

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Saat ini Indonesia sedang dalam tahap untuk menjadi salah satu negara industri maju pada tahun 2030. Semakin berkembang industri, maka memerlukan lebih banyak tenaga kerja untuk mendukung berkembangnya sistem industri agar lebih baik. Menurut Yasar (2011), saat ini sebanyak 40-50% karyawan sektor formal di Indonesia berstatus sebagai karyawan *outsourcing*, atau kurang lebih sudah mencapai sekitar 30 juta orang. Fenomena menggunakan kebijakan sistem *outsourcing* semakin bertambah saat terjadinya krisis ekonomi global yang melanda dunia termasuk Indonesia (Syibli, 2010).

Outsourcing (alih daya) adalah pemindahan sebagian atau seluruh pekerjaan dan wewenang kepada pihak lain, yang bertujuan untuk mendukung strategi yang menggunakan jasa *outsourcing*, baik untuk kebutuhan pribadi maupun perusahaan (Priambada & Maharta, 2008). Namun, perkembangan sistem *outsourcing* tidak sepenuhnya dapat berjalan lancar dan dapat dirasakan secara positif oleh masyarakat, terutama pada karyawan *outsourcing* itu sendiri. Menurut Suwondo (2004) karyawan *outsourcing* adalah karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan penyedia (*vendor*), dimana selanjutnya karyawan tersebut disalurkan ke perusahaan pengguna (*user*). *Outsourcing* telah menjadi alat manajemen, tidak hanya

untuk menyelesaikan pekerjaan bahkan untuk mendukung tujuan dan sasaran perusahaan (Corbett dalam Kunarti, 2009).

Sistem *outsourcing* dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan, seperti meningkatkan fokus bisnis, membagi resiko operasional, mengurangi biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan, serta mampu meningkatkan mekanisme kontrol perusahaan menjadi lebih baik (Priambada & Maharta, 2008). Survei yang dilakukan Muller & Wood (2008), pada negara-negara di Eropa, seperti Inggris, Spanyol dan Perancis, menunjukkan bahwa mereka dapat menghemat biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan sekitar 40%.

Proses pelaksanaan *outsourcing* dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan, namun tidak untuk para karyawan *outsourcing*. Karyawan *outsourcing* justru memperoleh kerugian, seperti: hubungan kerja dalam bentuk kontrak/tidak tetap, gaji yang lebih rendah, tidak adanya keamanan kerja, dll (Suwondo, 2004). Berdasarkan data dari Dinas Tenaga Kerja Pemerintahan Kota Surabaya tahun 2012, terdapat 188 pengaduan terhadap kasus *outsourcing* pada bidang industrial, sedangkan 202 pengaduan terhadap kasus *outsourcing* pada bidang pengawasan ketenagakerjaan (Lestari, 2013).

Setiap tanggal 1 Mei, telah ditetapkan sebagai Hari Buruh Internasional atau dikenal dengan nama "*May Day*". Pada tahun 2013, para buruh yang tergabung dalam Serikat Pekerja Seluruh Indonesia (SPSI) melakukan demo besar-besaran di sejumlah kota besar, mereka menolak pemberian upah yang murah, status mereka sebagai karyawan *outsourcing*

dan menuntut adanya perbaikan kesejahteraan hidup (www://dunia.news.viva.co.id, diunduh pada tanggal 17/08/2013). Menurut Royen (2009), masalah *outsourcing* semakin marak seiring dilegalkannya praktik *outsourcing* oleh pemerintah yang menuai banyak kontroversi, sehingga berdampak terhadap ekonomi yang dapat merugikan pekerja/buruh.

Burgard, Brand dan House (2009), menyatakan bahwa saat ini karyawan *outsourcing* merasa telah kehilangan keamanan dan perlindungan dalam pekerjaan, sehingga hal tersebut berbanding terbalik dengan harapan kehidupan ekonomi untuk menjadi lebih baik. Ketidakjelasan status kerja dan masa depan serta kehilangan pekerjaan dapat menimbulkan persepsi yang negatif, sehingga membuat para karyawan *outsourcing* merasa stres. Menurut Fitri (2013), pada tahun 2012 Indonesia memiliki jumlah angkatan kerja mencapai 120,4 juta, atau bertambah sebesar satu juta orang dibanding tahun 2011, sehingga menimbulkan potensi kerugian yang sangat besar sebagai dampak dari stres kerja. Penelitian terhadap dampak stres kerja pada pekerja di Indonesia menunjukkan bahwa dampak dari stres kerja secara fisiologis, seperti gangguan tidur, sakit kepala, jantung koroner, hipertensi, absenteisme hingga kecelakaan kerja di kalangan pekerja. Survei yang dilakukan Regus Asia Group menyatakan bahwa 64% pekerja di Indonesia merasa tingkatan stres mereka bertambah dari tahun ke tahun (Ramadian dalam www://lifestyle.okezone.com, diunduh pada tanggal 23/03/2014).

Stres adalah kondisi psikologis pada seseorang dimana munculnya ketidakseimbangan yang signifikan atau ketidakcocokan antara persepsi

terhadap tuntutan dengan kemampuan yang seseorang miliki untuk mengatasi tuntutan-tuntutan tersebut (Lazarus & Folkman dalam Jovanovic *et al*, 2006). Stres kerja menurut Riggio (2009), dapat timbul karena faktor internal maupun eksternal, seperti lingkungan fisik yang terlalu menekan dan mengancam diri individu, kurangnya kontrol yang dirasakan sehingga tidak mampu beradaptasi, kurangnya hubungan interpersonal antar karyawan, serta minimnya pengakuan terhadap kemajuan prestasi kerja yang telah dicapai.

Fenomena yang terjadi dalam dunia kerja, terdapat beberapa faktor penyebab stres kerja yang dialami oleh karyawan *outsourcing*. Menurut Robbins & Judge (2008) menyatakan bahwa faktor yang menjadi penyebab stres kerja karyawan sangat beragam, yaitu: masalah lingkungan, masalah organisasi dan masalah individu. Hasil penelitian Ismar, dkk (2011), terhadap 73 responden karyawan *call center* PT X di Jakarta yang telah bekerja minimal 6 bulan, bahwa stres kerja tertinggi disebabkan karena pengembangan karir sebesar 87,7%, beban kerja berlebih kualitatif (kualitas pekerjaan) 86,3%, beban kerja berlebih kuantitatif (jumlah pekerjaan) 82,2%, konflik peran 76,7%, *ambiguous role* 72,6% dan tanggung jawab terhadap orang lain 71,2%.

Lazarus (2006) menuliskan bahwa stres merupakan suatu proses kognitif, dimana individu melakukan penilaian-penilaian terhadap tekanan yang dialaminya, seperti: penilaian pertama (*primary appraisal*) yaitu dilakukan dengan penilaian individu apakah stimulus tersebut membahayakan atau tidak bagi dirinya dengan mempertimbangkan suatu

nilai, komitmen tujuan, keyakinan tentang dirinya dan pemahaman terhadap situasi. Bila situasi tersebut dinilai berbahaya, maka individu melakukan proses selanjutnya, yaitu penilaian sekunder (*secondary appraisal*), penilaian yang mengacu pada proses kognitif–evaluasi untuk melihat kemampuan dan sumber daya yang dimiliki, yang difokuskan pada apa yang bisa dilakukan oleh individu bila dalam situasi yang dianggap mengancam. Penilaian sekunder tidak lebih dari evaluasi untuk memilih strategi *coping* apa yang dilakukan, sehingga tidak benar-benar mengatasi tetapi bisa untuk kerangka kognitif dalam menghadapi *stressor* (Lazarus & Folkman dalam Jovanovic *et al*, 2006). Proses penilaian kognitif pada karyawan dapat berpengaruh terhadap pemilihan strategi *coping* yang akan diterapkan, yang kemudian keberhasilan terhadap penggunaan *coping* akan menentukan tingkat stres yang dirasakan (Dahlan dalam Primaldhi, 2006).

Cara penanganan untuk masalah stres kerja pada karyawan menurut Permaitiyas (2013), selain adanya perhatian dari pimpinan perusahaan, karyawan tersebut juga harus mampu mengatasinya sendiri dari beragam masalah pada kerjanya, yaitu dengan menggunakan strategi *coping*. Pemilihan dalam penggunaan strategi *coping* pada setiap individu berbeda-beda, tergantung penilaian dari diri individu tersebut dalam mempersepsikan situasi yang dihadapi. Sebelum memilih strategi *coping*, individu harus mempertimbangkan terlebih dahulu kemampuan yang dimiliki, sehingga dinilai apakah efektif atau tidak jika digunakan dalam situasi yang menimbulkan stres. Strategi *coping* dapat dipelajari dan diusahakan secara

sadar oleh para karyawan dalam menghadapi masalah perusahaan (Lazarus & Folkman dalam Taylor, 1999).

