

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hunsaker (2001) mengatakan bahwa tempat kerja bisa menjadi lingkungan yang melelahkan bagi siapa saja. Setiap orang pasti pernah mengalami saat-saat dimana mereka merasakan stres pada saat bekerja. Namun demikian, stres tidak selalu berdampak negatif. Stres yang optimal akan menghasilkan motivasi dan energi yang tinggi, serta kesiap-siagaan. Sementara itu, stres dengan tingkat yang rendah akan menghasilkan *performance* yang rendah karena individu yang bersangkutan mengalami kebosanan, kelesuan dan penurunan motivasi. Stres yang terlalu tinggi juga akan menghasilkan *performance* yang rendah karena akan menyebabkan individu yang bersangkutan mengalami kepanikan dan keraguan. Stres kerja mengacu pada semua karakteristik yang mungkin memberi ancaman kepada individu tersebut (Caplan, et al., dalam Beehr & Newman, 1978).

Kemampuan individu dalam menangani stres di tempat kerja pun berbeda-beda. Dalam menghadapi stresor yang sama, tingkat atau konsekuensi stres yang dialami bisa berbeda. Misalnya dalam menghadapi *deadline* waktu penyelesaian suatu tugas, karyawan yang satu bereaksi terhadap stresor tersebut dengan tetap rileks dan fokus, sedangkan karyawan yang lain terlihat panik dan tegang dalam penyelesaian tugas tersebut, serta menjadi mudah marah (Hill, 1981).

Karyawan menggunakan pandangan mereka sendiri mengenai suatu situasi untuk melakukan evaluasi persepsi yang merupakan interpretasi karyawan dari

suatu situasi atau stresor. Proses persepsi tersebut menjelaskan mengapa interpretasi seseorang terhadap suatu situasi atau stresor berbeda dari orang yang lainnya. Lazarus (dalam skripsi Mayasari Dakhi, 2006) mendefinisikan penilaian kognitif sebagai proses evaluatif yang menentukan mengapa suatu interaksi antara manusia dan lingkungannya bisa menimbulkan stres. Seseorang akan lebih menghayati suatu situasi atau stresor sebagai suatu ancaman atautkah sebagai tantangan melalui penilaian kognitif tersebut.

Menurut Ivancevich (2005), terdapat dua macam stresor yang menyebabkan stres kerja, yaitu stresor pekerjaan dan stresor nonpekerjaan. Stresor pekerjaan terdiri dari stresor individu serta stresor kelompok dan organisasi. Stresor individual mencakup konflik peran, kelebihan beban kerja serta kecepatan perubahan. Stresor kelompok dan organisasi mencakup partisipasi, hubungan intrakelompok dan interkelompok, politik organisasi, budaya organisasi, kurangnya umpan balik kerja, kesempatan pengembangan karir yang tidak mencukupi serta pengurangan jumlah karyawan. Sementara itu, stresor nonpekerjaan disebabkan oleh faktor-faktor di luar organisasi seperti keluarga, pendidikan atau kegiatan sukarela.

Secara umum, seseorang yang mengalami stres pada pekerjaan akan menampilkan gejala-gejala yang meliputi tiga aspek, yaitu fisiologis, psikologis dan perilaku. Gejala fisiologis memiliki indikator, yaitu terdapat perubahan pada metabolisme tubuh, meningkatnya kecepatan detak jantung dan nafas, meningkatnya tekanan darah, timbulnya sakit kepala dan menyebabkan serangan jantung. Gejala psikologis memiliki indikator, yaitu terdapat ketidakpuasan

hubungan kerja, tegang, gelisah, cemas, mudah marah, kebosanan dan sering menunda pekerjaan. Gejala perilaku memiliki indikator, yaitu terdapat perubahan pada produktivitas, ketidakhadiran dalam jadwal kerja, perubahan pada selera makan, meningkatnya konsumsi rokok dan alkohol, berbicara dengan intonasi cepat, mudah gelisah dan susah tidur (Robbins, 2003).

