

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu bisnis yang bergerak di bidang jasa adalah perusahaan periklanan, yaitu suatu organisasi usaha yang memiliki keahlian untuk merancang, mengkoordinasi, mengelola, dan memajukan merek, pesan, komunikasi, dan memperoleh imbalan atas layanan tersebut. Bisnis periklanan di Indonesia termasuk salah satu bisnis yang berkembang cukup pesat. Jumlah anggota persatuan perusahaan periklanan Indonesia (PPPI) dari tahun ke tahun menunjukkan kenaikan (Total per tahun 2005 terdaftar 412 perusahaan periklanan di seluruh Indonesia dengan hampir 50% nya berada di DKI Jakarta).(<http://www.pppi.or.id/>).

Jumlah perusahaan periklanan semakin banyak, akan menimbulkan persaingan yang cukup kompetitif. Keadaan itu dirasakan pula oleh PT Centramedia Promosindo. PT Centramedia Promosindo adalah salah satu perusahaan periklanan yang ada di Jakarta Pusat, yang terletak di Jl. Sukarjo Wiryo Pranoto 4G dalam C-D. Perusahaan ini menangani berbagai jenis iklan yaitu reklame, billboard dll. Perusahaan ini didirikan Bapak Kiswanto pada tahun 1997 dengan nama CV Multimedia Promosindo, tetapi pada tahun 2005 diganti menjadi PT Centramedia Promosindo. Perusahaan ini terdiri 5 lantai dengan lantai bawah dijadikan sebagai ruang produksi. Awal berdiri perusahaan ini mengalami kemajuan yang sangat pesat,

omset per bulannya dari tahun 1997-2007 kurang lebih 800 juta, dan kesejahteraan karyawan pun terjamin. Menurut bapak Zeni akhir-akhir ini perusahaan ini mengalami sedikit kemunduran, dengan omset perbulan yang hanya 200-300 juta, bahkan pernah tidak ada pemasukan sama sekali selama satu bulan. Untuk itulah karyawan di tuntut untuk bekerja lebih giat lagi dari biasanya, bahkan kerja lembur pun sering dilakukan untuk mengembalikan perusahaan ke kondisi semula dan untuk mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Saat ini PT Centramedia Promosindo mempunyai beberapa permasalahan yang meliputi masalah keuangan, komplain dari klien, dan perusahaan ini juga banyak mengalami kemunduran, tidak semaju awal didirikan dulu.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Zeni manajer keuangan beliau menyatakan:

Akhir-akhir ini perusahaan ini memang mengalami banyak kemunduran. Kesejahteraan karyawan pun berkurang, bahkan gaji karyawan pun turun, salah satunya adalah gaji bapak D dia dulu gajinya satu juta tujuh ratus sekarang malah jadi satu juta lima ratus. Ini juga karena omset perusahaan yang menurun. Perusahaan ini juga mengalami beberapa masalah yang berkaitan dengan keuangan, hal ini karena banyak pekerjaan yang dikerjakan dan kebutuhan kantor yang harus dipenuhi dan seringnya komplain dari klien. *Gue* pun sebenarnya susah buat ngatur keuangan kantor yang krisis ini, buat memenuhi kebutuhan kantor pun sering banget kurang, Misalnya saja buat pembayaran hutang ke bank, tagihan BG yang harus dibayarkan, serta gaji karyawan setiap bulan dll” (**wawancara dengan manajer keuangan, oktober 2009**).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan PT Centramedia Promosindo ada beberapa keluhan yang mereka katakan yaitu :

Salah satunya dinyatakan oleh Bapak W :

Iya nih *gue* sebel banget masa tiap hari harus kerja lembur terus, bahkan hari minggu pun kadang tetap kerja. *Gue* di suruh nyelesaiin pekerjaan dengan cepat bahkan *gue* pernah kerja selama 24 jam. Katanya sih ini dilakukan untuk mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan. Kadang *gue* ngerasa bosan banget, Kadang-kadang *gue* juga bolos kerja karena lelah sekali dengan kerja yang selalu lembur terus tetapi gaji yang di berikan sering telat.. Tapi kalau mau keluar *gue* belum berani karena cari kerja pun sekarang susah. **(wawancara dengan karyawan, oktober 2009)**

Namun ada juga yang dikatakan oleh A manajer produksi :

