

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia sebagai negara berkembang telah mengalami kemajuan dalam bidang teknologi dan informasi. Masuknya perkembangan teknologi informasi menjadikan masyarakat Indonesia lebih modern. Misalnya saja telepon genggam (*Handphone*), dulu *Handphone* merupakan barang yang mewah, namun sekarang sudah menjadi kebutuhan. Faktor utamanya adalah arus masuk teknologi maju ke Indonesia yang pesat. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan jaringan seluler, maka banyak juga operator-operator yang beroperasi di Indonesia.

Operator seluler di Indonesia berlomba untuk meningkatkan pelayanan terhadap konsumen-konsumennya. Salah satu bentuknya antara lain, operator seluler atau vendor membentuk divisi yang disebut *manage service*. Divisi *manage service* merupakan divisi dalam perusahaan telekomunikasi atau vendor yang menangani masalah-masalah yang ada dalam jaringan telekomunikasi suatu operator telekomunikasi. Masalah-masalah yang terdapat dalam jaringan telekomunikasi selalu datang tanpa diduga, seperti hilangnya sinyal jaringan karena cuaca buruk, dsb, sedangkan pelanggan akan selalu *complain* bila merasa tidak puas, mereka tidak peduli akan cuaca buruk tersebut. Oleh karena itu, karyawan pada divisi *manage service* dituntut untuk mempunyai semangat kerja dan motivasi kerja yang tinggi untuk menyiasati keadaan-keadaan yang selalu datang tidak terduga tersebut.

Pada umumnya karyawan PT. Nokia Siemens Network bekerja selama kurang lebih 8 jam per hari dan 5 hari seminggu. Namun karyawan pada divisi ini harus bersedia bekerja 24 jam *on call*, maksudnya, mereka harus bersedia dipanggil kapanpun jika ada masalah dalam jaringan. Tidak jarang mereka harus berangkat pada malam hari dan memanjat *tower* dalam keadaan gelap. Kemudian jika hari libur (hari besar, seperti Idul Fitri) mereka tidak diperkenankan untuk cuti. Kalaupun cuti, harus ada beberapa orang yang *standby* jika dipanggil. Jadi dapat dikatakan mereka bekerja melebihi standar jam kerja pada umumnya, dan mereka tidak dapat menunda pekerjaan mereka, mereka harus menyelesaikan pekerjaannya saat itu juga.

Kebutuhan tenaga-tenaga terampil di dalam berbagai bidang sudah merupakan tuntutan dunia global yang tidak dapat ditunda. Di masa krisis saat ini dan persaingan industri yang semakin ketat, perusahaan semakin menyadari akan pentingnya SDM yang berkualitas. SDM yang dimiliki setiap perusahaan akan dituntut untuk mampu membawa perusahaan ke arah persaingan global. Para karyawan PT. Nokia Siemens Network sangat dituntut untuk memiliki semangat kerja (*work effort*) yang tinggi untuk menghadapi persaingan dengan operator selular lain yang semakin menjamur di Indonesia beberapa tahun terakhir ini. Beban tersebut tentunya berat bagi karyawan PT. Nokia Siemens Network terutama divisi *manage service*, karena dapat dikatakan kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh hasil kerja para karyawan pada divisi ini.

Karyawan pada divisi *manage service* dapat dikatakan tidak memiliki lingkungan kerja yang tetap, karena mereka lebih banyak menghabiskan waktunya di lapangan daripada di dalam kantor. Mereka menghadapi keadaan alam yang

terkadang hujan, panas, dan gelap. Tak jarang mereka harus menghadapi beberapa masalah non teknis yang biasanya disebut *community issue*. Misalnya warga yang tinggal disekitar *tower* yang sedang mereka kerjakan tiba-tiba menutup lingkungan tower, menghalang-halangi para karyawan untuk bekerja, dsb. Keadaan kerja yang seperti ini tentu sangat membuat tidak nyaman dalam bekerja.

Pada umumnya karyawan dalam divisi *manage service* dituntut harus dapat memanjat *tower*, walaupun dalam keadaan hujan atau malam, mereka tetap wajib memanjat *tower* jika diharuskan. Walaupun sebelum bekerja di perusahaan sekarang mereka mendapatkan *training* memanjat, dan mereka dilengkapi perlengkapan pengaman yang lengkap ketika memanjat, namun resiko yang dihadapi tentunya sangat berat. Terlebih lagi beberapa tahun yang lalu ada rekan mereka yang jatuh dari *tower* yang tingginya 15 meter. Walaupun mereka dilindungi oleh asuransi, namun tetap saja pekerjaan ini menakutkan.

Kondisi pekerjaan tersebut dapat menimbulkan stres kerja pada karyawan, karena (menurut Ivancevich dan Matteson, 1980) salah satu sumber stres dalam lingkungan pekerjaan adalah dari lingkungan fisik (*physical environment stressors*). Sumber stres yang berasal dari lingkungan fisik ini mengacu pada kondisi fisik dalam lingkungan di mana pekerja harus beradaptasi untuk memelihara keseimbangan dirinya.

Beban kerja yang cukup berat ini haruslah diseimbangkan dengan kemampuan karyawan. Apabila karyawan tidak mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan perusahaan, maka akan muncul reaksi-reaksi stres, yaitu reaksi psikologis, reaksi

fisiologis dan reaksi perilaku. Reaksi psikologis seperti sulit konsentrasi, reaksi fisiologis seperti mudah lelah dan reaksi perilaku seperti meningkatnya frekuensi membolos. Reaksi perilaku ini yang akan mengganggu atau menyebabkan terhambatnya proses bekerja, termasuk di dalamnya bagaimana mengerahkan semangat (*effort*) pada saat bekerja. Ketika karyawan menghayati stres yang tinggi maka energi yang ada pada karyawan akan tercurah untuk menghadapi stres tersebut, sehingga energi karyawan untuk bekerja semakin berkurang dan *effort* yang dikeluarkan menjadi lebih kecil. Apabila semangat kerja (*work effort*) karyawan kecil, maka hasil pekerjaan menjadi tidak maksimal, bahkan akan terkesan asal-asalan.