Bekerja memang merupakan suatu kewajiban, akan tetapi dari beragam profesi yang ada, terdapat beberapa profesi yang dikenal lebih rentan terhadap stres dibandingkan dengan jenis profesi yang lain. Beberapa pekerjaan yang berpotensi untuk memicu stres diantaranya adalah perawat atau pengasuh anak, pelayan restoran, pekerja sosial, pekerja medis, artis, *entertainer*, penulis, pengajar, staf administrasi, pekerja lingkungan, *sales*, akuntan dan penasihat keuangan (<http://health.detik.com/read/2012/03/26/123056/766/yang-tak-tahan-stres-jangan-kerja-di-bidang-ini>).

PT “X” didirikan pada tahun 1980 di Bandung oleh empat orang sahabat yang berprofesi sebagai arsitek. Perusahaan ini merupakan sebuah perusahaan swasta yang bergerak di bidang konsultasi. Pada awal didirikannya, PT “X” hanya menangani konsultasi teknik dengan sumber daya multi-disipliner, antara lain arsitektur, teknik sipil, teknik mesin dan teknik elektro. Bagian perusahaan yang menangani bidang konsultasi teknik ini disebut dengan PT “XEE”. Seiring dengan perkembangan perusahaan dan juga permintaan proyek yang berhubungan dengan lingkungan, PT “X” melebarkan sayapnya dan membentuk PT “XBS” pada tahun 1989. PT “XBS” dibangun dengan beranggotakan ilmuwan, *planner*, serta ahli lingkungan hidup yang tertarik dengan *urban planning*, perkembangan

sumber daya alam dan juga lingkungan. PT “XBS” menyediakan pelayanan konsultasi lingkungan, studi dan perencanaan untuk berbagai pekerjaan pengembangan dan konstruksi.

Walaupun terkesan seperti dua perusahaan yang berbeda dan tidak berhubungan, namun secara fungsional PT “XEE” dan PT “XBS” merupakan divisi besar dari PT “X”. Dengan demikian, karyawan pada masing-masing perusahaan dibawah naungan PT “X” ini dapat menggunakan tenaga kerja secara lintas, dimana jika PT “XEE” memiliki proyek yang membutuhkan jasa konsultasi lingkungan atau studi dan perencanaan, maka PT “XEE” dapat melibatkan ahli dari PT “XBS” dalam proyek tersebut. Begitu pula sebaliknya dimana jika PT “XBS” menangani proyek yang membutuhkan jasa konsultasi teknik dari salah satu disiplin ilmu yang terdapat di PT “XEE”, maka mereka dapat melibatkan ahli disiplin yang bersangkutan dari PT “XEE” dalam proyek tersebut.

PT “X” mengalami perkembangan yang cukup pesat, sehingga sejak tahun 1984 mereka sudah mampu memberikan jasa konsultasi pada klien di berbagai lokasi di Indonesia maupun di berbagai negara lainnya seperti Malaysia, Korea Selatan, Vietnam, Australia, Filipina, Timor-Leste, Nigeria, Singapura, Kongo dan Papua Nugini. Merujuk kepada banyaknya proyek yang dikerjakan oleh PT “X”, maka kegiatan yang pada awalnya terpusat di Bandung mulai dipecah kepada beberapa kantor cabang di kota di mana PT “X” ini paling banyak menerima proyek, yaitu Jakarta, Balikpapan dan Yogyakarta.

Terdapat dua macam bagian di PT “X” ini, yaitu divisi dan departemen. Departemen sendiri terbagi menjadi dua jenis, yaitu penunjang korporat (*Corporate Support*) dan penunjang proyek (*Project Support*). *Corporate Support* bertugas untuk menyelesaikan pekerjaan korporat yang tidak terkait dengan proyek, seperti administrasi perusahaan, keuangan, absensi dan sebagainya. Sementara itu, *Project Support* bertugas untuk menyelesaikan pekerjaan administratif yang terkait dengan proyek.