Direktur di perusahaan ini tidak terlalu menjalin hubungan baik dengan karyawan, jadi kadang-kadang *gue* sebel juga sama direktornya, karena dia hanya nyuruh-nyuruh dan nyuruh saja. *Gue* sering sekali bermasalah dengan dia, bahkan *gue* pernah gak masuk kerja selama 1 minggu karena ngerasa jengkel banget sama dia. Tapi *gue* sih berusaha jadiin itu sebagai tantangan dalam kerja aja, dengan begitu *gue* bisa enjoy jalanin kerja. Tetapi kemarin ada juga yang nekat keluar kerja, karena ngerasa udah gak tahan lagi kerja disini. **(wawancara dengan manajer produksi, oktober 2009).**

Selain itu ada keluhan lain yang dinyatakan karyawan PT Centramedia

Promosindo:

Iya sih direktornya emang nyebelin banget sering buat masalah dengan karyawan. Tapi selain itu kadang-kadang *gue* juga ngerasa nggak nyaman kalau *gue* mempunyai masalah dengan teman sekantor, karna itu akan ngeganggu konsentrasi *gue*. Dimping itu *gue* sebel banget karena kerja *gue* kan dibagian desain grafis, tetapi terkadang *gue* disuruh nungguin karyawan yang kerja di lapangan, dan bahkan *gue* pernah di suruh jadi kurir, dan itu sering banget terjadi. **(wawancara dengan karyawan, oktober 2009)**

Dari hasil wawancara tersebut diatas, dapat disimpulkan beban kerja yang terlalu banyak/overload, relasi dengan atasan dan karyawan lain yang kadang-kadang bermasalah, suara bising dari sekitar perusahaan dan ketidakjelasan karir menjadi sumber stres (*stressor*) bagi karyawan. Dari sumber-sumber stres (*stressor*) itu dapat mengakibatkan gejala yang berbeda-beda bagi setiap karyawan, ada karyawan yang detak jantung dan tekanan darah meningkat, ada yang mudah sakit, merasa bosan bekerja di perusahaan, dan bahkan ada yang keluar kerja. Menurut teori Robbins (2001: 379-380) ada faktor-faktor dalam organisasi yang dapat mengakibatkan stres kerja, yaitu tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi, struktur organisasi, kepemimpinan organisasi. Jika *stressor* tersebut dihayati secara mendalam oleh karyawan maka akan memunculkan berbagai reaksi stres.

Suatu penelitian yang dilakukan di *Northwestern National Life Insurance Co* pada tahun 1990, 25% dari responden menyatakan bahwa pekerjaan adalah *stressor* utama dalam kehidupan mereka. Penelitian lain yang dilakukan pada tahun 2000 di perusahaan Marlin Amerika menyebutkan bahwa 80% dari para pekerjanya mengalami stres dalam pekerjaan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa kompleksitas tuntutan kerja dan adanya overload tugas yang dihadapi oleh karyawan PT Centramedia Promosindo, besar kemungkinan menjadi beberapa tuntutan yang dapat membebani (stres) pada karyawan. Selain itu di PT Centramedia Promosindo belum ada penelitian sebelumnya mengenai *stressor* dan gejala stres kerja pada karyawan. Akan tetapi mungkin ada hal-hal lain yang dapat menjadi beban dan tekanan serta

munculnya gejala pada karyawan dalam bekerja. Demikian lah alasan-alasan yang melatarbelakangi dalam pemilihan topik pada penelitian ini.

B. Identifikasi Masalah

Dalam dunia kerja karyawan dituntut untuk dapat bekerja semaksimal mungkin, karena itu banyak karyawan yang menjadi tertekan (stres). Yang bersumber dari pekerjaan, mulai dari beban yang overload/berlebihan, ada juga karena relasi dengan atasan yang kurang baik, banyaknya komplain dari klien, hubungan dengan teman sekantor yang kadang-kadang tidak baik, ketidakjelasan karir dalam perusahaan, dan suara bising dari sekitar perusahaan.

Dari sumber-sumber stres di atas akan menyebabkan reaksi stres yang berbeda-beda pada karyawan. Ada reaksi fisik, psikologis dan perilaku. Reaksi fisiknya dalam bentuk pusing, badan menjadi lemas, nafsu makan berkurang, sakit kepala. Reaksi psikologis dalam bentuk karyawan menjadi mudah marah, cemas, bingung, sensitif, kebosanan dan ketidakpuasan kerja. Reaksi perilakunya dalam bentuk menunda-nunda pekerjaan, menghindari pekerjaan dan sering absen dari pekerjaan, tidak betah di kantor.