Strategi *coping* merupakan proses psikologis secara normal, yang dilakukan dengan beradaptasi terhadap berbagai situasi yang disertai dengan usaha yang dilakukan individu untuk dapat menghadapi serta mengantisipasi situasi yang menekan dan mengancam secara fisik maupun psikis, sehingga dapat membebani bahkan melampaui kemampuan dan ketahanan individu tersebut (Kertamuda & Herdiansyah, 2009). Menurut Lazarus & Folkman (dalam Ogden, 2007), strategi *coping* yang dilakukan oleh karyawan dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu *problem-focused coping* dan *emotion-focused coping*. *Problem-focused coping* bertujuan untuk menyelesaikan masalah dengan menghadapi sumber stres, sedangkan *emotion-focused coping* bertujuan untuk mengurangi dan mengatur stres secara emosional dalam situasi yang menekan dan mengancam. Ditambahkan oleh Pargament *et al* (2000), bahwa banyak individu melakukan *religious-focused coping*, yaitu keyakinan bahwa Tuhan akan menolong.

Lazarus dan Folkman (dalam Ogden, 2007) mengatakan bahwa *problem-focused coping* dan *emotion-focused coping* dapat digunakan bersamaan. Penggunaan *problem-focused coping* dan *emotion-focused coping* secara bersamaan dilakukan saat karyawan tersebut menghadapi masalah terhadap atasannya, kemudian karyawan tersebut menggunakan *problem-focused coping* dengan mencari cara untuk menyelesaikan masalahnya. Bersamaan dengan itu karyawan tersebut juga harus bisa

mengatur emosi saat bertemu dengan atasannya, dengan menggunakan *emotion-focused coping* (Sarafino dan Smith, 2011). Dahlan (2005) dalam penelitiannya terhadap 720 karyawan di Indonesia, menemukan bahwa *religious-focused coping* selalu digunakan bersamaan dengan *problem-focused coping* maupun *emotion-focused coping*.

Al-Qur`an telah menjelaskan bahwa setiap masalah pasti ada cara penyelesaiannya dan setiap manusia diminta untuk selalu bersabar. Apabila telah masalah yang lain sudah dikerjakan, maka wajib hukumnya jika ia mengerjakan masalah yang lain dan tetap meminta ridho dari Allah SWT.

أَلَمْ نَشْرَحْ لَكَ صَدْرَكَ ﴿١﴾ وَوَضَعْنَا عَنْكَ وِزْرَكَ ﴿٢﴾ الَّذِي أَنْقَضَ
ظَهْرَكَ ﴿٣﴾ وَرَفَعْنَا لَكَ ذِكْرَكَ ﴿٤﴾ فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ
يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ﴿٨﴾

Artinya : “Bukankah Kami telah melapangkan untukmu dadamu? Dan Kami telah menghilangkan daripadamu bebanmu. Yang memberatkan punggungmu. Dan Kami tinggikan bagimu sebutanmu. Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesudah kesulitan ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmu lah hendaknya kamu berharap”. (QS Al-Insyirah [94] : 1-8).

Lazarus & Folkman (dalam Ogden, 2007), menyatakan bahwa penggunaan *problem-focused coping* dan *emotion-focused coping* tergantung pada tingkat stres yang dirasakan seseorang. Individu akan memilih menggunakan *problem-focused coping* dengan menilai situasi yang dihadapinya dapat berubah atau mempunyai tingkat ancaman rendah hingga sedang. Sementara itu, penggunaan *emotion-focused coping*, saat individu

menilai situasi yang dihadapinya tidak dapat berubah dan tidak dapat berbuat apapun, dengan kata lain mempunyai tingkat ancaman tinggi. Penelitian yang dilakukan Dewi (2010) bahwa terdapat perbedaan tingkat stres kerja ditinjau dari penggunaan strategi *coping* pada pekerja shift bagian *finishing* PT. Dan Liris Sukoharjo.