Karyawan yang bekerja di divisi disebut sebagai karyawan teknik, sementara karyawan yang bekerja di departemen disebut sebagai karyawan penunjang. Karyawan teknik merupakan karyawan yang bertugas untuk menangani semua proyek yang diterima oleh perusahaan, mulai dari kegiatan *survey*, proses konsultasi, pembuatan gambar teknik dan laporan, sampai pada penyampaian hasil kerja kepada klien. Sementara itu, karyawan penunjang merupakan karyawan yang bertugas untuk menangani semua urusan administratif dari proyek-proyek yang ada serta pekerjaan korporat yang tidak terkait dengan proyek. Urusan administratif proyek yang dimaksud meliputi pembuatan proposal sebagai persiapan awal proyek, pengawasan pengerjaan proyek, serta pendokumentasian proyek dan proses pengerjaannya sesuai dengan keperluan dari ISO yang diikuti oleh PT “X”. Sementara itu, pekerjaan korporat tergantung dari departemen apa karyawan penunjang tersebut bekerja, contohnya adalah karyawan dari Departemen IT yang bukan saja mengerjakan *timesheet* anggota tim proyek untuk keperluan proyek, namun juga mengerjakan *timesheet* bagi karyawan lain yang tidak terlibat proyek.

Berkaitan dengan situasi kerja PT “X” dimana proses kerja mereka yang mengikuti tenggat waktu dari masing-masing proyek yang sedang ditangani, maka perusahaan memberi kebijaksanaan bagi para karyawannya yang terlibat langsung di dalam proyek maupun yang terlibat dalam mendukung proyek untuk bekerja secara fleksibel. Perusahaan mengizinkan para karyawan tersebut untuk bekerja *over time* (OT) atau lembur selepas jam kerja normal mereka yang berjumlah 8 jam. Perusahaan juga memberikan kompensasi kepada mereka yang bekerja lembur dalam bentuk uang lembur yang akan mereka terima pada tanggal 15 setiap bulannya sesuai dengan jumlah jam lembur yang mereka pakai.

Dikarenakan *core business* PT “X” ini adalah konsultasi teknik, maka karyawan yang cukup banyak berperan aktif adalah karyawan teknik. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan beberapa karyawan penunjang, didapat hasil bahwa perbedaan perlakuan antara karyawan teknik dan karyawan penunjang sangatlah terasa. Mereka berasumsi bahwa perusahaan menganggap karyawan penunjang tidak atau kurang memberikan kontribusi terhadap kemajuan perusahaan. Perusahaan cenderung lebih memperhatikan karyawan teknik dibandingkan karyawan penunjang, baik dari segi kesejahteraan karyawan, fasilitas kerja yang didapat, maupun perijinan. Dari segi kesejahteraan karyawan, dapat dilihat bahwa karyawan dengan gelar sarjana teknik mendapatkan gaji yang lebih besar dibandingkan karyawan yang memiliki gelar sarjana non-teknik. Perusahaan lebih mendahulukan karyawan teknik dalam pemberian fasilitas kerja yang nyaman seperti ruangan kerja yang ber-AC, komputer dengan program

terbaru dan juga akses internet. Dari segi perijinan, salah satunya dapat dilihat dari perijinan penambahan personil.

Jika permintaan penambahan personil berasal dari divisi, yang berarti permintaan untuk penambahan karyawan teknik, perusahaan akan langsung menyetujui atau minimal memberikan kemudahan ijin. Sementara itu, jika permintaan penambahan personil berasal dari departemen, yang berarti penambahan karyawan penunjang, maka perusahaan tidak akan langsung menyetujui dan terkadang cenderung menolak atau bahkan tidak memberikan tanggapan apapun, sehingga menyebabkan adanya penyebaran karyawan yang tidak merata di departemen yang berakibat kepada tidak meratanya penyebaran pekerjaan yang ada. Keadaan tersebut juga menyebabkan terdapat beberapa departemen yang hanya beranggotakan satu orang, sehingga tidak ada pembagian pekerjaan di departemen tersebut.