Hal ini didukung oleh pernyataan Kinlaw (1981), “karyawan yang mempunyai motivasi tinggi akan selalu mencoba melakukan yang terbaik serta bersedia meluangkan waktu dan upaya ekstra untuk melakukan pekerjaannya. Sedangkan karyawan yang memiliki motivasi rendah sering tidak mau mencoba untuk bekerja sebaik mungkin dan jarang meluangkan waktu dan upaya ekstra untuk menyelesaikan pekerjaannya.”

Para karyawan dalam divisi *manage service* memiliki kondisi kerja yang dapat menyebabkan stres, namun disisi lain mereka dituntut untuk dapat bekerja secara optimal dan memiliki motivasi kerja yang tinggi.

Berdasarkan kemungkinan stres menjadi tinggi dan motivasi kerja menjadi rendah, dalam penelitian ini ditujukan untuk mengetahui hubungan antara stres kerja yang mereka hadapi dengan motivasi kerja yang dimiliki oleh mereka.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti melakukan penelitian mengenai hubungan stres kerja dengan motivasi kerja karyawan pada divisi *manage service* PT. Nokia Siemens Network, sehingga beberapa permasalahan yang diajukan adalah:

1. Bagaimana derajat stres kerja pada karyawan divisi *manage service* PT. Nokia Siemens Network?
2. Bagaimana motivasi kerja pada karyawan divisi *manage service* PT. Nokia Siemens Network?
3. Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara stres kerja dengan motivasi kerja pada karyawan divisi *manage service* PT. Nokia Siemens Network?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui derajat stres kerja pada karyawan divisi *manage service* PT. Nokia Siemens Network Regional Jawa Barat
2. Untuk mengetahui motivasi kerja pada karyawan divisi *manage service* PT. Nokia Siemens Network Regional Jawa Barat
3. Untuk mengetahui hubungan antara stres kerja dengan motivasi kerja pada karyawan divisi *manage service* PT. Nokia Siemens Network Regional Jawa Barat

D. Manfaat Penelitian

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan ilmu di bidang psikologi, khususnya psikologi industri, sekaligus memperkaya literatur tentang permasalahan yang serupa.

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi kepada perusahaan-perusahaan Telekomunikasi Seluler, khususnya pada PT. Nokia Siemens Network Regional Jawa Barat mengenai hubungan stres kerja pada karyawan divisi *manage service* dengan motivasi kerja yang dimilikinya, dengan begitu diharapkan agar pada nantinya perusahaan dapat melihat motivasi kerja yang dimiliki para karyawannya, serta berupaya untuk meningkatkan motivasi kerja para karyawannya.

E. Asumsi

- Menurut Lazarus dan Folkman (1976), stres kerja adalah suatu kondisi di mana terdapat satu atau beberapa faktor di tempat kerja yang berinteraksi dengan pekerja sehingga mengganggu kondisi fisiologis, psikologis, dan perilaku. Stres kerja akan muncul apabila terdapat kesenjangan antara kemampuan individu dengan tuntutan-tuntutan dari pekerjaannya. Stres kerja merupakan kesenjangan antara kebutuhan individu dengan pemenuhannya dari lingkungan kerjanya.
- Definisi motivasi kerja karyawan menurut Malayu S.P. Hasibuan (2007) adalah perangsang atau kegairahan kerja karyawan agar bekerja dengan segala daya upaya.

- Ivanchevich (1990) mengemukakan bahwa akibat dari stress dapat mempengaruhi tampilan kerja. Stress pada batas optimal dapat meningkatkan tampilan kerja, sedangkan stress yang terlalu tinggi dapat menurunkan tampilan kerja dan motivasi kerja.

F. HIPOTESIS

Hipotesis yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Hipotesis null (H_0): Tidak ada hubungan yang signifikan antara stres kerja dengan motivasi kerja pada karyawan divisi *manage service* PT. Nokia Siemens Network Regional Jawa Barat.

$$(H_0 = \rho = 0)$$

- Hipotesis alternatif (H_1): Ada hubungan yang signifikan antara stres kerja dengan motivasi kerja pada karyawan divisi *manage service* PT. Nokia Siemens Network Regional Jawa Barat.

$$(H_1 = \rho \neq 0)$$

G. Metode Penelitian

Penelitian yang akan digunakan adalah penelitian non-eksperimental, menurut Kerlinger (1992). Jenis penelitian yang dilakukan merupakan telaah empiris sistematis. Ilmuwan sama sekali tidak mengontrol secara langsung variabel bebas. Penelitian ini bersifat korelasional. Penelitian korelasional bertujuan menyelidiki

sejauh mana variasi pada satu atau lebih variabel lain berdasarkan koefisien korelasi (Saifuddin Azwar, 1999). Dengan studi korelasional diharapkan dapat diperoleh informasi mengenai taraf hubungan yang terjadi, bukan mengenai tidak adanya efek variabel satu terhadap variabel yang lain.

H. Lokasi dan Sampel Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Nokia Siemens Network regional Jawa Barat. Jumlah populasi yakni jumlah karyawan pada divisi *manage service* PT. Nokia Siemens Network Regional Jawa Barat berjumlah 40 orang, maka pada penelitian ini tidak digunakan teknik sampling, karena penelitian ini melibatkan seluruh anggota populasi dan merupakan penelitian populasi. Arikunto (2006) menjelaskan bahwa apabila subjeknya kurang dari 100 lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi.