

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masalah umum yang sangat sensitif bagi karyawan adalah stres dan perubahan. Perubahan yang sangat luar biasa dibutuhkan kemampuan untuk merespon perubahan tersebut dengan lebih cepat sehingga mengakibatkan stres atau tekanan pada karyawan. Pimpinan manajemen di banyak perusahaan karena dorongan hutang atau ketidakefisienan berusaha mengubah susunan perusahaan menjadi lebih fleksibel. Secara individu karyawan terlibat dalam perubahan ini dan harus membiasakan diri dengan perubahan tersebut. Tetapi sangat sedikit perusahaan yang membekali karyawannya dengan keahlian, strategi dan sumber daya untuk menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut.

Sales Promotion Girl (SPG) merupakan salah satu tenaga penjualan perusahaan yang lebih difokuskan pada kegiatan promosi langsung kepada konsumen. SPG biasanya ditempatkan di toko-toko, swalayan, atau supermarket, mereka memberikan penjelasan yang lebih rinci kepada konsumen atas produk yang mereka jual. SPG terlibat dalam hubungan yang lebih kompleks dan penting yaitu dengan elemen dalam perusahaan dan dengan konsumen. SPG memiliki peranan komunikasi yang penting dalam menjembatani produk suatu perusahaan dengan konsumen. Mereka juga harus mampu untuk membangun motivasi dan kepercayaan diri meskipun dalam

keadaan tertekan. Mereka harus bekerja berdekatan dengan bagian lain dalam perusahaan, terkadang dibawah kondisi yang sangat tertekan, dan setelah jam kerja mereka pulang kerumah menjalankan peran mereka yang lain.

Scherer dan Brodzinski mendefinisikan stres sebagai interaksi antara individu dan lingkungannya yang disebabkan karena perubahan fisik maupun psikologi akibat dari deviasi dari keadaan normal (Davisson, 1994). Stres dapat terjadi karena faktor internal maupun eksternal. Faktor eksternal seperti tingkat penerangan yang rendah atau ventilasi yang kurang, sedangkan faktor internal seperti sikap individu dan kepribadian. Matteson dan Ivancevich (1982) memandang stres sebagai respon terhadap kondisi yang menekan dalam lingkungan kita.

Karakteristik pekerjaan menyebabkan stres kerja memiliki banyak variasi dan dimensi. Dengan mempertimbangkan adanya pengaruh potensial dari adanya perubahan-perubahan organisasi dan struktur organisasi ada beberapa tekanan-tekanan pekerjaan yang lebih umum dialami, yaitu: konflik peran, ambiguitas peran, beban kerja yang berlebihan, tekanan waktu, dan kurangnya dukungan sosial.

Tekanan peran dapat terjadi bila dua aspek pekerjaan tidak sesuai satu sama lain, yaitu ketika kombinasi pengharapan seseorang dan permintaan yang menjadi tuntutan organisasi menghasilkan tekanan. Karyawan yang mengalami konflik peran yang tinggi menyatakan tegangan lebih besar pada pekerjaan, kepuasan kerja lebih rendah konflik pribadi, dan citra pribadi yang buruk.

Beban kerja yang berlebihan adalah tekanan yang membuat seseorang merasa tidak sabar, tergesa-gesa dan perasaan bahwa ia tidak melakukan apapun atau dia harus menyelesaikan semua pekerjaan hanya dalam sehari. Kelebihan kerja kuantitatif ketika seorang individu tidak memiliki cukup waktu untuk menyelesaikan pekerjaannya yang menumpuk. Sedangkan kelebihan kerja kualitatif adalah munculnya perasaan tidak mampu untuk menyelesaikan semua pekerjaan tanpa melihat waktu yang tersedia.

Dukungan sosial yang buruk dapat menjadi salah satu tekanan. Dukungan sosial dapat meminimalisasi dampak stres yang mereka alami. Kuantitas dan kualitas hubungan sosial mereka dengan pasangan, teman, pekerja lain, supervisor memiliki pengaruh penting terhadap stres yang mereka alami. Usaha untuk meningkatkan dukungan sosial pada saat bekerja akan membuat terciptanya mekanisme yang efektif untuk mengurangi stres pekerjaan, meningkatnya kesehatan dan mendorong orang untuk melawan efek dari stres tersebut.

