

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi sekarang ini persaingan yang ketat menuntut sebuah perusahaan untuk dapat berinovasi dan bersaing dengan kondisi saat ini. Untuk mencapai keberhasilan dan memenuhi keinginan perusahaan tentunya tidak lepas dari peran dan kualitas sumber daya manusia (SDM) di perusahaan tersebut (Purnomo, 2018). Pada pekerjaan yang fokus pada pelayanan lebih sering mengalami lelah fisik dan psikis. Hal tersebut bisa terjadi disebabkan karena jumlah orang yang dilayani, pekerjaan yang setiap waktu harus siap, dan jam kerja yang melebihi waktu kerja yang biasanya. Semakin berat beban kerja maka akan semakin tinggi kemungkinan resiko seseorang mengalami stres (Farber dalam Handoko, 2018).

Stres kerja merupakan permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian serius perusahaan. Stres kerja menjadi suatu persoalan yang serius bagi perusahaan karena dapat berdampak pada produktifitas dan kinerja dari karyawan dan perusahaan. Dapat dikatakan setiap orang pasti pernah mengalami stres saat bekerja. Akibat dari stres, sering kali apa yang dikerjakan hasilnya menjadi tidak maksimal, bahkan bisa berantakan (Haryadi dan Baidun, 2016)

Menurut Djaali dan Muljono (2008) stres kerja merupakan suatu kondisi di mana terdapat tanggapan sebagai interaksi dalam diri seseorang yang diakibatkan dari suatu kendala yang ada ditempat kerja atau tuntutan pekerjaan yang dihadapi

seseorang. Menurut Munandar (2014) stres kerja adalah suatu kondisi negatif yang dialami individu yang mengarah pada timbulnya penyakit fisik ataupun mental, atau mengarah pada perilaku yang tidak wajar

Tuntutan untuk efektif di dalam pekerjaan maka masalah stres kerja di dalam organisasi menjadi gejala yang penting untuk diamati. Karyawan bekerja sesuai dengan peran yang dimiliki di dalam suatu organisasi, artinya setiap karyawan mempunyai kelompok tugasnya yang harus dilakukan sesuai dengan peraturan yang ada dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh atasannya. Akan tetapi, karyawan tidak selalu berhasil untuk memainkan perannya tanpa menimbulkan konflik. Kurang baiknya peran, dapat memicu terjadinya stres (Tambun, 2016). Menurut Saputri (2012) berbagai kekhawatiran dan permasalahan yang dialami oleh karyawan sedikit banyak telah menimbulkan ketegangan atau stres dalam melaksanakan tugas sehari-hari.

Stres pada hakikatnya tidak selalu buruk, walaupun dikalangan masyarakat luas stres selalu diartikan sebagai dampak buruk. Sebagai contoh banyak profesional memandang tekanan beban kerja yang berat dan tenggang waktu yang pendek sebagai tantangan positif untuk menaikkan mutu dan kepuasan hasil kerja mereka. Stres positif merupakan upaya untuk mengubah energi potensial yang semula negatif menjadi energi actual yang memiliki nilai positif. Dengan kata lain suatu upaya untuk mengembangkan kapasitas yang ada (Budilaksono dan Widayaiswara, 2013).

Seseorang yang mengalami stres kerja akan berdampak pada gejala fisik seperti sakit kepala, nyeri pada leher, gangguan pencernaan, tekanan darah tinggi,

kelelahan kronis, gangguan tidur hingga kecelakaan kerja. Selain itu gejala emosi berupa emosional yang tidak stabil, depresi, mimpi buruk, frustrasi, hingga menyebabkan seseorang menangis terus menerus. Gejala perilaku juga akan tampak seperti gigi yang bergetar, menggerakkan jari dan kaki, menggigit kuku mengurung diri hingga mengkonsumsi rokok, alkohol dan juga obat penenang (Tama dan Hardiningtyas, 2017).

