

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

PT. Garmen Tangerang merupakan salah satu perusahaan manufaktur yang cukup besar di Indonesia dan memiliki nama di pasar Internasional.

Perusahaan ini merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang industri tekstil yang produksi utamanya menghasilkan barang jadi berupa pakaian olahraga seperti merek-merek Adidas, Nike, Salomon, Uniqlo, dan The North Face yang diekspor langsung ke luar negeri sesuai permintaan dari *buyer* (Job description in Merchandising department, 2011). Perusahaan ini membagi bagian atau departemen kelompok kerja sesuai dengan fungsi dan tugasnya masing-masing, yaitu departemen *Merchandising*, *Planning*, *Logistic*, *Purchasing*, *HRD*, *Personalia*, *Accounting/Finance*, *GA*, *IT*, *QC/QA*, *Warehouse*, *Production*, *Planning*, dan *Shipping*.

Departemen *Merchandising* merupakan salah satu departemen kerja yang memiliki fungsi dan tugas yang cukup penting dalam bisnis garmen. Karena melalui departemen *Merchandising* rantai bisnis garmen bisa berjalan dengan baik (Suryadi, 2012). Pada departemen ini terdapat karyawan *Marketing* yang memiliki tugas mencari order dan bernegosiasi dengan *buyer*. Sedangkan karyawan *Merchandising* bertugas untuk mengolah order baru dan berkomunikasi dengan pihak luar dari perusahaan seperti *buyer* ataupun suplier dan di dalam perusahaan berhubungan dengan departemen lain seperti

Logistic, Purchasing, Production, Warehouse, Accounting, dan juga Shipping (Job description in Merchandising department, 2011).

Sesuai dengan “Program Manajemen Mutu Tahun 2017” yang dibuat oleh pihak manajemen disebutkan bahwa departemen *Merchandising* memiliki tanggung jawab pada setiap order yang akan jalan di produksi. Untuk itu para karyawan *Merchandising* dituntut untuk mencari supplier baru, memastikan sampel yang dibuat sudah sesuai dengan permintaan dari *buyer* dan bisa dipakai sebagai contoh untuk jalan produksi, membeli material dengan benar sesuai permintaan dari *buyer*, memastikan material datang tepat waktu ke gudang, memastikan *shipment* barang jadi tepat waktu dan tidak ada yang kurang, dan meminimalisir pengeluaran / biaya (Tugas dan tanggung jawab merchandiser, 2017).

Ketika sedang turun order dan produksi sedang berjalan, selain harus mengejar order material untuk order baru, karyawan *Merchandising* juga harus siap melayani kebutuhan produksi yang sedang berjalan di *line* produksi (Tugas dan tanggung jawab merchandiser, 2017). Misalnya, ketika sedang membuka PO (*purchase order*) baru namun produksi memiliki kendala seperti kekurangan material, material ada yang hilang ataupun rusak. Maka karyawan *Merchandising* yang berwenang untuk pembelian material harus bersedia membantu, melayani keperluan bagian produksi dan menemukan solusi untuk permasalahan produksi. Jika hal tersebut tidak segera ditangani, maka pengiriman barang jadi akan terhambat atau *delay*. Hal ini tentunya akan merugikan perusahaan dan memperoleh komplain dari *buyer* atas masalah

tersebut. Terutama pada saat menghadapi *high season*, banyaknya order yang “datang” baik itu dari *buyer* ataupun yang sedang berjalan di produksi, membuat karyawan *Merchandising* menjadi kebingungan karena banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan dengan segera.

Karyawan *Merchandising* harus berkoordinasi dengan departemen *Logistic* untuk memastikan semua material yang dibeli harus masuk sesuai dengan target (Tugas dan tanggung jawab merchandiser, 2017). Jika terlambat, proses produksinya pun akan terhambat. Hal ini membuat karyawan *Merchandising* akan “dikejar-kejar” oleh bagian produksi karena ketidaklengkapan material untuk produksi.

Karyawan *Merchandising* juga harus membuat dan memberikan laporan status order secara berkala kepada *buyer* setiap minggunya (Tugas dan tanggung jawab merchandiser, 2017). Mereka harus siap untuk lembur jika terjadi masalah dengan produksi dan menunggu proses *shipment* hingga selesai, agar proses ekspor barang tidak ada kendala. Karyawan *Merchandising* bisa lembur hingga malam bahkan hingga pagi jika proses *shipment* sedang sangat “padat”.

Tuntutan kerja yang begitu padat dan lingkungan kerja yang penuh dengan tekanan dapat menyebabkan rentannya karyawan *Merchandising* mengalami stres kerja. Menurut Robbins (2006) stres kerja adalah kondisi yang muncul dari interaksi antara manusia dan pekerjaan yang ditandai oleh perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal. Stres

merupakan salah satu bagian dari kehidupan manusia dan datang dalam berbagai bentuk dan berbeda tingkatannya pada setiap individu tergantung dari stressor. Stres dipengaruhi oleh persepsi individu itu sendiri dan menilai kondisi tersebut sebagai sesuatu yang membebani atau melebihi kemampuan dirinya atau membahayakan kesejahteraan diri individu tersebut (Lazarus dalam Gaol, 2016).

Stres pada level yang rendah diperlukan untuk menghasilkan prestasi yang tinggi. Sedangkan stres yang tinggi dapat mengakibatkan efek negatif yaitu terjadinya kekacauan atau hambatan dalam manajemen maupun operasional, mengganggu kenormalan aktivitas bekerja dan menurunkan tingkat produktivitas karyawan (Munandar, 2008). Hal tersebut dapat menyebabkan karyawan bekerja tidak optimal dan mudah sakit, sehingga kinerjanya pun menjadi terganggu. Dalam jangka panjang, karyawan yang tidak dapat mengelola stres kerja mereka akan mengalami stres yang tinggi dan membuat karyawan menjadi sakit bahkan mengundurkan diri (Gaffar dalam Dodiandiyah, 2014).

Hal ini juga terjadi pada karyawan di departemen *Merchandising*. Menurut data karyawan yang dimiliki oleh bagian HRD Tahun 2016, semenjak tahun 2013 departemen *Merchandising* memiliki tingkat *turn over* yang cukup tinggi di setiap tahunnya dibandingkan dengan departemen lain. Pada tahun 2013 karyawan yang *resign* dari departemen ini sebesar 16%, tahun 2014 sebesar 17% dan tahun 2015 mengalami kenaikan 4% menjadi 21%. Karyawan yang paling banyak mengajukan pengunduran diri adalah karyawan baru yang

belum memiliki pengalaman bekerja sama sekali dan karyawan mutasi dari departemen lain. Dari subjek N diketahui bahwa gejala-gejala yang sering dikeluhkan oleh karyawan baru dan mutasi yaitu mengalami sakit kepala atau lambung, mudah lelah karena kurang istirahat dan sering pulang larut malam, dan merasa cemas ketika akan berangkat kerja karena merasa khawatir dengan order yang mereka pegang (Karyawan inisial N, komunikasi pribadi, 20 Februari 2017).

Salah satu faktor yang mempengaruhi stres kerja adalah dukungan sosial (Robbins, 2006). Menurut Sarafino (2002) dukungan sosial adalah kenyamanan, perhatian, penghargaan, maupun bantuan dalam bentuk lainnya yang diterima individu dari orang lain ataupun kelompok. Dukungan sosial bisa diperoleh dari orang lain yang berada di sekitar individu, misalnya pasangan, keluarga, teman atau sahabat, tetangga, serta individu masyarakat lainnya. Di tempat kerja, dukungan sosial dapat bersumber dari jaringan sosial yang dimiliki oleh individu yaitu dari lingkungan pekerjaan seperti atasan, rekan kerja dan bawahan. Dukungan sosial dapat dipercaya menjadi salah satu strategi terpenting yang mampu menanggulangi terjadinya stres (Collins dalam Rudi, 2013). Bentuk dukungan sosial dapat berupa rasa nyaman, rasa dihargai atau dipedulikan, nasehat, atau berupa barang dan jasa yang dapat secara langsung dirasakan secara nyata.

Peneliti melakukan wawancara pribadi pada dua orang karyawan mengenai dukungan sosial dan stres kerja di departemen *Merchandising*. Berikut hasil wawancaranya :

“Sama sih kayak yang lain, kalau lagi turun buy banyak terus ada masalah sama produksi, kepala langsung puyeng. Ada makanan atau cemilan gitu aku kasih sama orang lain, malah jadi gak kemakan, gak nafsu. Sampe rumah juga gak bisa tidur karena capek. Kalau ada masalah kan capek, kerja dua kali, kadang sampe lupa tadi itu lagi ngerjain apa ya. Tapi sekarang mah mending, kalau lagi ada masalah juga dibawa enjoy aja. Soalnya sekarang seniorku baik gak kayak sebelumnya, kalau aku lagi ada masalah aku paling curhat sama dia. Nanti dia bantu kasih tau solusinya gimana. Alhamdulillah sih aku terbantu banget sama solusinya dia” (Karyawan inisial A, komunikasi pribadi, 13 Januari 2017).

Berdasarkan pernyataan karyawan A, A mengalami stres kerja yang muncul pada gejala fisik dan perilaku seperti sakit kepala atau pusing, berkurangnya selera makan dan susah tidur. Hal ini disebabkan banyaknya pekerjaan ketika mendapatkan order baru dan adanya masalah di produksi. Namun keadaan tersebut masih bisa dijalani oleh A karena adanya rasa nyaman dan nasehat yang diberikan oleh seniornya, sehingga mampu memberikan motivasi kepada A di tempat kerja.

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan karyawan berinisial B, berikut petikan hasil wawancaranya :

“Kalau aku sih lebih ke lingkungan kerjanya mba. Kerjaan oke lah aku ngerti kalau lagi banyak-banyaknya. Tapi aku tuh suka pusing, gak fokus kalau lagi kerja diribetin. Makanya jadi salah-salah mulu. Disuruh ini itu sama depan aku yang dulu. Orangnya bawel, ga enak diajak bercandanya. Dikit-dikit diomelin, makanya aku males sama dia. Jadi sewot aku sama dia. Makanya aku minta pindahkan. Dan sekarang aku seneng udah sama team yang baru. Orangnya enak-enak diajak ngobrolnya. Seniorku juga baik, atasan juga kadang perhatian juga sama aku. Kan aku jadi seneng juga mba ada yang merhatiin.” (Karyawan inisial B, komunikasi pribadi, 13 Januari 2017).

Berdasarkan pernyataan dari karyawan berinisial B, B merasa tidak ada kecocokan dengan rekan kerja yang dulu. Sehingga B mengalami stres kerja yang muncul pada gejala psikis maupun perilaku yang berupa sulitnya

konsentrasi, menurunnya kinerja, dan mudah emosi. Karyawan B terlihat lebih nyaman bekerja di kelompok kerja yang baru karena memiliki beberapa rekan kerja yang sesuai dengan dirinya. Dan atasannya pun memberikan dukungan sosial yang berupa perhatian atau rasa dipedulikan sehingga B merasa nyaman di tempat kerja.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap dua karyawan *Merchandising* maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja yang dialami karyawan akan rendah jika mendapatkan dukungan sosial dari orang-orang di lingkungan sekitar mereka. Dukungan sosial diartikan sebagai bantuan yang diterima individu dari individu lain atau kelompok di sekitarnya, dengan membuat individu yang menerima dukungan sosial merasa nyaman, dicintai dan dihargai. Dukungan sosial berhubungan secara langsung dengan integrasi seseorang pada lingkungan sosial di tempat kerjanya. Rekan kerja yang mendukung akan menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan serta menimbulkan perasaan nyaman dan kuat dalam menghadapi permasalahan yang ada di tempat kerja (Hadipranata dalam Rudi, 2013).