Stres dapat muncul pada saat para SPG melakukan kontak dengan konsumen dan kemudian terjadi salah paham, perang mulut, atau perdebatan. Berhubungan dengan konsumen yang menyusahkan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari pekerjaannya sebagai SPG. Mendengar ucapan orang lain menghadapi konsumen yang sulit dapat membantu SPG untuk mengontrol emosi mereka ketika menghadapi situasi yang sama dan memberi mereka perbendaharaan kata yang dapat dipakai untuk menenangkan konsumen.

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan yang muncul adalah seberapa jauh tingkat stres yang dialami SPG produk kosmetik dan pengaruh faktor-faktor penyebab stres terhadap tingkat stres SPG produk kosmetik, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab stres yang dirasakan *Sales Promotion Girl* (SPG) produk kosmetik di tempat kerja?
2. Bagaimana penilaian *Sales Promotion Girl* (SPG) produk kosmetik terhadap faktor-faktor penyebab stres yang dirasakan?
3. Bagaimana tingkat stres yang dirasakan *Sales Promotion Girl* (SPG) produk kosmetik di tempat kerja?
4. Bagaimana pengaruh faktor-faktor penyebab stres yang dirasakan SPG terhadap tingkat stres *Sales Promotion Girl* (SPG) produk kosmetik?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus, maka penelitian ini dibatasi pada hal-hal berikut:

1. Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang (Handoko, 2000).

2. Faktor-faktor yang menjadi penyebab stres:

- a. Perilaku kepemimpinan, kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu (Gitosudarmo, 2000).
- b. Tuntutan peran, tuntutan peran adalah kondisi dimana seseorang harus memiliki cukup informasi tentang uraian tugas mereka dan harus memenuhi kriteria dari pekerjaan tersebut, misalnya penampilan (Gignac, 1997).
- c. Kebijakan administratif, kebijakan administratif adalah kebijakan dari aspek administrasi yang diberikan kepada karyawan yang berhubungan dengan peraturan kerja (Matteson dan Ivancevich, 1982:65)
- d. Beban kerja, beban kerja yang berlebihan adalah tekanan yang membuat seseorang merasa tidak sabar, tergesa-gesa dan perasaan bahwa ia harus menyelesaikan pekerjaan hanya dalam satu hari. Beban kerja yang tidak adalah kebosanan dan kemalasan yang muncul karena hanya sedikit yang dikerjakan (Matteson dan Ivancevich, 1982:84).
- e. Konsumen yang menyulitkan, stres dapat muncul saat karyawan melakukan kontak dengan konsumen, dikarenakan salah paham, pertentangan dan permusuhan (Gignac, 1997).
- f. Lingkungan fisik tempat kerja, faktor lingkungan seperti tata ruang yang tidak nyaman dapat membuat stres karyawan (Gignac, 1997).

3. Tingkat stres diukur berdasarkan kesehatan fisik dan mental yang dialami karyawan.
4. Sampel penelitian sebanyak 100 orang merupakan *Sales Promotion Girl* (SPG) produk kosmetik yang telah bekerja minimal selama 1 tahun.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penyebab stres yang dirasakan *Sales Promotion Girl* (SPG) produk kosmetik di tempat kerja.
2. Untuk mengetahui penilaian *Sales Promotion Girl* (SPG) produk kosmetik terhadap faktor-faktor penyebab stres yang dirasakan.
3. Untuk mengetahui tingkat stres yang dirasakan *Sales Promotion Girl* (SPG) produk kosmetik di tempat kerja.
4. Untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor penyebab stres yang dirasakan SPG terhadap tingkat stres *Sales Promotion Girl* (SPG) produk kosmetik.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran, sumber informasi serta bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan tingkat stres karyawan,

dengan memberikan bimbingan dan pelatihan dalam melayani konsumen dan membantu mereka yang mengalami kesulitan dengan konsumen.

2. Pihak Lain

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan bahan bacaan maupun bahan referensi bagi pihak yang membutuhkan serta dapat dimanfaatkan sebagai bahan atau materi perkuliahan yang berkaitan dengan tingkat stres karyawan.

3. Penulis

Dengan adanya penelitian ini, dapat dijadikan tolok ukur bagi penulis dalam melihat kondisi nyata perusahaan dan mencoba untuk mengaplikasikan teori yang diperoleh selama perkuliahan.