Departemen *Quality Management System* (QMS), Departemen *Safety Health Environment* (SHE) dan Divisi Lingkungan hanya memiliki masing-masing satu orang karyawan penunjang untuk melakukan pekerjaan yang ada. Tidak dilakukan penambahan personil untuk masing-masing departemen dan divisi tersebut karena perusahaan menganggap bahwa pekerjaan yang ada dapat dilakukan oleh hanya satu orang karyawan. Di sisi lain, para karyawan yang ada di masing-masing departemen dan divisi tersebut sering merasa kewalahan akan banyaknya pekerjaan yang mereka tangani. Hal ini dikarenakan walaupun apa yang mereka kerjakan memang merupakan pekerjaan yang tercantum di *job description* mereka, namun pekerjaan tersebut dipakai di banyak proyek yang

berbeda dengan tenggat waktu yang beragam. Tidak jarang juga pekerjaan mereka ditambah dengan pekerjaan lain yang berada diluar *job description* mereka, seperti melakukan pekerjaan yang merupakan tanggungjawab dari departemen atau divisi lain. Hal ini menimbulkan tekanan yang cukup besar bagi mereka.

R merupakan karyawan dari PT “XEE” yang berada di Departemen *Quality Management System* (QMS). Ia bertugas untuk menangani semua hal yang terkait dengan sistem mutu dari PT “XEE” dan PT “XBS”, mulai dari prosedur yang ada sampai dengan kesesuaian antara proses kerja dengan prosedur yang ada. Selain itu, ia juga berperan sebagai salah satu *internal auditor* dan juga *Project Quality Officer* (PQO) bagi PT “XEE”. Pekerjaan-pekerjaan korporat yang menjadi tanggung jawab R diantaranya adalah melakukan sosialisasi perihal *issue-issue* yang berkaitan dengan pengembangan dan pengimplementasian sistem mutu melalui kegiatan *Quality & SHE talk*, dimana ia mendatangi setiap departemen dan divisi untuk membagikan informasi ataupun melakukan *brainstorming* secara verbal.

Tugas lainnya adalah melakukan *record* umpan balik dari klien serta pengolahan datanya, yang ia lakukan setiap ada proyek yang selesai dikerjakan. Ia juga melakukan koordinasi mengenai korporat strategi secara situasional bersama dengan atasan langsungnya, *Quality Management Representative* (QMR) dan juga *executive chairman*. R juga melakukan *update* dari “X” *Quality Objective* (XBO) serta pengolahan datanya, melakukan *update* prosedur dan standar-standar lain, serta melakukan *monitoring* kesesuaian proses kerja dengan sistem mutu di kantor pusat dan kantor cabang. *Update* XBO dilakukan R setiap bulan bekerja sama

dengan divisi atau departemen tempat *quality objective* tersebut berada. Contohnya, pengukuran mengenai *training hours* berada di Departemen HRD dan pengukuran mengenai absensi berada di Departemen Personalia. Data yang terkumpul kemudian R *input* ke dalam XBO dimana XBO tersebut disusun menggunakan metoda *Balance Scorecard*. *Updating* prosedur dan standar-standar lain dilakukan R secara situasional jika sudah terjadi ketidaksesuaian antara proses kerja dengan prosedur. *Monitoring* kesesuaian proses kerja dengan sistem mutu di kantor pusat dan kantor cabang dilakukan melalui kegiatan *Internal Quality Audit* (IQA) yang dilakukan setiap bulan.

Tugas R sebagai seorang PQQ adalah membantu *Project Manager* (PM) untuk memastikan proses kerja proyek tersebut berjalan sesuai dengan prosedur atau standar atau regulasi yang berlaku di PT “X” dan sesuai dengan persyaratan yang diajukan oleh klien. Hal ini dilakukan dengan melakukan *Internal Quality Audit* (IQA) untuk proyek yang dimaksud. R juga bertugas untuk membantu memastikan bahwa pendokumentasian proyek, baik secara fisik maupun elektronik, dilakukan dengan baik. Proses tersebut berlangsung dari awal proyek yang disebut dengan *kick off meeting* sampai dengan akhir proyek, yaitu *project completion* dan *Internal Quality Audit* (IQA) untuk proyek tersebut. *Kick off meeting* dilakukan untuk menentukan anggota tim yang akan mengerjakan proyek yang ada, sedangkan *project completion* dilakukan untuk menutup proyek yang telah selesai dilakukan. Dalam waktu satu bulan, R bisa menjadi PQQ bagi sekitar dua sampai lima proyek dengan *schedule* dan perkembangan proyek yang berbeda.