Ketika karyawan *Merchandising* dihadapkan dengan banyaknya tugas dan tanggung jawab di tempat kerja, dan masalah lain seperti hubungan dengan rekan kerja yang kurang baik. Hal tersebut dapat mengakibatkan karyawan *Merchandising* mudah mengalami kelelahan dan kurang bersemangat dalam bekerja sehingga rentan sekali untuk mengalami stres kerja. Namun ketika ada teman/keluarga/rekan kerja yang memberikan bantuan kepada karyawan *Merchandising* yang berupa perhatian, saran maupun dorongan, dan karyawan

tersebut mempersepsikan bantuan tersebut sebagai suatu bentuk dukungan sosial, maka secara psikologis karyawan tersebut akan merasakan perasaan yang positif. Seperti merasa tidak sendiri, diperhatikan/dipedulikan dan kemudian muncul perasaan kuat dan yakin bahwa permasalahan yang dihadapi akan segera teratasi, sehingga stres kerjanya pun menjadi rendah. Dan sebaliknya jika karyawan *Merchandising* tidak mendapatkan bantuan dari orang-orang sekitarnya atau tidak mempersepsikan bantuan yang diberikan sebagai bentuk dukungan sosial, maka secara psikologis karyawan *Merchandising* akan merasa sendiri dan tidak dipedulikan, karyawan pun akan mudah putus asa dan memiliki emosi yang negatif di tempat kerja sehingga stres kerjanya menjadi tinggi.

Pernyataan diatas sejalan dengan Setyaningrum (2014) dengan judul penelitian Hubungan Antara Dukungan Sosial Dengan Stres Kerja Pada Tenaga Kesehatan Non Keperawatan di RS. Ortopedi, yang membuktikan bahwa salah satu faktor yang berpengaruh terhadap stres kerja adalah dukungan sosial. Stres akan cenderung muncul pada karyawan yang tidak mendapat dukungan dari lingkungan sosial mereka. Dukungan sosial bisa diperoleh dari lingkungan pekerjaan maupun lingkungan keluarga. Ketika seseorang tidak memperoleh dukungan dari rekan kerjanya di kantor, maka karyawan tersebut akan mudah terkena stres. Hal ini disebabkan oleh tidak adanya dukungan sosial yang menyebabkan ketidaknyamanan menjalankan pekerjaan dan tugasnya (Margiati dalam Setyaningrum, 2014).

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada karakteristik responden penelitiannya dengan jenis pekerjaan yang berbeda dimana pada penelitian Setyaningrum menggunakan subjek tenaga medis yang berhubungan dengan jasa pelayanan kesehatan sedangkan pada penelitian ini menggunakan subjek karyawan *Merchandising* yang berhubungan dengan target dan operasional material. Yang secara psikologis memiliki beban kerja dan tanggung jawab yang berbeda pada instansi yang berkaitan.

Berdasarkan latar belakang di atas, tergambar bahwa stres kerja dapat dikurangi dengan adanya dukungan dari orang lain terutama yang datang dari orang yang terdekat bagi karyawan *Merchandising*. Maka pada penelitian ini peneliti tertarik untuk mengetahui **“Hubungan Dukungan Sosial dengan Stres Kerja pada Karyawan Merchandising di PT. Garmen Tangerang”**.

B. Identifikasi Masalah

Sebagai pekerja, karyawan *Merchandising* di PT. Garmen Tangerang diharapkan mampu menyelesaikan pekerjaan mereka dengan baik sesuai dengan target yang ada. Kelengkapan material yang sesuai standar dan tersedia tepat waktu akan mempermudah produksi berjalan dengan baik dan bisa selesai tepat waktu sesuai keinginan dari *buyer*. Selain itu karyawan *Merchandising* memiliki tuntutan pekerjaan dan tanggung jawab yang cukup berat dibandingkan dengan departemen lain, hal tersebut dapat menyebabkan karyawan *Merchandising* lebih rentan mengalami stres kerja yang tinggi. Ada

beberapa karyawan yang tidak mampu bertahan bekerja pada bagian ini karena ketidakmampuan mereka dalam mengatasi dan beradaptasi dengan stres. Namun beberapa karyawan lain mampu bertahan melakukan pekerjaan ini selama bertahun-tahun walaupun menghadapi stressor yang sama ataupun berbeda setiap harinya. Mereka mampu mereduksi stres yang dirasakan karena adanya perasaan positif dalam diri yang berupa dukungan atau bantuan dari lingkungan sosialnya berupa motivasi, saran, nasehat, serta perhatian yang disebut sebagai dukungan sosial.

Dukungan sosial dapat diperoleh dari individu yang berada di lingkungan keluarga, tempat kerja, maupun masyarakat sekitar karyawan *Merchandising*. Ketika karyawan *Merchandising* mengalami stres di tempat kerja yang disebabkan banyaknya tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan dengan segera, kemudian ada orang-orang sekitar karyawan memberikan bantuan berupa tenaga ataupun saran. Dan karyawan tersebut mempersepsikan bantuan sebagai suatu bentuk dukungan sosial, maka karyawan tersebut akan merasa dirinya tidak sendiri, dipedulikan oleh orang-orang sekitar sehingga karyawan pun merasa nyaman, kuat dan optimis bahwa pekerjaan yang menumpuk akan segera terselesaikan, dan stres kerjanya menjadi rendah. Sebaliknya ketika karyawan mengalami stres kerja namun tidak ada satu pun orang yang mau membantu atau bantuan yang didapat ternyata tidak dipersepsikan sebagai suatu bentuk dukungan sosial, maka karyawan tersebut akan merasa dirinya tidak dicintai dan diacuhkan oleh orang-orang sekitar sehingga karyawan pun akan merasa takut, cemas dan mudah putus asa sehingga menyebabkan stres

kerja yang tinggi. Dukungan sosial merupakan faktor yang dapat mengurangi efek negatif dari pekerjaan yang sangat menegangkan, sehingga membantu menambah rasa percaya diri, mengurangi kecemasan dan perasaan tertekan pada saat bekerja.

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, peneliti akan meneliti apakah terdapat hubungan antara dukungan sosial dan stres kerja pada karyawan *Merchandising* di PT. Garmen Tangerang ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran hubungan antara dukungan sosial dan stres kerja pada karyawan *Merchandising* di PT. Garmen Tangerang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mampu memberi tambahan informasi atau ilmu pengetahuan bagi ilmu psikologi di bidang psikologi sosial, klinis, dan industri organisasi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Karyawan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran hubungan dukungan sosial dengan stres kerja pada karyawan *Merchandising*.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan kepada salah satu perusahaan garmen di Tangerang dalam rangka menurunkan stres kerja khususnya pada karyawan *Merchandising*.

E. Kerangka Berpikir

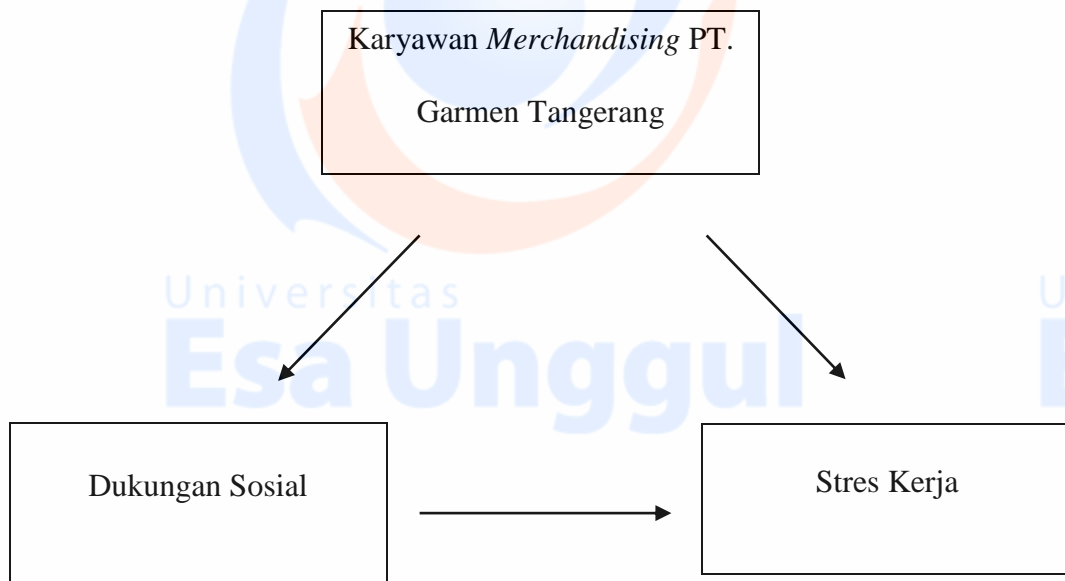
Karyawan *Merchandising* di PT. Garmen Tangerang dihadapkan pada kendala yang muncul baik itu dari tuntutan pekerjaan, maupun hubungan yang kurang baik dengan rekan kerja seperti konflik pada atasan dan bawahan atau dengan karyawan lain di departemen yang berbeda. Karyawan *Merchandising* memiliki tanggung jawab sebagai pekerja di perusahaan, bertanggung jawab pada setiap order yang turun di produksi dan menangani semua masalah yang ada di produksi.

Dalam melaksanakan pekerjaannya tidak jarang karyawan *Merchandising* menghadapi banyak masalah, hal ini membuat karyawan *Merchandising* rentan mengalami stres kerja yang tinggi. Stres kerja yang tinggi dapat menyebabkan karyawan menjadi mudah lelah, kurang berkonsentrasi dan memiliki emosi yang tinggi. Hal ini dapat berakibat tidak mampunya karyawan *Merchandising* berfungsi dengan baik pada perusahaan maupun lingkungan sosial mereka. Untuk mengurangi stres kerja, karyawan *Merchandising* memerlukan bantuan atau dukungan sosial dari orang-orang yang berada di lingkungan sekitarnya. Dukungan sosial tersebut bisa diperoleh dari keluarga, pasangan, teman/sahabat, maupun rekan kerja.

Ketika karyawan *Merchandising* mengalami stres kerja, kemudian ada orang-orang sekitar karyawan memberikan bantuan berupa perhatian, menjadi tempat untuk berkeluh kesah, nasehat maupun materi. Dan karyawan tersebut mempersepsikan bantuan tersebut sebagai suatu bentuk dukungan sosial, maka secara psikologis karyawan *Merchandising* merasa dirinya dicintai, dihargai dan dipedulikan sehingga muncul perasaan kuat, termotivasi, dan optimis untuk menghadapi permasalahan yang ada sehingga stres kerjanya pun menjadi rendah.

Sebaliknya jika karyawan yang mengalami stres kerja tidak mendapat bantuan dari orang-orang sekitar lingkungan karyawan atau tidak mempersepsikan bantuan yang didapat sebagai suatu bentuk dukungan sosial, maka karyawan tersebut secara psikologis akan merasa sendiri, diabaikan atau tidak dipedulikan yang akan mengakibatkan tidak ada ikatan yang kuat antara karyawan dengan lingkungan sekitarnya sehingga karyawan tersebut mudah frustrasi, tidak termotivasi, dan memiliki emosi yang tinggi. Hal tersebut akan berdampak buruk pada kinerja karyawan yang dapat merugikan perusahaan dan merugikan karyawan itu sendiri.

Dari uraian diatas, maka jika digambarkan dalam bagan kerangka berpikir adalah sebagai berikut :



Gambar 1.1 Bagan Kerangka Berpikir

F. Hipotesis

Hipotesis dari penelitian ini yaitu ada hubungan negatif antara dukungan sosial dan stres kerja pada karyawan *Merchandising*.