

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

PT. Permata Finance Indonesia (PT. PFI) dan PT. Nusa Surya Ciptadana Finance adalah sejenis perusahaan *leasing* yang memberikan pinjaman dana dengan jaminan Bukti Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB). Seorang yang ingin mengajukan pinjaman di PT. PFI dan PT. Nusa harus melengkapi persyaratan yaitu BPKB asli kendaraan kendaraannya disertai fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), fotokopi Kartu Keluarga (KK), fotokopi Rekning Listrik dan fotokopi STNK motor. Kemudian surveyor mendatangi rumah calon konsumen untuk memperoleh data-data konsumen, misal kondisi rumah, pekerjaan, dan jumlah tanggungan keluarga. Jika semua syarat terpenuhi, maka konsumen mendapat uang pinjaman dan si konsumen menyetero uang perbulannya dengan bunga sesuai perjanjian. Jika konsumen tidak dapat mengembalikan uang pinjamannya maka motor atau mobil harus dititipkan di kantor sebagai barang jaminan.

Bekerja di perusahaan *leasing* memiliki tantangan tersendiri. Seperti diungkapkan oleh salah satu karyawan yang bekerja sebagai Customer Service (CS) di PT. PFI pada wawancara yang dilakukan penulis tentang pekerjaannya melayani nasabah yang berkaitan masalah pinjaman, menerima angsuran, dan membuat laporan keuangan. Terdapat beberapa konsumen yang komplain tentang pengajuannya karena tidak segera di proses padahal di iklan selebarannya tertulis

pelayanan “1 jam cair”. Hal tersebut disebabkan proses penggarapan berkas yang mungkin berbenturan dengan pengajuan yang lain. Selain itu ada target minimum konsumen yang harus dipenuhi yakni 20 konsumen setiap posko per bulan, dan hal tersebut tidak mudah untuk dipenuhi. Bila tidak bisa memenuhi target maka akan mendapat surat peringatan dari atasan yang bisa membuat tekanan kerja tersendiri bagi karyawan tersebut<sup>1</sup>.

Diakui juga oleh salah satu karyawan sebagai *Account Officer* (AO) yang bertugas menagih konsumen jika terlambat membayar pada jatuh tempo terkadang konsumen susah dicari atau bersembunyi dari AO. Hal tersebut sering membuat AO kebingungan karena bagaimanapun harus menemukan konsumen tersebut atau menerima sanksi dari atasan. Padahal AO tersebut tidak tega menagih dengan cara yang kasar kepada konsumen, tapi bila AO tidak berhasil menagih maka AO akan menerima sanksi dari perusahaan. AO juga terkadang menalangi atau menutup terlebih dahulu pembayaran konsumen, namun ada juga konsumen yang tidak mau membayar kembali ke AO<sup>2</sup>.

Selain mendapat gaji bulanan, para karyawan juga mendapat bonus atau *fee*, misal CS mendapat Rp.10.000,-/konsumen yang datang pengajuan langsung ke kantor dan disetujui. Sedangkan AO mendapat *fee* tambahan bila target menagihnya mencapai persenan tertentu. Jika telah menjadi karyawan tetap dalam jangka waktu tertentu disediakan liburan, sampai ke Singapore, pada September 2010 yang lalu. Kesejahteraan yang ingin dicari karyawan di PT. PFI, dimana

---

<sup>1</sup> Wawancara dilakukan pada karyawan Customer Service pada tanggal 20 November 2010

<sup>2</sup> Wawancara dilakukan pada karyawan Account Officer pada tanggal 21 November 2010

kesejahteraan tersebut menjadi salah satu konsep dari *subjective well-being* (SWB) atau kesejahteraan subjektif.

Namun tidak semua karyawan mengalami kesejahteraan subjektif yang diharapkan. Misalnya saja dari segi gaji, gaji pokok karyawan di perusahaan leasing tidak besar. Hal itu tidak mampu mencukupi kebutuhan hidup apalagi untuk mencukupi karyawan yang sudah berkeluarga. Belum lagi biaya yang ditanggung para karyawan seperti uang untuk bensin bepergian mendatangi konsumen dan untuk makan.

Definisi dari kesejahteraan subjektif menurut Diener dan Lucas (1999) adalah evaluasi seseorang tentang hidup mereka, termasuk penilaian kognitif terhadap kepuasan hidupnya serta evaluasi afektif dari *mood* dan emosi-emosi. Komponen-komponen dari SWB dibagi menjadi komponen kognitif dan komponen afektif. Komponen kognitif terbagi menjadi kepuasan hidup secara global dan kepuasan hidup terhadap *domain* tertentu, sedangkan komponen afektif terbagi menjadi evaluasi keberadaan afek positif dan afek negatif.