Output pekerjaan yang dihasilkan oleh R berupa dokumen *quality* berupa prosedur atau dokumentasi kesesuaian proses kerja yang telah dilakukan dengan prosedur atau standar yang digunakan. Pengguna dari hasil kerja R ini mayoritas adalah karyawan teknik yang terlibat di dalam proyek, karena dokumentasi tersebut harus dilampirkan ke dalam laporan proyek.

Berkaitan dengan jumlah pekerjaan yang diberikan kepadanya, R mengaku bahwa ia tidak terlalu merasa terganggu atau terbebani walaupun pekerjaan-pekerjaan yang berkaitan dengan proyek tersebut biasanya datang bersamaan dengan pekerjaan korporat. R merasa terganggu dengan penilaian yang ia dapat dari atasan yang merupakan *General Manager* (GM) yang membawahi Departemen QMS. R mengemukakan bahwa penilaian GM R terhadap dirinya tidak terlalu baik. Penilaian-penilaian tersebut juga tidak pernah disampaikan langsung kepada R, namun kepada *manager*-nya. R mendengar dari *manager*-nya bahwa GM tersebut menilai R sebagai karyawan yang lamban, tidak cekatan, tidak kreatif, tidak inovatif, tidak bisa mensosialisasikan program kerjanya, tidak mau belajar dan tidak mau berbagi ilmu. Di sisi lain, *manager*-nya menilai baik kinerja R dan mengatakan bahwa R sangat membantunya dalam melakukan tugas-tugasnya sebagai seorang *manager*. Karyawan ataupun pihak lain yang bekerja dengan R dan menggunakan hasil kerja R juga menilai baik kinerja R dan tidak memberikan keluhan apapun. R juga mengungkapkan bahwa GM-nya sering memberikan *feedback* negatif di hadapan banyak orang atau pada saat rapat, yang dihayati R sebagai membesar-besarkan kesalahan yang ia lakukan. Kondisi tersebut membuat R merasa tidak nyaman, karena ia tidak berani mengemukakan

pendapatnya atau melakukan klarifikasi pada saat GM tersebut sedang memberikan *feedback*. Sikapnya yang tidak berani mengemukakan pendapat inilah yang R yakini membuat GM-nya ataupun orang-orang di sekitarnya dapat dengan mudah dan selalu menekannya. R berasumsi demikian karena kejadian yang ia alami dengan GM-nya tersebut juga ia alami dengan *manager*-nya sebelumnya.

Tekanan yang R rasakan di lingkungan kerjanya tersebut membuatnya merasa tidak nyaman dan tidak bersemangat dalam bekerja. Ia bekerja dengan kecepatan yang lebih lambat dari biasanya dan hanya bekerja sesuai keinginannya. R juga mengaku bahwa terkadang ia terpikir untuk menyerah dan menghindari pekerjaannya. Tidak jarang ia juga berpikir untuk keluar dari perusahaan tersebut.