Individu yang mengalami stres akan berpengaruh pada efek psikologis individu yaitu di mana individu akan merasa tegang, cemas, tidak bisa konsentrasi, ingin pergi ke kamar mandi, dan ingin meninggalkan situasi stres. Selain efek pada psikologis, individu yang mengalami stres juga akan mempengaruhi efek fisiologis yaitu seperti jantung berdegup kencang, denyut jantung meningkat, bibir kering, berkeringat dan mual. (Halim dalam Waluyo, 2018).

Wawancara yang dilakukan dengan informan berinisial FF yang bekerja di koperasi simpan pinjam pada bagian marketing, menurut informan pekerjaan yang digeluti sejak tahun 2016 ini merupakan pekerjaan yang berat karena informan harus memenuhi target setiap harinya. Hampir setiap seminggu 3 kali subjek tidak bisa memenuhi target karena nasabah yang didatangi selalu mangkir dan tidak mau membayar, bahkan selalu kabur dari rumah. Informan selalu berusaha untuk terus mengejar nasabah yang tidak mau membayar dengan mendatangnya hampir setiap hari hingga berusaha untuk minta tolong kepada kepala marketing untuk menemani informan meminta jatah bulanan kepada nasabah. Selain itu informan juga mudah terbawa emosi ketika nasabah tidak mau membayar tepat waktu.

Informan mengaku pekerjaan tersebut membuat ia sering frustrasi dan susah tidur di malam hari padahal bisa dikatakan pekerjaan tersebut membutuhkan banyak tenaga. Dari pekerjaan yang dianggapnya monoton setiap hari seperti itu membuat informan selalu punya keinginan untuk *resign*.

Wawancara dengan informan berinisial AM yang bekerja sejak 2018 menyatakan bahwa informan merasa mudah lelah karena pekerjaan yang ia geluti ini sering menguras tenaga dan emosi, sebab tidak semua nasabah mudah untuk membayar ketika informan menarik jatah mingguan. Ketika nasabah yang mengambil hutang tidak mau membayar, informan berusaha untuk meminta tolong kepada anggota keluarga nasabah yang lain. Jika masih tidak berhasil, informan meminta nasabah untuk meninggalkan surat-surat seperti KK atau yang lain untuk bukti kepada kantor bahwa nasabah benar-benar tidak bisa membayar. Selain itu, informan juga menyatakan sering lembur sampai malam karena rumah nasabah yang banyak luar kota. Informan menyatakan bahwa dia akan merencanakan mengundurkan diri dari pekerjaan tersebut akhir-akhir ini.

Wawancara informan yang ketiga berinisial DS yang bekerja sejak 2016 menyatakan bahwa jabatan yang diemban informan saat ini membuat informan mudah merasa stres dan kerap mengalami pusing kepala karena informan sering tidak target disebabkan nasabah yang didatangi tidak mau membayar, keadaan yang seperti itu juga membuat informan terbawa emosi dan mudah marah. Ketika nasabah yang didatangi tidak mau membayar, informan rela menggunakan uang pribadi untuk menutup jumlah uang yang harus target hari itu. Selain itu ketika storing dan agenda diakhir bulan jumlah pendapatan koperasi harus sinkron.

Dengan pekerjaan yang dianggapnya berat tersebut informan mengaku ingin mencari pekerjaan lain.

Menurut Novita (Avionela dan Nailul, 2016) banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan, adanya konflik, dan interaksi interpersonal yang terjalin di tempat kerja dapat mempengaruhi kelelahan emosional pada diri seseorang. Tuntutan psikologis dan emosional yang berlebih juga dapat menyebabkan perasaan lelah dan tidak bersemangat dalam bekerja.

Menurut Bar-On (Darvish dan Nasrollahi, 2011) telah menyatakan bahwa kecerdasan emosional adalah faktor kemampuan yang mempengaruhi kemampuan individu untuk berhasil mengatasi stres kerja dan tekanan lingkungan. Mangkunegara (Tambun, 2016) menyatakan dengan kecerdasan emosional, seseorang dapat mengembangkan manajemen stres atau dapat mengelola stres menjadi positif.