F. Hipotesis Penelitian

Banyak faktor yang dapat menyebabkan seorang karyawan dapat mengalami stres. Menurut Handoko (1995), stres yang dialami para karyawan dapat disebabkan oleh beban kerja yang berlebihan, tekanan atau desakan waktu, kualitas supervisi yang jelek, iklim politis yang tidak aman, kemenduaan peran, konflik antar pribadi, dan masalah fisik. Sedangkan menurut Robbins (1996) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat stres adalah tuntutan tugas, tuntutan peran, interpersonal, kepemimpinan, dan kehidupan organisasi. Menurut pengamatan penulis, ada beberapa faktor yang berpotensi menyebabkan stres pada *Sales Promotion Girl* SPG, yaitu: target penjualan, SPG dalam bekerja selalu merasa seperti dikejar oleh target

penjualan; peraturan yang ketat, SPG harus selalu aktif berpromosi serta tidak boleh duduk; pakaian harus sesuai, pakai rok mini, *make up* harus tebal, rambut harus pendek; suasana tempat kerja, lingkungan yang kurang nyaman, kondisi fisik yang kurang memadai, serta persaingan antar SPG produk kosmetik; pimpinan yang suka marah dan tidak komunikatif. Berdasarkan hal tersebut dapat dikembangkan hipotesis pertama:

H1: Faktor kepemimpinan, faktor tuntutan peran, faktor peraturan perusahaan, faktor beban kerja, faktor konsumen yang menyulitkan, dan faktor lingkungan kerja adalah faktor-faktor penyebab stres yang dirasakan *Sales Promotion Girl* (SPG) produk kosmetik.

Menurut pengamatan penulis, banyak permasalahan di tempat kerja yang dapat membuat para SPG menjadi stres apabila tidak ditangani secara baik. Banyak SPG yang mengeluhkan bahwa mereka mempunyai masalah dengan manajer, tuntutan peran, peraturan perusahaan, beban kerja, dan lingkungan kerja. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor-faktor penyebab stres tersebut dirasakan cukup tinggi oleh (SPG). Sehingga dapat dikembangkan hipotesis kedua:

H2: Faktor-faktor penyebab stres yang ada ditempat kerja dirasakan cukup tinggi oleh *Sales Promotion Girl* (SPG) produk kosmetik.

Banyaknya hal yang dapat menjadi pemicu timbulnya stres bagi SPG yang berdampak langsung terhadap tingkat stres yang mereka alami. Melalui pengamatan yang dilakukan penulis, banyak SPG yang mengeluhkan gangguan kesehatan yang merupakan gejala dari stres, misalnya: sakit

kepala/pusing, mual, diare, kelelahan fisik, insomnia, panik dan cemas. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat stres yang dirasakan cukup tinggi oleh (SPG). Sehingga dapat dikembangkan hipotesis ketiga:

H3: Tingkat stres yang dialami karena faktor-faktor penyebab stres ditempat kerja dirasakan cukup tinggi oleh *Sales Promotion Girl* (SPG) produk kosmetik.

Kondisi-kondisi yang cenderung menyebabkan stres disebut *stressor*. Seorang karyawan dapat mengalami stres oleh hanya satu *stressor*, tetapi tingkat stres akan meningkat apabila terjadi kombinasi lebih banyak *stressor*. Sehingga dapat dinyatakan bahwa semakin banyak faktor-faktor penyebab stres, maka akan semakin besar pula kecenderungan tingkat stres yang dialami oleh karyawan (Handoko, 2000). Menurut pengamatan penulis, peraturan kerja yang ketat serta target penjualan yang harus dicapai merupakan penyebab stres paling tinggi bagi SPG produk kosmetik. Sehingga dapat dikembangkan hipotesis keempat:

H4: Ada pengaruh faktor-faktor penyebab stres yang dirasakan SPG terhadap tingkat stres *Sales Promotion Girl* (SPG) produk kosmetik.

G. Sistematika Penulisan

Bab I : Pendahuluan

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, hipotesis, dan sistematika penulisan.

Bab II : Landasan Teori

Bab ini berisi teori-teori yang digunakan sebagai dasar penelitian. Dasar-dasar teoritik yang digunakan tersebut merupakan teori yang berhubungan dengan judul maupun topik dan hal lain yang menyangkut dan mendukung dasar teori dalam skripsi ini.

Bab III : Metodologi Penelitian

Bab ini berisi uraian tentang populasi dan sampel, metode pengumpulan data, metode pengukuran data, dan metode analisis data.

Bab IV : Analisis Data

Bab ini merupakan inti yang memuat analisis data sesuai tujuan penelitian menggunakan alat analisis yang telah ditentukan.

Bab V : Kesimpulan dan Saran

Bab ini merupakan penutup yang berisi kesimpulan hasil penelitian dan saran-saran yang diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan.