakta di atas, terdapat beberapa staf pengantar menunjukkan tampilan kerja yang buruk, hal tersebut tidak hanya ditunjukkan dari penurunan jumlah produktivitas kerja (target kerja yang menurun) juga dalam perilaku kerja mereka seperti ketidaksiplinan dan tingkat absen yang tinggi. Hal tersebut telah mengarah pada munculnya gejala tingkah laku yang diakibatkan oleh stres kerja. Sedangkan bagi beberapa staf pengantar lainnya, terdapat karyawan yang menunjukkan tampilan kerja yang masih memenuhi ketentuan perusahaan seperti bekerja sesuai target yang ditetapkan, disiplin dalam melaksanakan prosedur kerja tanpa ada kesalahan. Akan tetapi reaksi psikologis yang dimunculkannya ada rasa kecewa, ketakutan akan snaksi pekerjaan, terbebani oleh prosedur kerja dan target

kerja yang tinggi. Hal tersebut lambat laun dapat menjadi pemicu timbulnya stres kerja.

Berdasarkan temuan dari fakta-fakta di atas dan terlihat dari gejala yang diamati, maka permasalahan yang terjadi pada staf pengantar di PT. “X” mengarah pada gejala gangguan stres kerja. Dengan demikian seberapa besar derajat stres yang dialami staf pengantar untuk dapat menentukan pelatihan manajemen stres kerja yang sesuai dengan kondisi stres staf pengantar.

1.2 Rumusan Masalah

Perlu diteliti sejauhmana efektivitas pengaruh pelatihan manajemen stres kerja tersebut terhadap penurunan derajat stres staf pengantar di PT “X”?

1.3 Maksud, Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menerapkan pelatihan manajemen stres kerja pada staf pengantar, sehingga berkurang dampak negatif yang muncul yang dirasakan karyawan staf pengantar sebagai akibat dari stres kerja.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah meneliti secara lebih rinci sejauhmana pengaruh pelatihan manajemen stres kerja terhadap penurunan derajat stres.

1.3.3 Kegunaan Penelitian

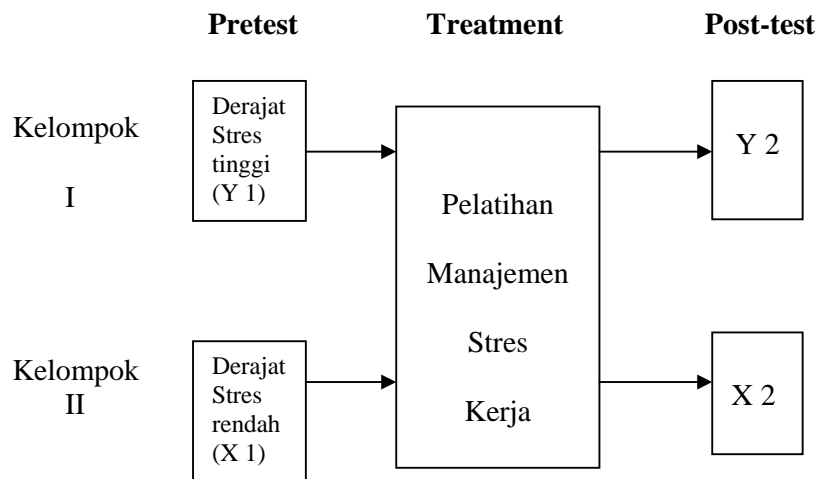
Kegunaan penelitian ini bagi staf pengantar adalah untuk meningkatkan kesehatan mental staf pengantar agar membuat strategi penanggulangan stres, agar dapat mengatasi hambatan dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja. Sedangkan bagi perusahaan adalah sebagai suatu program pelatihan dalam upaya metode penanggulangan stres kerja pada karyawannya agar karyawan dapat bekerja dengan optimal sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

1.4 Metodologi

Rancangan penelitian atau metodologi menggunakan penelitian quasi eksperimen, yaitu mencari hubungan sebab akibat kehidupan nyata, dimana pengendalian ubahan sulit dilakukan. Metode penelitian yang digunakan adalah *two group before-after (pretest – posttest) design*.

Dalam penelitian ini, rancangan eksperimen menggunakan dua kelompok partisipan yang dikenai atau diberikan perlakuan (*treatment*) dalam jangka waktu tertentu. Sebelum pelatihan manajemen stres kerja, untuk setiap kelompok dilakukan pengukuran awal derajat stress (*pretest*) dan kemudian dilakukan pengukuran akhir derajat stres (*posttest*) setelah pelatihan manajemen stres kerja berakhir dalam masa inkubasi satu bulan.

Berikut adalah rancangan penelitiannya:

Before After (Pretest – Posttest) Design

Pengujian hasil *pre test* dan *post test* akan digunakan *statistic non parametric Wilcoxon* untuk menguji data ordinal dua sampel berpasangan.