Walaupun T bukan merupakan satu-satunya karyawan yang bekerja di Divisi Lingkungan, namun ia lah satu-satunya karyawan yang bertugas menangani semua urusan administratif dari PT “XBS”. Pada awalnya, T merupakan ahli lingkungan yang bertugas menangani proyek, namun pada saat sistem mutu di PT “XBS” dinilai tidak berjalan dengan baik, T pun ditugaskan untuk menjadi PQO yang mengontrol jalannya proyek sesuai dengan prosedur ISO. Tugas sebagai PQO yang dilakukan oleh T mulai dari kontrak, mempersiapkan administrasi kegiatan *survey*, mengikuti rapat verifikasi proyek, mengemas laporan-laporan yang telah dibuat oleh ahli lingkungan yang lain, pengiriman laporan kepada klien, menangani Surat Perintah Kerja (SPK) untuk subkontraktor yang dipakai oleh perusahaan, serta mengurus pembayaran subkontraktor tersebut. Setelah proyek selesai, T bertugas memeriksa kelancaran pembayaran klien kepada PT

“XBS”. Semua proses kerja tersebut kemudian dirangkum dalam *form-form* yang digunakan oleh perusahaan sesuai dengan prosedur ISO. Selain sebagai seorang PQO, T juga berperan sebagai seorang *internal auditor*, yang bertugas untuk memastikan kesesuaian proses kerja divisi dan proyek dengan prosedur yang ada dan digunakan di PT “XBS”.

T merasa stres ketika pekerjaan untuk beberapa proyek yang berbeda datang bersamaan dan semuanya meminta penyelesaian yang cepat. Konsekuensi dari hal tersebut adalah ia harus bekerja lebih keras dan lebih lama dari yang lainnya, tidak jarang ia bermalam di kantor hanya untuk menyelesaikan pekerjaan yang diminta. Namun demikian, atasan T mengeluhkan tentang seringnya T melakukan *over time* (OT) atau lembur untuk bekerja, padahal atasannya menilai bahwa pekerjaan tersebut bisa dilakukan pada saat jam kerja normal atau *normal time* (NT).

Menanggapi keluhan atasan tentang betapa seringnya T melakukan OT, T mengaku bahwa ia memang tidak pernah mengatakan atau mengeluh tentang beban kerja yang dimilikinya kepada sang atasan sehingga atasannya tidak mengetahui dengan pasti mengapa T sampai harus melakukan OT. Ia tidak mengerti mengapa atasannya mengeluhkan hal tersebut padahal tugas-tugas yang ia dapat diberikan oleh atasannya. T mengatakan bahwa ia pernah mendapati bahwa atasannya memberikan penilaian-penilaian yang negatif tentang dirinya kepada dewan direksi. Saat mendengar hal itu, T merasa sangat kecewa dan sakit hati.

Pada akhirnya, dalam menyikapi keluhan-keluhan dan penilaian-penilaian tersebut T memutuskan untuk tidak terlalu memikirkannya dan tetap bekerja sebaik mungkin karena ia merasa bahwa pekerjaan tersebut sudah menjadi tanggung jawabnya. Namun demikian, bukannya menjadi tenang seperti yang ia harapkan, T justru sering mengalami pusing, gangguan pencernaan, kesulitan tidur, juga kelelahan yang berkesinambungan.

T merasa bahwa ia kurang tegas dalam mengungkapkan apa yang ia rasakan sehingga orang-orang atau atasannya sering menyepelekannya. Ia bukannya takut atau tidak berani bersikap tegas, namun ia lebih memilih diam daripada sikap tegas yang ia tampilkan malah membuat keributan atau hal-hal yang tidak diinginkan. T juga mengaku bahwa ia tidak bisa menolak pekerjaan, yang menyebabkan pekerjaannya selalu bertambah, termasuk pekerjaan yang tidak termasuk dalam *job description* posisinya.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa kedua orang karyawan tersebut mengalami stres kerja, sehingga penelitian ini akan bersifat studi kasus. Kedua karyawan, yang merupakan karyawan penunjang, memandang stresor yang mereka hadapi sebagai ancaman sehingga berpengaruh kepada kinerja dan kondisi kesehatan mereka. Selain itu, didapat pula kesimpulan bahwa kedua karyawan tersebut memiliki tingkah laku yang kurang asertif sehingga membuat mereka memiliki kemampuan *coping* yang rendah. Hal ini menyebabkan respon mereka terhadap stresor yang ada menjadi kurang tepat, sehingga mereka memandang stresor tersebut sebagai ancaman dan menimbulkan stres kerja yang tinggi. Tingkah laku asertif menurut

Rathus dan Nevid (1997) adalah tingkah laku menampilkan keberanian untuk secara jujur dan secara terbuka menyatakan kebutuhan, perasaan dan pikiran-pikiran apa adanya tanpa menyakiti orang lain (dalam skripsi Laura Saragih, 2010).

Dalam Ivancevich (1987) dikatakan bahwa program manajemen stres organisasi dirancang untuk mengidentifikasi dan memodifikasi stresor kerja, mendidik karyawan dalam memodifikasi dan memahami stres serta dampaknya dan menyediakan dukungan bagi karyawan untuk menghadapi dampak negatif dari stres. Program manajemen stres dapat dilakukan berdasarkan dua pendekatan, yaitu pendekatan individu dan pendekatan organisasi. Pendekatan individu dapat dilakukan dengan teknik kognitif, relaksasi, meditasi dan *biofeedback*. Sementara itu, pendekatan organisasi dapat dilakukan melalui program bantuan karyawan (*Employee Assistance Programs / EAPs*) dan program kesehatan.

Salah satu elemen yang terdapat dalam program bantuan karyawan adalah adanya layanan konseling atau terapi (Ivancevich, 1987). Konseling menekankan pemberian dorongan dan nasihat kepada individu-individu yang menghadapi masalah-masalah pribadi, sementara terapi menggunakan teknik-teknik psikologis dalam proses penyembuhan kelainan-kelainan mental dan *behavioral* (Kartini Kartono & Dali Gulo, 2000). Dalam penelitian ini, intervensi yang akan dilakukan adalah terapi, secara lebih spesifik lagi, terapi tingkah laku. Wolpe (1973) mendefinisikan terapi tingkah laku sebagai sebuah terapi yang melibatkan penggunaan prinsip belajar yang dicoba dibentuk untuk mengubah perilaku

maladaptif. Kebiasaan yang tidak adaptif akan melemah dan dihilangkan; sementara kebiasaan yang adaptif akan dimulai dan diperkuat.

Beberapa teknik yang digunakan dalam terapi tingkah laku dan teknik yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah teknik latihan asertif / *assertive training*. Latihan asertif akan membantu bagi orang-orang yang tidak mampu mengungkapkan kemarahan atau perasaan tersinggung, menunjukkan kesopanan yang berlebihan dan selalu mendorong orang lain untuk mendahuluinya, memiliki kesulitan untuk mengatakan “tidak”, mengalami kesulitan untuk mengungkapkan afeksi dan respon-respon lainnya, serta merasa tidak punya hak untuk memiliki perasaan-perasaan dan pikiran-pikiran sendiri (Gerald Corey, 2005). Sikap asertif dapat membantu karyawan untuk mengontrol stres dan meningkatkan kemampuan *coping*. (<http://www.mayoclinic.org/assertive/art-20044644>) Latihan asertif merupakan salah satu strategi yang dirancang untuk membantu karyawan dalam menanggulangi stres kerja dengan cara yang lebih efektif. (<http://www.workhealth.org/prevention/prred.html>)

Penelitian ini menggunakan intervensi berupa terapi tingkah laku dengan teknik latihan asertif karena permasalahan yang dialami oleh karyawan dari Departemen QMS dan Divisi Lingkungan adalah sikap mereka yang tidak asertif, sehingga mereka tidak mampu menggunakan *coping* yang tepat dalam menghadapi stresor yang ada. Hal ini membuat mereka memandang stresor yang ada di lingkungan kerja sebagai ancaman dan membuat mereka mengalami stres kerja yang tinggi. Tujuan dari pemberian latihan asertif adalah untuk mengurangi atau menurunkan derajat non-asertif dan menumbuhkan sikap asertif mereka.

Dengan demikian, diharapkan karyawan mampu menggunakan *coping* yang tepat dalam menghadapi stresor yang ada, sehingga derajat stres kerja yang mereka rasakan pun akan menurun dan mereka dapat mengoptimalkan kinerja mereka.

