

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini kondisi kesehatan pada pekerja merupakan hal yang penting untuk diperhatikan. Dalam melakukan pekerjaan tiap individu di suatu organisasi dapat mengalami stress. Hal ini terjadi akibat kondisi pekerjaan yang dikerjakan oleh individu tersebut tidak mampu diadaptasikan dengan kemampuan fisiologi dan psikologi yang dimiliki individu tersebut (Nuraini, 2019).

Stres kerja adalah suatu kondisi dimana individu mengalami gangguan dari segi fisik maupun psikis ketika pekerja menghadapi permasalahan di suatu pekerjaan dan tidak mampu menyelesaikan. Pemicu dari stress kerja bisa dari tuntutan kerja yang berlebihan dan ketidakcukupan pekerja dalam beristirahat yang berdampak khusus pada fisik psikis dan perilaku individu tersebut. Individu yang mengalami stress kerja yang berkepanjangan bisa menimbulkan risiko bagi kesehatan dan keselamatan jika tidak segera dicegah atau diatasi (International Labour Office, 2016).

Stres kerja sudah menjadi masalah di dunia angka kejadian stres kerja di Inggris terhitung ada 385.000 kasus, di Wales mencapai 11.000 sampai 26.000 kasus. Oleh sebab itu stres kerja menjadi perhatian penting salah satunya pada pekerja sektor pelaksanaan kesehatan.(Nuraini, 2019).

Stres kerja yang dialami oleh pekerja dapat mempengaruhi performa organisasi dalam mencapai target perusahaan. Selain itu, menurut WHO, organisasi yang tidak sehat tidak akan mendapatkan usaha terbaik yang diberikan para pekerjanya. Hal ini tidak hanya berdampak pada performa organisasi, tetapi juga untuk keberlangsungan organisasi kedepannya.

Berdasarkan hasil survei Regus pada tahun 2012 dilaporkan tingkat stres kerja di Indonesia 73% dalam hal ini Indonesia mengalami peningkatan sebesar 9% dari tahun sebelumnya yang hanya berada 64% di tingkat stres kerja (Habibi, 2018). Indeks kebahagiaan yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik juga mengatakan bahwa Provinsi DKI hanya meraih indeks 71,33 dari

75,68 yang diraih Provinsi Maluku Utara sebagai provinsi paling bahagia di Indonesia.

Data dinas kependudukan menunjukkan bahwa DKI Jakarta memiliki penduduk yang sudah mencapai 9,5 juta jiwa. Sekitar 1,33 juta penduduk DKI Jakarta dari 9,5 juta jiwa diperkirakan mengalami gangguan kesehatan mental dengan kategori stress akut akibat kerja mencapai 1-3% dan stress kerja kategori berat mencapai 7-10%. (Kementrian Kesehatan R.I, 2013) Hasil penelitian Zipjet pada tahun 2017 menyatakan bahwa Jakarta berada pada urutan 132 dari 150 kota paling stres di dunia.

Pada penelitian yang dilakukan Wachid et al (2020), menyatakan bahwa penelitian yang mereka lakukan di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung Tahun 2019 faktor risiko yang mempengaruhi stress kerja adalah beban kerja dan masa kerja. Selain itu, penelitian yang dilakukan Candraditya & Dwiyanti (2017), menyatakan bahwa penelitian yang mereka lakukan di PT.X faktor risiko yang mempengaruhi stress kerja adalah pendidikan dan kebisingan.

Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) merupakan lembaga penanggulangan bencana yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur. BPBD dipimpin oleh seorang kepala, yang dijabat secara *ex officio* oleh Sekretaris Daerah (Sekda), yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur. Terbentuknya BPBD Provinsi DKI Jakarta sejak Februari 2011 diharapkan Manajemen Penanggulangan Bencana di DKI Jakarta akan lebih baik karena dikelola sejak sebelum, saat dan setelah bencana (Peraturan Kepala Badan Penanggulangan Bencana Nomor 4 Tentang Pedoman Penyusunan Rencana Penanggulangan Bencana, 2008).

Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112 adalah salah satu bagian yang ada pada Unit Perlaksana Teknis Pusat Data dan Informasi Kebencanaan yang ada di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi DKI Jakarta untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin terhadap masyarakat. DKI Jakarta. (Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibu

Kota Jakarta Nomor 296 Tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Pusat Data dan Informasi Kebencanaan, 2016).

Sesuai dengan Instruksi Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta Nomor 142 Tentang Pengamanan Aset Milik Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta (2016) NTPD 112 terhubung dengan beberapa Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) terkait seperti Dinas Kesehatan, Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan, Dinas Perhubungan, Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP), serta Polda Metro Jaya. Warga dapat mengandalkan layanan darurat 112 selama 24 jam sehari, 7 hari seminggu dan bisa mengaksesnya melalui semua operator telepon, baik telepon seluler maupun telepon rumah. Panggilan ini bebas biaya dan dapat dilakukan bahkan dalam kondisi ponsel tanpa SIM *card*, namun masih dalam jangkauan sinyal layanan operator.

Petugas call center NTPD Jakarta Siaga 112 dalam 1 hari kerja dituntut untuk bisa melayani laporan pengaduan masyarakat dengan *fast respon*. Fast respon yang dimaksud petugas harus menjawab call yang masuk dengan standar waktu < 10 detik lalu mendengarkan laporan, memberikan solusi sampai menginput laporan di tiket kurang dengan waktu < 10 menit. Dalam kesehariannya petugas mampu melayani pengaduan masyarakat sekitar 500 sampai 1000 call perhari dengan jumlah kasus yang berbeda beda. mulai dari laporan yang bersifat emergency seperti kebakaran, tindakan kriminal, bencana alam, kecelakaan dan sebagainya. Tidak hanya laporan emergency, laporan non emergency seperti segala informasi terbaru yang sedang beredar di berita seringkali ditanyakan oleh masyarakat yang menghubungi dan petugas harus bisa memberikan solusinya.

Petugas harus mempunyai kemampuan saat melayani laporan dengan *smiling voice*, cepat dalam mengetik, cepat dalam memberikan informasi dan memiliki empati dalam mendengarkan segala keluhan masyarakat. Dengan kondisi petugas yang shifting dan laporan 500 – 1000 call perhari, tipe – tipe pelapor pun berbeda, ada yang bernada sopan dan tidak sedikit pula pengaduan yang masuk berisi nada menghina ke petugas call center. Namun petugas tetap

harus melayani dengan sabar dan tidak terpancing emosi jika mendapatkan laporan yang berisi ujaran kebencian.

Dengan rutinitas sehari-hari laporan yang masuk dengan kondisi yang beragam berdampak pada sisi psikologis petugas. Dampak stress kerja terlihat pada petugas call center Nomor Tunggal Panggilan Darurat Jakarta Siaga 112 diantaranya petugas mengalami penurunan produktivitas kerja dan peningkatan absensi. Dari observasi juga terlihat beberapa petugas mengalami gejala stress dari segi fisik yaitu sering mengeluh sakit kepala dan sulit tidur. Selain itu juga petugas mengalami gejala stress dari segi perilaku yaitu sulit untuk mengontrol emosi dan sering mudah tersinggung. Oleh sebab itu, untuk lebih memastikan peneliti tertarik melakukan studi pendahuluan untuk melihat stress kerja pada petugas call center Nomor Tunggal Panggilan Darurat Jakarta Siaga 112.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti petugas call center Nomor Tunggal Panggilan Darurat Jakarta Siaga 112 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota DKI Jakarta Tahun 2021 terhadap 10 responden dengan menggunakan kuesioner DASS 21 didapatkan 8 responden (80%) yang mengalami stress. Dari 10 responden yang mengalami stress terbagi atas; 2 responden (20%) mengalami stress berat; 2 responden (20%) mengalami stress sedang; dan 3 responden (30%) mengalami stress ringan; sedangkan 3 responden (30%) tidak mengalami stress.

Dari hasil responden 80% yang mengalami stress kerja didapatkan indikasi yang sangat sering dirasakan oleh responden yang mengalami stress adalah sulit untuk mengembangkan inisiatif untuk melakukan suatu pekerjaan (30%) dan merasa tidak ada yang dapat diharapkan di masa depan dari pekerjaan (20%). Dalam hal ini dapat dilihat bahwa masih terdapat permasalahan stress kerja yang dialami oleh petugas call center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota DKI Jakarta Tahun 2021.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka perlu diadakan pengkajian lebih lanjut mengenai hal – hal yang berkaitan dengan stress kerja yang dialami petugas call center sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Stress Kerja Pada Petugas

