

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Setiap individu pasti ingin memberikan hasil pekerjaan yang terbaik bagi perusahaan tempat ia bekerja agar tetap dipertahankan di tempat ia bekerja. Begitupun juga suatu perusahaan akan mempertahankan karyawan yang mau memberikan hasil kerja maksimal sesuai yang diharapkan oleh perusahaan tersebut. Untuk menilai bahwa karyawan tersebut bekerja dengan maksimal atau tidak, perusahaan membuat suatu target pencapaian yang harus diselesaikan oleh karyawan tersebut. Inilah yang disebut dengan tuntutan kerja. Dari tuntutan kerja ini, perusahaan mengharapkan suatu hasil maksimal terhadap para karyawannya sehingga perusahaan dapat melaju dengan pesat. Namun, tidak jarang justru tuntutan kerja ini menjadikan para karyawan tegang baik fisiologis maupun psikologis. Rasa tegang inilah yang disebut dengan stres kerja.

Masalah seberapa besar pengaruh stres kerja yang dialami individu tersebut semua itu tergantung terhadap bagaimana individu itu menanganinya. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Spears (dalam Dhania 2010) yang mendefinisikan stres kerja sebagai reaksi seseorang terhadap tekanan yang berlebihan atau tuntutan di tempat kerja yang bersifat merugikan.

Sedangkan Rousseau dan Prince (dalam Rahayu 2000) mengatakan bahwa stres kerja juga dipandang sebagai kondisi *psikologik* yang tidak

menyenangkan yang timbul karena karyawan merasa terancam dalam bekerja. Perasaan terancam ini disebabkan hasil persepsi dan penilaian karyawan yang menunjukkan ada ketidakseimbangan atau ketidaksesuaian antara karakteristik tuntutan-tuntutan pekerjaan dengan kemampuan dan kepribadian karyawan.

Itu artinya bahwa stres kerja tidak hanya timbul dari tuntutan kerja yang diberikan oleh perusahaan saja, akan tetapi juga dapat muncul karena adanya ketidaksesuaian kepribadian antara individu dengan lingkungannya. Penyebab stres kerja secara terperinci dikemukakan oleh Vancevich dan Matteson (dalam Rahayu 2000), yang mengatakan bahwa penyebab stres diakibatkan oleh peran seseorang dalam menjalani suatu profesi tertentu, seperti: kelebihan beban kerja, tanggung jawab atas orang lain, perkembangan karir, kurangnya kohesi kelompok, dukungan kelompok yang tidak memadai, struktur dan iklim organisasi, wilayah dalam organisasi, karakteristik tugas, dan pengaruh kepemimpinan.

Hal senada juga diungkapkan oleh Baron et.al (1990) yang menyatakan bahwa terdapat tujuh sumber stres yang dijadikan instrumen pada penelitian stres sebelumnya. Ketujuh sumber stres tersebut adalah lingkungan (*enviroment*), pribadi (*personal*), konsekuensi manusia (*human concequences*), organisasional (*organizational*), adaptif (*adaptive*), proses (*process*), dan waktu (*time*).

Selain karena tuntutan pekerjaan, stres juga dapat timbul dalam kegiatan sehari-hari, baik di rumah maupun di dalam perjalanan. Dalam

jumlah yang kecil, stres dapat juga bermanfaat untuk memusatkan perhatian dan kinerja individu. Namun terlalu banyak stres akan menurunkan kinerja dan mengganggu kesehatan. Salah satu gejala utama dari terjadinya stres yang kronis yaitu kemarahan, yang dapat meledak setiap saat. Konsekuensi sosial dan emosional yang muncul karena membiarkan stres berkembang. Dari paparan di atas maka perlu adanya manajemen stres yang harus dilakukan agar seseorang tidak mudah mengalami stres ketika dihadapkan pada sebuah *stressor*. Jika tidak ditangani dengan tepat, maka akan menimbulkan kondisi yang menurunkan motivasi kerja dan berdampak pada penurunan kinerja individu tersebut. Jika hal ini sampai terjadi, maka dipastikan perusahaan akan mengalami kerugian akibat pegawainya kurang produktif dalam bekerja.

Sementara itu, stres karena pekerjaan juga dapat berpengaruh pada fisik yang mengakibatkan gangguan-gangguan tertentu pada organ manusia. Quide dan Alkman (dalam Margiati 1999) mengemukakan pengaruhnya pada fisik:

1. Sistem kardiovaskular: serangan jantung, tekanan darah tinggi, angina, arrhythmia dan migrain.
2. Sistem pencernaan dan organ yang dipakai: tukak, radang usus besar, dan sembelit.
3. Stres dan kekebalan: infeksi, alergi otoimunitas, dan kanker.
4. Sistem seletar dan maskular (rangka tubuh dan otot-otot): sakit pinggang, sakit kepala disebabkan ketegangan rematik, orang yang sering mengalami kecelakaan.

Manajemen stres sendiri adalah lebih dari sekadar mengatasinya, yakni belajar menanggulangnya secara adaptif dan efektif. Hampir sama pentingnya untuk mengetahui apa yang tidak boleh dilakukan dan apa yang harus dicoba. Respon pertama terhadap stress yang biasanya dilakukan banyak orang yaitu menyalakan rokok, meraih minuman keras, atau menenggak obat-obatan. Kita tahu bahwa perilaku seperti itu justru akan mempercepat merusakkan organ tubuh.

Pemilihan karyawan PT Pos Indonesia di daerah Jemur Andayani sebagai subjek penelitian karena perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan publik ini menurut peneliti dapat merepresentasikan hal yang akan diteliti, yakni mengenai perbedaan tipe kepribadian A dengan Kepribadian B terhadap manajemen stress. Dalam pelayanan public, para karyawan tentunya dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan. Intensitas sirkulasi pengiriman surat yang padat ditambah beberapa pelayanan yang lain memberikan tekanan tersendiri bagi karyawan. Belum lagi jika ada komplain dari masyarakat pengguna jasa POS di daerah Jemur Andayani. Berangkat dari fenomena tersebut, peneliti ingin mengetahui manajemen stres apa yang dilakukan oleh para karyawan itu sendiri didalam mengelola stres, apakah ada perbedaan manajemen stres bagi karyawan kepribadian A (cenderung ekstrovert) dengan kepribadian tipe B (cendenrung introvert) dalam mengelola stres yang terjadi terhadap dirinya dikarenakan banyak karyawan mengalami situasi stres karena beberapa hal diantaranya: adanya tuntutan yang berlebihan dari perusahaan, adanya ketidakcocokan dengan rekan kerja

dll. Seperti yang dikemukakan oleh Robbins (2002) bahwa hal yang mempengaruhi ada tidaknya stresor yang menyebabkan stres kerja meliputi tekanan dan tuntutan yang dilakukan untuk menghindari *error* dan menyelesaikan pekerjaan dalam waktu yang terbatas, pekerjaan yang berlebihan, tuntutan yang berlebihan pada pekerjaan, pimpinan yang tidak perhatian, dan rekan kerja yang tidak nyaman.

Berdasarkan hasil observasi di PT Pos Indonesia daerah Jemur Andayani, diperoleh informasi bahwa kondisi karyawan terlihat berbeda-beda dalam melakukan pekerjaan. Ada yang terlihat cepat dalam bekerja dan ada yang sedikit lebih lambat. Disamping itu, ada karyawan dengan wajah yang terlihat segar dan ceria ditunjukkan dengan senyum yang mengembang dimulut saat melakukan pekerjaan dan ada juga dingin dan lesuh dalam melakukan pekerjaan, terlihat dari wajahnya yang nampak letih serta tak ada senyum dibibirnya. Melihat fenomena ini maka peneliti mencoba mencari kesesuaian antara fakta dilapangan dengan teori tentang kepribadian A dan B bahwa kepribadian A lebih memiliki kecenderungan untuk melakukan pekerjaan dengan cepat dan serius dibanding dengan kepribadian B, seperti yang dikemukakan oleh Minner dan Glass dalam Margiati (1999) mengemukakan bahwa beberapa ciri kepribadian A ini adalah, sering merasa diburu-buru dalam menjalankan pekerjaannya, tidak sabaran, konsentrasi pada lebih dari satu pekerjaan pada waktu yang sama, cenderung tidak puas terhadap hidup (apa yang diraihinya), cenderung berkompetisi dengan orang lain meskipun dalam situasi atau peristiwa yang non kompetitif. Dengan

begitu, bagi pihak perusahaan akan selalu mengalami dilema ketika harus mengambil pegawai dengan kepribadian A. Sebab, di satu sisi akan memperoleh hasil yang bagus dari pekerjaan mereka, namun di sisi lain perusahaan akan mendapatkan pegawai yang mendapat resiko serangan/sakit jantung.

Berdasarkan fenomena dilapangan tersebut bahwa memang ada perbedaan dalam menyelesaikan pekerjaan diantara para karyawan yakni ada yang cepat dan lambat, ada yang ceria dan lebih terlihat pendiam. Sesuai dengan ciri – ciri kepribadian A dan B, maka peneliti ingin mengetahui dalam menangani stres kerja yang dilakukan antara individu yang memiliki kecenderungan kepribadian A dengan individu yang memiliki kecenderungan kepribadian B.

Seperti yang dikemukakan oleh Adler (dalam Rosyidi 2012) bahwa kepribadian adalah gaya hidup individu atau cara yang khas dari individu tersebut dalam memberikan respons terhadap masalah-masalah hidup. Berdasarkan pendapat tersebut, dapat dikatakan bahwa setiap individu, dalam hal ini individu dengan kepribadian A dan B, memiliki suatu cara untuk mengelola stres agar tidak memberikan dampak yang buruk bagi individu tersebut. Pengelolaan stres inilah yang disebut dengan manajemen stress. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul penelitian “PERBEDAAN ANTARA KEPRIKIBADIAN A DAN B TERHADAP MANAJEMEN STRES KERJA”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah ada perbedaan antara kepribadian A dan B terhadap manajemen stres kerja?