Berdasarkan penjabaran di atas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui apakah intervensi dengan bentuk terapi tingkah laku yang menggunakan teknik latihan asertif efektif untuk menurunkan derajat stres kerja karyawan Departemen QMS dan Divisi Lingkungan di PT “X” Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Apakah program terapi tingkah laku dengan teknik latihan asertif yang diterapkan dapat dengan efektif menurunkan derajat stres kerja karyawan Departemen QMS dan Divisi Lingkungan di PT “X” Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk melihat efektivitas program terapi tingkah laku dengan teknik latihan asertif yang diterapkan untuk menurunkan derajat stres kerja pada karyawan Departemen QMS dan Divisi Lingkungan di PT “X” Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mendapatkan program terapi tingkah laku dengan teknik latihan asertif yang efektif untuk menurunkan

derajat stres kerja karyawan Departemen QMS dan Divisi Lingkungan di PT “X” Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan informasi tambahan secara empirik bagi bidang ilmu Psikologi, khususnya bidang Psikologi Industri dan Organisasi mengenai program terapi tingkah laku, khususnya dengan teknik latihan asertif, yang dapat digunakan sebagai salah satu intervensi untuk menurunkan derajat stres kerja karyawan yang non-asertif maupun karyawan asertif yang menghadapi karyawan lain atau atasan yang agresif.
- b. Memberikan informasi kepada peneliti lain yang ingin melakukan penelitian sejenis ataupun penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan efektivitas program terapi tingkah laku dengan teknik latihan asertif untuk menurunkan derajat stres kerja karyawan yang non-asertif maupun karyawan asertif yang menghadapi karyawan lain atau atasan yang agresif.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Memberi informasi pada pihak manajemen PT “X” Bandung mengenai intervensi yang dapat dilakukan untuk menurunkan derajat stres kerja

karyawan-karyawan yang non-asertif maupun karyawan asertif yang menghadapi karyawan lain atau atasan yang agresif.

- b. Memberikan informasi kepada PT “X” Bandung sehingga dapat mengevaluasi dan mengembangkan program terapi tingkah laku dengan teknik latihan asertif sehingga diharapkan program terapi tersebut dapat secara efektif dan efisien menurunkan derajat stres kerja karyawan-karyawan yang non-asertif maupun karyawan asertif yang menghadapi karyawan lain atau atasan yang agresif.
- c. Menumbuhkan kemampuan bersikap asertif kepada karyawan non-asertif atau karyawan asertif yang menghadapi karyawan lain atau atasan yang agresif, yang mengalami stres kerja agar mereka berani tampil dan mampu menggunakan *coping* yang tepat dalam menghadapi stresor yang ada.

1.5 Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat apakah program terapi tingkah laku dengan teknik latihan asertif yang diterapkan pada karyawan Departemen QMS dan Divisi Lingkungan di PT “X” Bandung efektif untuk menurunkan derajat stres kerja yang mereka alami. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dua orang, yang terdiri dari seorang karyawan Departemen QMS dan seorang karyawan Divisi Lingkungan. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel yang didasarkan pada kriteria tertentu sesuai dengan tujuan penelitian.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *quasi experimental* karena informasi diperoleh dengan eksperimen yang sebenarnya namun dalam keadaan

yang tidak memungkinkan untuk mengontrol dan/atau memanipulasi semua variabel yang relevan. Desain penelitian yang digunakan adalah *one group pretest-posttest*, dimana kepada subjek penelitian dilakukan dua kali pengukuran, yaitu sebelum dan sesudah dilakukan *treatment* yang dalam hal ini adalah terapi tingkah laku dengan teknik latihan asertif. Data yang diperoleh pada penelitian ini akan dianalisis secara kualitatif menggunakan teknik deskriptif analisis, yaitu mencoba menggambarkan hasil penelitian dalam bentuk uraian deskriptif dan melakukan perbandingan secara kualitatif antara hasil *pretest* dan *posttest*.