Berdasarkan uraian yang terdapat pada latar belakang permasalahan di atas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah **Bagaimana gambaran *stressor* dan stres kerja pada karyawan PT Centramedia Promosindo di Jakarta Pusat**

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat stres kerja pada karyawan PT Centramedia Promosindo Jakarta Pusat.
2. Untuk mengetahui gambaran masing-masing dimensi *stressor* berdasarkan tingkat stres kerja
3. Untuk mengetahui *stressor* dan gejala stres yang paling dominan yang dialami karyawan PT Centramedia Promosindo Jakarta Pusat

D. Kegunaan / Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam bidang psikologi khususnya dalam bidang industri dan organisasi. Selain itu, dapat memberikan sumbangan kajian yang mendalam tentang gambaran *stressor* dan stres kerja pada karyawan PT Centramedia Promosindo

2. Manfaat praktis

Penelitian diharapkan dapat berguna bagi semua orang yang membacanya dan bagi masyarakat terutama yang bekerja di bidang periklanan

E. Kerangka berpikir

Perusahaan periklanan adalah salah satu perusahaan yang sedang berkembang pesat di Jakarta, karena saat ini perusahaan pemilik produk dan perusahaan periklanan saling membutuhkan antara keduanya. Perusahaan pemilik produk sangat membutuhkan jasa promosi/periklanan untuk memperkenalkan, membujuk kepada para konsumen agar produknya laku di masyarakat/pasaran. Begitu pula perusahaan jasa periklanan juga membutuhkan perusahaan produk agar saling menguntungkan. Bekerja di perusahaan periklanan persaingannya sangat kompetitif, sehingga karyawan pun dituntut untuk bekerja semaksimal mungkin. Hal serupa juga terjadi di perusahaan PT Centramedia Promosindo, karyawan juga dituntut untuk bekerja semaksimal mungkin. Persaingan adalah salah satu hal yang biasa terjadi pada dunia kerja, dengan adanya persaingan itu akan mendorong karyawan untuk bekerja lebih giat lagi agar bisa memperoleh tender/proyek yang lebih tinggi nilai/harganya.

Menurut Robbins (2001: 379-380) Faktor-faktor di dalam organisasi yang dapat menimbulkan stres kerja (*stressor*) dapat dikelompokkan kedalam lima kategori yaitu: tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi, struktur organisasi, kepemimpinan organisasi. Pertama yaitu Tuntutan tugas merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan, kondisi kerja, beban kerja yang berlebihan, suhu, kebisingan, atau kondisi kerja lain berbahaya atau sangat tidak diinginkan dapat menimbulkan kecemasan. Apabila sumber stres (*stressor*) dirasakan berlebihan oleh karyawan, besar kemungkinan akan menimbulkan reaksi stres dalam bentuk gejala

fisik, psikologis dan perilaku, Robbins (2001 :383-384) gejala fisik dalam bentuk pusing, badan menjadi lemas, nafsu makan berkurang. Psikologisnya dalam bentuk karyawan menjadi mudah marah, sensitif. Perilakunya dalam bentuk menunda-nunda pekerjaan, dan absen dari pekerjaan.

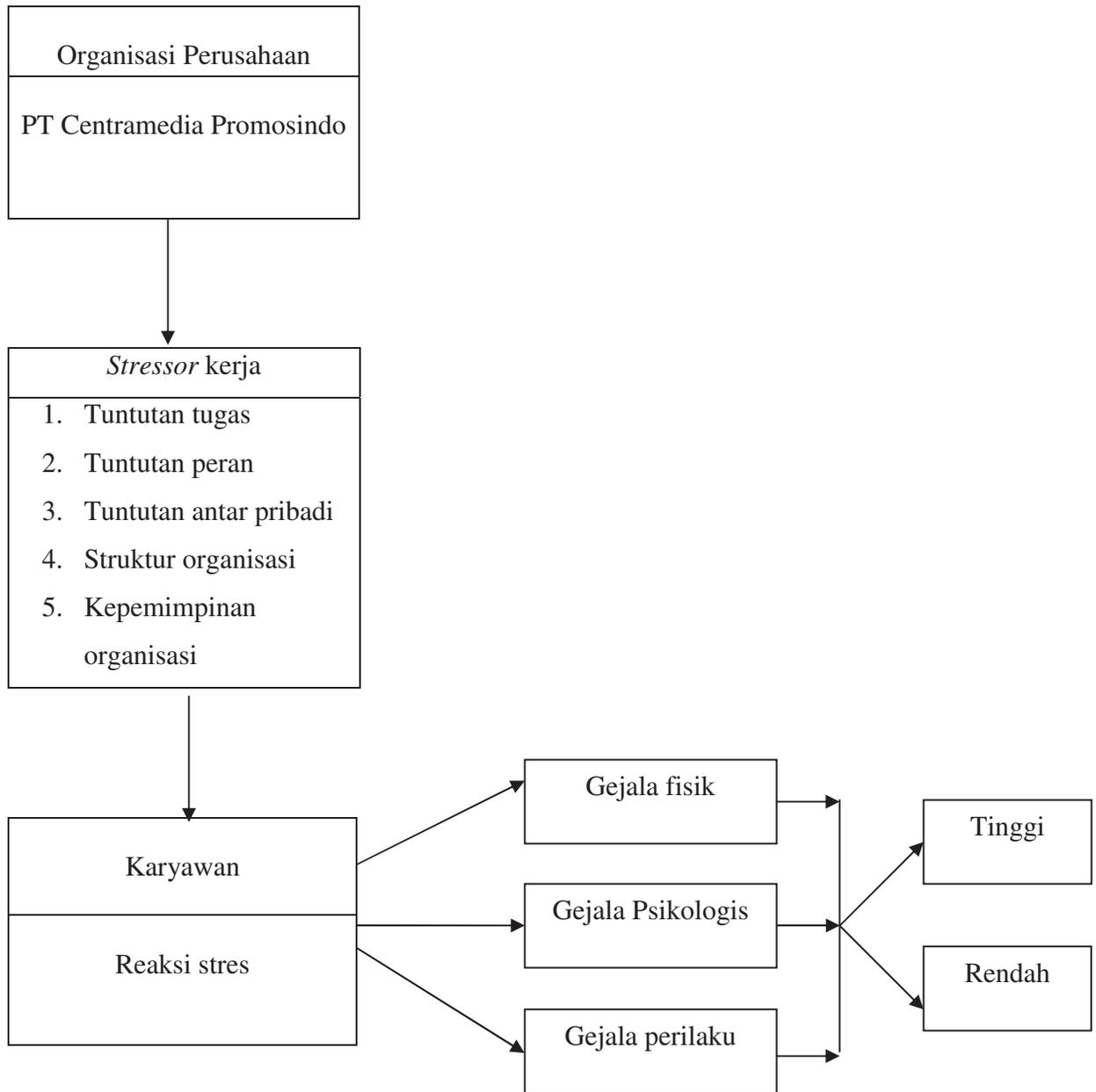
Faktor yang kedua yaitu Tuntutan peran. Apabila setiap karyawan bekerja sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya maka kondisi ini akan membuat para karyawan merasa lebih nyaman dan bisa lebih fokus ke pekerjaannya. Namun sebaliknya apabila dia mengalami konflik, ketidakjelasan peran, besar kemungkinan akan mengalami reaksi stres dalam bentuk gejala fisik dalam bentuk kepala pusing, sakit kepala. Gejala psikologis dalam bentuk : memendam perasaan kesal, kebosanan dan ketidakpuasan kerja, dan gejala perilaku dalam bentuk : menghindari pekerjaan, menunda-nunda pekerjaan..

Ketiga yaitu, tuntutan antar pribadi juga dapat menjadi sumber stres, karena mengakibatkan suasana kerja menjadi tidak nyaman, tidak harmonis, penuh dengan konflik, penuh dengan intrik-intrik, penuh dengan prasangka buruk. Keadaan itu membuat karyawan tidak nyaman dalam bekerja sehingga menimbulkan reaksi stres dalam bentuk gejala fisik tekanan darah naik, sakit kepala. Gejala psikologis dalam bentuk kecemasan, sensitif. Gejala Perilakunya menjadi susah berkonsentrasi, malas bekerja, dan suka menunda-nunda pekerjaan.

Yang keempat, struktur organisasi menentukan tingkat diferensiasi dalam organisasi, yang mencakup aturan, prosedur, kebijaksanaan perusahaan, nilai-nilai yang dianut oleh organisasi itu maupun karyawan. Dapat mempengaruhi semangat,

motivasi, kegairahan kerja, jika hal tersebut dirasakan terlalu membebani karyawan, maka akan menimbulkan reaksi stresnya dalam bentuk gejala fisik : tekanan darah naik, psikologis ketegangan, kecemasan, dan gejala perilaku dalam bentuk menjadi pasif dalam pengambilan keputusan.

Yang kelima, kepemimpinan organisasi menggambarkan pemimpin yang menciptakan suatu budaya yang membuat orang tidak nyaman, merasa terlalu tegang, dan merasa takut. Hal tersebut akan membuat karyawan merasa tidak nyaman dalam bekerja, dia tidak bisa optimal/bekerja dengan penuh tekanan, merasa tidak dipercaya. Sehingga akan menimbulkan reaksi stres dalam bentuk gejala fisik, psikologis dan perilaku. Gejala fisiknya dalam bentuk meningkatnya denyut jantung, tekanan darah naik. Gejala psikologisnya timbul kecemasan, ketakutan. Gejala perilakunya meningkatnya merokok.

**Bagan 1.1**