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk memahami perasaan diri sendiri dan orang lain, kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan untuk mengendalikan emosi yang muncul dalam diri seseorang saat berhubungan dengan orang lain. Kecerdasan emosi juga dapat disebut sebagai kepekaan diri dan kepekaan terhadap orang lain (Gitosaroso, 2012)

Menurut Goleman (2001) seseorang yang mempunyai kecerdasan emosional dibentuk untuk dapat mengendalikan dorongan emosi, memahami orang lain, dan supaya dapat menjalin hubungan yang baik dengan orang lain. Semua emosi pada dasarnya adalah dorongan untuk bertindak dan mengatasi masalah, karena emosi yang muncul akan memancing tindakan yang dilakukan

oleh individu. Selain itu, kecerdasan emosi juga mampu untuk memotivasi diri sendiri dan untuk bertahan saat seseorang menghadapi frustrasi, supaya dapat mengendalikan dorongan hati agar tidak berlebihan dalam bersenang – senang maupun saat bersedih, dapat mengatur suasana hati dan dapat menjaga supaya beban stres tidak melumpuhkan kemampuan seseorang untuk berfikir.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Gosmawi dan Talukdar (2013) yang berjudul *Relation between Emotional Intelligence and Job stress among engineer's at Managerial level at Public sector organization* yang melibatkan 30 responden menunjukkan bahwa ada hubungan negatif signifikan antara kecerdasan emosional dengan stres kerja. Di mana semakin tinggi kecerdasan emosional maka semakin rendah stres kerja. Sebaliknya, semakin rendah kecerdasan emosional seseorang maka semakin tinggi stres kerja.

Stres kerja dipengaruhi juga oleh beban kerja seperti yang dijelaskan oleh Gracia dan Calvo (Idris, 2018) salah satu penyebab stres kerja adalah beban kerja. Beban kerja berlebihan membawa pada stres karena tekanan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan. Tyas (2009) menyatakan beban kerja yang berlebihan dipercaya sebagai salah satu sumber yang paling besar menyebabkan stres kerja. Beban kerja dapat berupa beban kerja fisik dan beban kerja psikologis. Menurut Manuaba (Romadhoni, 2015) beban kerja fisik dapat berupa beratnya pekerjaan seperti mengangkat, merawat mendorong, sedangkan beban kerja psikologis dapat berupa sejauh maningkat keahlian dan prestasi kerja yang dimiliki individu dengan individu lainnya. Beban kerja juga dapat diartikan sebagai kemampuan tubuh pekerja dalam menerima pekerjaan. Dari sudut pandang ergonomi, setiap

beban kerja yang diterima seseorang harus sesuai dan seimbang terhadap kemampuan fisik maupun psikologis pekerja yang menerima beban kerja tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Mubariroh (2013) yang berjudul Hubungan antara Beban Kerja dengan Stres Kerja pada Karyawan Produksi di JTV Surabaya yang melibatkan 110 responden menunjukkan bahwa ada hubungan positif signifikan antara beban kerja dengan stres kerja. Di mana semakin tinggi beban kerja yang dihadapi seseorang maka semakin tinggi pula stres kerja. Sebaliknya, semakin rendah beban kerja seseorang maka semakin rendah pula stres kerja.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional dan beban kerja memberi pengaruh terhadap stres kerja, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan antara Kecerdasan Emosional dan Beban Kerja dengan Stres Kerja”.

B. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empirik hubungan antara kecerdasan emosional dan beban kerja dengan stres kerja.

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah literatur kajian dalam Psikologi Industri dan Organisasi yang berkaitan dengan hubungan antara kecerdasan emosional dan beban kerja dengan stres kerja.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Karyawan dan Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat memberi tambahan pengetahuan mengenai hubungan antara kecerdasan emosional dan beban kerja dengan stres kerja.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dalam mengembangkan penelitian selanjutnya, terutama penelitian yang berkaitan dengan kecerdasan emosional dan beban kerja dengan stres kerja.