## **C. Keaslian Penelitian**

1. “Stres dan coping perawat kepribadian tipe A dan Kepribadian Tipe B Di ruang rawat inap RSUD. Pirngadi Medan” oleh Dwi Ratna Sari dan Diah Arum. Hasilnya, kepribadian tipe A lebih besar tingkat stresnya dibanding tipe B. Sedangkan untuk coping stresnya, antara kepribadian A dan B tidak ditemukan perbedaan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat perbedaan stres kerja antara kepribadian A dengan B, yakni kepribadian A lebih tinggi presentase tingkat stresnya dibandingkan dengan tipe kepribadian B, akan tetapi dalam coping stres tidak ditemukan perbedaan.
2. “Pengaruh Kepribadian Type A dan Peran Terhadap Stres Kerja Manajer Madya” Oleh Sutarto Wijono, Fakultas Psikologi Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga. Terdapat pengaruh sebesar 33,2% terhadap stres kerja manajer madya. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kepribadian A lebih memiliki tingkat stres yang tinggi pada para manajer madya.
3. “Analisis manajemen stres kerja pada wartawan bidang criminal di PT Jawa Pos Radar Malang” oleh Nurul Habibah. Dari hasil penelitian ini ditemukan hasil bahwa manajemen stres yang dilakukan wartawan

kriminal di PT Jawa Pos radar Malang adalah dengan penenangan aktifitas fisik yaitu refreshing keluar tempat kerja untuk menghirup udara segar diluar ruangan serta berbincang-bincang dengan rekan dan penjual warung.

Dari ketiga penelitian tersebut dapat diketahui bahwa belum ada penelitian yang menggabungkan dua variabel antara tipe kepribadian A dan B terhadap manajemen stres kerja, Kebanyakan para peneliti meneliti kepribadian A dan B terhadap coping stres kerja dan tingkat stres kerja. Adapun penelitian dengan menggunakan variabel manajemen stres kerja oleh Nurul Habibah menggunakan analisis dengan pendekatan kualitatif, maka untuk memberikan perbedaan dari penelitian-penelitian sebelumnya, penelitian kami menggunakan variable tipe kepribadian A dan B terhadap manajemen stres kerja dengan pendekatan teori manajemen stres dari Munandar (2001). Mengingat bahwa penelitian ini berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya maka dapat dikatakan bahwa penelitian perbedaan antara kepribadian A dan B terhadap manajemen stres adalah original bukan sebuah plagiasi.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan antara kepribadian A dan B terhadap manajemen stres kerja.



## **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang berguna bagi berbagai pihak, diantaranya:

### **1. Manfaat Teoritis**

Dengan penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan psikologi, khususnya psikologi industri dan organisasi.

### **2. Manfaat Praktis**

Diharapkan penelitian ini menjadi referensi untuk memberikan suatu program manajemen stres yang efektif pada karyawan, sehingga bisa meminimalisir stres kerja.

## **F. Sistematika Pembahasan**

### **BAB I (Pendahuluan)**

Pada bab pendahuluan ditulis berbagai hal yang berkaitan dengan latar belakang, runtutan masalah, keaslian penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

### **BAB II (Kajian Pustaka)**

Kajian pustaka memuat teori mengenai pengertian dan beberapa teknik pendekatan dalam manajemen stres kerja dari para ahli, serta penjelasan mengenai pengertian kepribadian A dan B, dan pemaparan perbedaan antara kepribadian A dan B terhadap manajemen stres kerja yang berdasarkan dari

teori para ahli. Yang kesemuanya itu diambil dari referensi buku dan jurnal ilmiah psikologi.

### BAB III (Metode Penelitian)

Pada bab ini membahas mengenai metode-metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Dalam membahas metode penelitian dipaparkan meliputi: pendekatan dan jenis penelitian, subjek penelitian, Instrumen pengumpulan data, uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas dan teknik analisis data yang digunakan untuk analisis data.

### BAB IV (Hasil Penelitian dan Pembahasan)

Terdiri dari hasil penelitian dan pembahasan substansi atau inti dari laporan penelitian yang dimaksud. Pada bab ini dipaparkan mengenai hasil temuan penelitian sesuai dengan tujuan penelitian sebagaimana yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dipaparkan pula pembahasan tentang hasil – hasil penelitian.

### BAB V (Penutup)

Terdiri dari kesimpulan penelitian yang diteliti dan saran yang ditujukan untuk penelitian tentang Perbedaan antara kepribadian A dan B terhadap manajemen stres kerja.