Call Center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112 Di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota DKI Jakarta Tahun 2021”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti terlihat beberapa pegawai mengalami penurunan produktifitas dalam pekerjaan dan adanya peningkatan absensi setiap bulannya. Dari observasi juga terlihat beberapa petugas sulit untuk mengontrol emosi dan sering mudah tersinggung. Untuk lebih memastikan peneliti melakukan studi pendahuluan untuk melihat indikasi stress kerja pada petugas call center Nomor Tunggal Panggilan Darurat Jakarta Siaga 112 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota DKI Jakarta Tahun 2021

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang di lakukan oleh peneliti menggunakan kuesioner DASS21 didapatkan dari 10 petugas call center NTPD Jakarta Siaga 112 sebanyak 8 responden (80%) yang mengalami stress. Dari 10 responden yang mengalami stres terbagi atas; 2 responden (20%) mengalami stres berat; 2 responden (20%) mengalami stress sedang; dan 3 responden (30%) mengalami stres ringan; sedangkan 3 responden (30%) tidak mengalami stres.

Dari data 80% responden yang mengalami stress kerja didapatkan indikasi yang sangat sering dirasakan oleh responden yang mengalami stress adalah sulit untuk mengembangkan inisiatif untuk melakukan suatu pekerjaan (30%) dan merasa tidak ada yang dapat diharapkan di masa depan dari pekerjaan (20%). Menurut peneliti, stress kerja yang yang pada Petugas Call Center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112 dapat dipengaruhi oleh faktor individu, faktor pekerjaan maupun faktor lingkungan. Hal ini membuat peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai Faktor – Faktor yang berhubungan dengan stress kerja pada petugas call center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112.

1.3 Pertanyaan Penelitian

- 1) Apakah Faktor – Faktor Yang Berhubungan dengan Stress Kerja Pada Petugas Call Center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta

- Siaga 112 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota DKI Jakarta Tahun 2021?
- 2) Bagaimana Gambaran Jenis Kelamin Petugas Call Center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota DKI Jakarta Tahun 2021?
 - 3) Bagaimana Gambaran Pendidikan Petugas Call Center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota DKI Jakarta Tahun 2021?
 - 4) Bagaimana Gambaran Stress Kerja Pada Petugas Call Center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota DKI Jakarta Tahun 2021?
 - 5) Bagaimana Gambaran Beban Kerja Petugas Call Center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota DKI Jakarta Tahun 2021?
 - 6) Bagaimana Gambaran Iklim Kerja Petugas Call Center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota DKI Jakarta Tahun 2021?
 - 7) Bagaimana Gambaran Waktu Kerja Petugas Call Center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota DKI Jakarta Tahun 2021?
 - 8) Apakah ada hubungan antara Jenis Kelamin dengan Stress Kerja Pada Petugas Call Center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota DKI Jakarta Tahun 2021?
 - 9) Apakah ada hubungan antara Pendidikan dengan Stress Kerja Pada Petugas Call Center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota DKI Jakarta Tahun 2021?
 - 10) Apakah ada hubungan antara Beban Kerja dengan Stress Kerja Pada Petugas Call Center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota DKI Jakarta Tahun 2021?

- 11) Apakah ada hubungan antara Iklim Kerja dengan Stress Kerja Pada Petugas Call Center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota DKI Jakarta Tahun 2021?
- 12) Apakah ada hubungan antara Waktu Kerja dengan Stress Kerja Pada Petugas Call Center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota DKI Jakarta Tahun 2021?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Mengetahui Faktor – Faktor Yang Berhubungan dengan Stress Kerja Pada Petugas Call Center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota DKI Jakarta Tahun 2021

1.4.2 Tujuan Khusus

- 1) Mengetahui Gambaran Jenis Kelamin Petugas Call Center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota DKI Jakarta Tahun 2021
- 2) Mengetahui Gambaran Pendidikan Petugas Call Center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota DKI Jakarta Tahun 2021
- 3) Mengetahui Gambaran Stress Kerja Pada Petugas Call Center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota DKI Jakarta Tahun 2021
- 4) Mengetahui Gambaran Beban Kerja Petugas Call Center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota DKI Jakarta Tahun 2021
- 5) Mengetahui Gambaran Iklim Kerja Petugas Call Center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota DKI Jakarta Tahun 2021
- 6) Mengetahui Gambaran Waktu Kerja Petugas Call Center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota DKI Jakarta Tahun 2021

- 7) Mengetahui hubungan antara Jenis Kelamin dengan Stress Kerja Pada Petugas Call Center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota DKI Jakarta Tahun 2021
- 8) Mengetahui hubungan antara Pendidikan dengan Stress Kerja Pada Petugas Call Center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota DKI Jakarta Tahun 2021
- 9) Mengetahui hubungan antara Beban Kerja dengan Stress Kerja Pada Petugas Call Center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota DKI Jakarta Tahun 2021
- 10) Mengetahui hubungan antara Iklim Kerja dengan Stress Kerja Pada Petugas Call Center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota DKI Jakarta Tahun 2021
- 11) Mengetahui Gambaran Waktu Kerja Petugas Call Center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota DKI Jakarta Tahun 2021

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi tambahan wawasan bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan ilmu pengetahuan tentang Stress Kerja Pada Petugas Call Center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD)

1.5.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

- 1) Dapat memberikan informasi tentang Stress Kerja Pada Petugas Call Center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112 untuk selanjutnya dapat dilakukan tindakan penatalaksanaan ataupun pencegahannya..
- 2) Hasil penelitian dapat digunakan untuk memberikan informasi tentang Faktor – Faktor Yang Berhubungan dengan Stress Kerja Pada Petugas

Call Center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota DKI Jakarta Tahun 2021.

b. Bagi Peneliti

- 1) Sebagai pengalaman langsung dalam melaksanakan penelitian khususnya tentang Stress Kerja Pada Petugas Call Center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota DKI Jakarta 2021.
- 2) Dapat memperdalam pengetahuan tentang Stress Kerja Pada Petugas Call Center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota DKI Jakarta 2021.
- 3) Dapat mengaplikasikan ilmu dan teori yang diperoleh selama menjalankan pendidikan di Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul.

c. Bagi Program Studi Kesehatan Masyarakat

- 1) Dapat menambah dan melengkapi kepustakaan khususnya mengenai Faktor – Faktor Yang Berhubungan dengan Stress Kerja Pada Petugas Call Center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota DKI Jakarta 2021.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor – faktor yang berhubungan dengan stress kerja pada petugas call center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah DKI Jakarta. Penelitian ini dilakukan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah DKI Jakarta pada bulan April – Agustus 2021 yang bertujuan untuk mengetahui hubungan faktor individu, faktor pekerjaan dan faktor lingkungan terhadap stress kerja pada petugas call center NTPD Jakarta Siaga 112 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *Cross Sectional*. Variabel penelitian ini terdiri dari variabel

dependen dan independen. Variabel dependen yaitu stress kerja dan variabel independen yaitu faktor individu (jenis kelamin dan pendidikan), faktor pekerjaan (beban kerja dan waktu kerja), dan faktor lingkungan (iklim kerja). Data yang digunakan yaitu dengan mengumpulkan data primer dengan membagikan kuesioner *google form* lalu akan diolah datanya menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*).

Untuk mengetahui stress kerja pada petugas call center peneliti melakukan studi pendahuluan pada 10 petugas call center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112 . Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang di lakukan oleh peneliti didapatkan dari 10 petugas call center NTPD Jakarta Siaga 112 menggunakan kuesioner DASS 21 didapatkan 8 responden (80%) yang mengalami stress. Dari 10 responden yang mengalami stres terbagi atas; 2 responden (20%) mengalami stres berat; 2 responden (20%) mengalami stress sedang; dan 3 responden (30%) mengalami stres ringan; sedangkan 3 responden (30%) tidak mengalami stres.

Berdasarkan data 80% responden yang mengalami stress kerja tersebut didapatkan indikasi yang sangat sering dirasakan oleh responden yang mengalami stress adalah sulit untuk mengembangkan inisiatif untuk melakukan suatu pekerjaan (30%) dan merasa tidak ada yang dapat diharapkan di masa depan dari pekerjaan (20%). Menurut peneliti, stress kerja yang pada Petugas Call Center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112 dapat dipengaruhi oleh faktor individu, faktor pekerjaan maupun faktor lingkungan. Hal ini membuat peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai Faktor – Faktor yang berhubungan dengan stress kerja pada petugas call center Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Jakarta Siaga 112.