Berdasarkan penjelasan diatas muncul pertanyaan mengenai stres kerja dan pemilihan strategi *coping* pada karyawan *outsourcing*. Penelitian yang dilakukan di Indonesia mengenai stres kerja dan pemilihan strategi *coping* pada karyawan *outsourcing* masih jarang dilakukan, sehingga peneliti ingin melakukan penelitian kembali mengenai perbedaan tingkat stres kerja dilihat dari pemilihan strategi *coping* pada karyawan *outsourcing* PT X. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melihat perbedaan tingkat stres kerja dilihat dari pemilihan strategi *coping* pada karyawan *outsourcing* PT X.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas dapat dihasilkan sebuah rumusan masalah penelitian, yaitu: apakah terdapat perbedaan tingkat stres kerja dilihat dari pemilihan strategi *coping* pada karyawan *outsourcing* PT X?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan tingkat stres kerja dilihat dari pemilihan strategi *coping* pada karyawan *outsourcing* PT X.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1.4.1 Manfaat praktis

- a) Hasil dari penelitian dapat menjadi informasi tambahan bagi PT X mengenai tingkat stres dengan pemilihan strategi *coping* pada karyawan *outsourcing*.
- b) Hasil dari penelitian ini dapat menjadi solusi bagi karyawan *outsourcing* dalam menangani stres kerja dan memilih strategi *coping* yang tepat dan efektif. Sejalan dengan teori Lazarus & Folkman (dalam Dahlan, 2005) bahwa strategi *coping* dapat dipelajari dan diusahakan secara sadar oleh para karyawan dalam menghadapi masalah perusahaan.
- c) Hasil penelitian ini dapat dikembangkan oleh PT X untuk membuat suatu metode penanggulangan stres kerja.

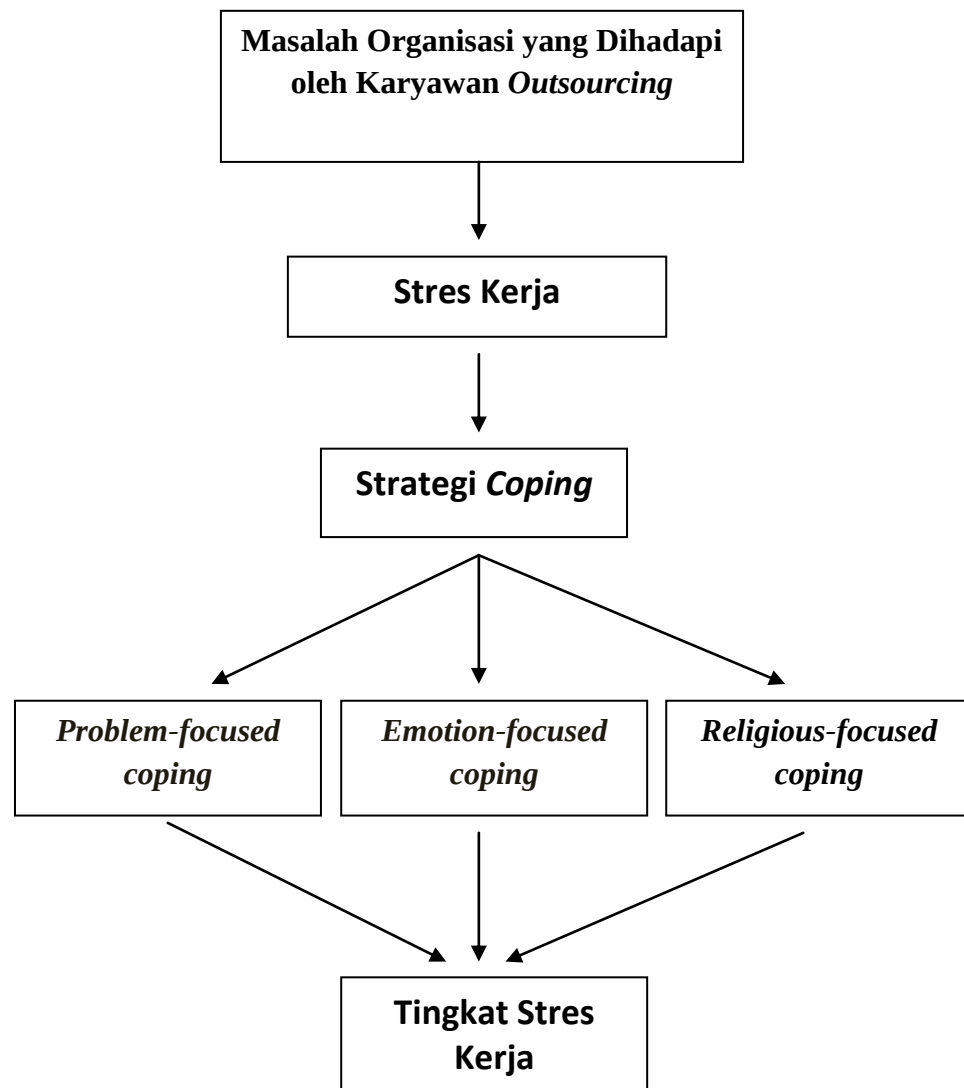
1.4.2 Manfaat teoritis

- a) Untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan pada bidang psikologi industri dan organisasi, terutama memberikan gambaran mengenai perbedaan penggunaan strategi *coping* dalam menghadapi stres kerja pada karyawan *outsourcing*.
- b) Bagi para pembaca, peneliti berharap semoga dapat berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan, sebagai bahan perbandingan untuk menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dibidang

psikologi, karena masih jarang yang melakukan penelitian seperti ini pada karyawan *outsourcing*.

- c) Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai data untuk melakukan penelitian yang lebih lanjut.

1.5 Kerangka Berpikir



Robbins & Judge (2008), menyatakan bahwa ada beberapa faktor yang dapat menimbulkan stres kerja, yaitu: faktor lingkungan, faktor organisasi dan faktor individual. Dalam penelitian ini, peneliti ingin melihat faktor organisasi yang dapat menimbulkan stres kerja.

Sauter *et al* (1990), mengatakan bahwa stres kerja adalah suatu respon fisik dan emosional yang berbahaya dari seorang karyawan, yang muncul ketika persyaratan dari pekerjaan tidak sesuai dengan kemampuan, sumber yang dimiliki, atau kebutuhan yang berlebih. Stres kerja menurut Riggio (2007), dapat timbul karena faktor internal maupun eksternal.

Cara penanganan untuk masalah stres kerja yang harus dilakukan oleh karyawan adalah dengan menggunakan strategi *coping* (Permaitiyas, 2013). Menurut Lazarus & Folkman (dalam Taylor, 1999) strategi *coping* dapat dipelajari dan diusahakan secara sadar oleh para karyawan dalam menghadapi masalah perusahaan.

Strategi *coping* didefinisikan sebagai proses kognitif dan perilaku yang digunakan untuk menghadapi berbagai macam tuntutan, baik dari faktor internal maupun eksternal yang dinilai tuntutan tersebut berat atau melebihi kapasitas dari orang tersebut (Lazarus, 2006). Menurut Lazarus & Folkman (dalam Ogden, 2007), strategi *coping* yang dilakukan oleh karyawan dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu *problem-focused coping* dan *emotion-focused coping*. Ditambahkan oleh Pargament *et al* (2000), bahwa banyak individu melakukan *religious-focused coping*.

Lazarus & Folkman (dalam Ogden, 2007), mengatakan bahwa penggunaan *problem-focused coping* dan *emotion-focused coping*

tergantung pada tingkat stres yang dirasakan seseorang, *problem-focused coping* dan *emotion-focused coping* dapat digunakan bersamaan. Dahlan (2005), menyatakan bahwa penggunaan *religious-focused coping* sejalan dengan *problem-focused coping* dan *emotion-focused coping*. Untuk itu peneliti ingin melihat apakah terdapat perbedaan tingkat stres dilihat dari pemilihan strategi *coping* pada karyawan *outsourcing*.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di PT X yang berlokasi di daerah DKI Jakarta.

Penelitian dilakukan pada bulan November–Desember 2013.

1.7 Hipotesis Penelitian

Ha : Terdapat perbedaan tingkat stres kerja dilihat dari pemilihan strategi *coping* pada karyawan *outsourcing* PT X.

Ho : Tidak terdapat perbedaan tingkat stres kerja dilihat dari pemilihan strategi *coping* pada karyawan *outsourcing* PT X