Pendapatan, pilihan, keuntungan menjadi tujuan utama dalam konsep objektif, akan tetapi dalam hal subjektif kebahagiaan lebih diutamakan. Pandangan ini berdasarkan dua alasan. Alasan pertama, kesejahteraan adalah tujuan semua orang dan setiap individu menggunakan uang untuk mencapai kesejahteraan, tapi apabila kesejahteraan itu telah tercapai, uang bukanlah yang paling utama dalam kehidupan seseorang (Veenhoven, 1991). Alasan kedua, terdapat di beberapa negara bahwa pada seluruh masyarakat, uang tidak meningkatkan kebahagiaan dalam masyarakat atau sekurang-kurangnya tidak banyak.

Pada kenyataannya pekerjaan di perusahaan *leasing* tersebut juga memberikan tekanan dan beban kerja pada karyawan yang dapat menyebabkan stres. Dampak negatif dari kelebihan beban pada peran dan konflik peran tersebut dapat berefek buruk pada kesehatan fisik, psikologis, dan kesejahteraan diri. Padahal, kesejahteraan diri dapat membantu seseorang untuk sukses di berbagai area kehidupan (Lyubomirsky & Dickerhoof, 2005), sehingga penurunan kesejahteraan diri tersebut perlu dicegah.

Menurut Hager (1999), stres sangat bersifat individual dan pada dasarnya bersifat merusak bila tidak ada keseimbangan antara daya tahan mental individu dengan beban yang dirasakannya. Namun, berhadapan dengan suatu *stressor* (sumber stres) tidak selalu mengakibatkan gangguan secara psikologis maupun fisiologis. Terganggu atau tidaknya individu, tergantung pada persepsinya terhadap peristiwa yang dialaminya. Faktor kunci dari stres adalah persepsi seseorang dan penilaian terhadap situasi dan kemampuannya untuk menghadapi atau mengambil manfaat dari situasi yang dihadapi (Diana, 1991). Dengan kata lain, bahwa reaksi terhadap stres dipengaruhi oleh bagaimana pikiran dan tubuh individu mempersepsi suatu peristiwa.

Clonninger (1996) mengemukakan stres adalah keadaan yang terjadi ketika seseorang mendapatkan masalah atau tantangan dan belum mempunyai jalan keluarnya atau banyak pikiran yang mengganggu seseorang terhadap sesuatu yang akan dilakukannya. Stres biasanya muncul pada situasi-situasi yang kompleks, menuntut sesuatu di luar kemampuan individu, dan munculnya situasi yang tidak jelas. Dalam konteks pekerjaan biasanya stres dapat timbul dari beban tugas yang

tinggi, kerumitan tugas, tidak tersedianya fasilitas untuk mengerjakan tugas, kebijakan perusahaan, atasan yang otoriter, kondisi fisik lingkungan kerja yang panas, bising, dan berbau. Stres dapat muncul dari hubungan yang tidak harmonis antara atasan dan bawahan, adanya konflik antara rekan kerja, kekaburan peran dan tanggung jawab dalam pekerjaan, persaingan yang tidak sehat antarsesama rekan kerja (Rice, 1999).

Kendall dan Hammen (1998) menyatakan stres dapat terjadi pada individu ketika terdapat ketidakseimbangan antara situasi yang menuntut dengan perasaan individu atas kemampuannya untuk bertemu dengan tuntutan-tuntutan tersebut. Situasi yang menuntut tersebut dipandang sebagai beban atau melebihi kemampuan individu untuk mengatasinya.

PT. PFI dan PT. Nusa sendiri dalam menghadapi stres para karyawan yang berada di bawah tekanan memberikan beberapa *reward*. *Reward* tersebut diberikan oleh perusahaan untuk memotivasi karyawan agar bekerja lebih maksimal, betah bekerja di perusahaan, dan dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan serta karyawannya. Pada karyawan sendiri bekerja mencari uang adalah tidak lain mencari kesejahteraan bagi dirinya, pada keluarga, dan untuk memberi masa depan cerah pada anak-anaknya kelak.

Pada kenyataannya kesejahteraan subjektif pada karyawan perusahaan *leasing* tidak semua tercapai. Berdasarkan wawancara kepada 2 *customer service* dan 3 *collector* serta observasi di salah satu pos sales PT. Permata dan PT. Nusa pada tanggal 20 dan 21 November 2010, penulis menarik kesimpulan bahwa karyawan mengalami tekanan kerja dan umumnya memicu kondisi stres kerja pada

karyawan. Tidak hanya dari segi gaji atau *reward* tetapi juga masalah apakah karyawan tersebut bisa bertahan di lingkungan kerja yang dibawah tekanan, sanksi yang tegas, target yang harus dicapai, dan persepsi karyawan terhadap stres kerja itu sendiri. Padahal kesejahteraan juga dilihat dari bagaimana perasaan karyawan tersebut bekerja, apakah dirinya merasa bahagia di tempat tersebut atau stres karena banyak tekanan. Faktor psikologis dari emosi masing-masing karyawan juga berpengaruh, apakah karyawan tersebut mudah terbawa suasana emosinya seperti marah, cemas, dan takut. Hal-hal seperti itulah yang akan mempengaruhi tingkat kesejahteraan seorang karyawan dan juga membawa dampak di kehidupan sehari-hari.

Berdasar fenomena tersebut di atas maka muncul permasalahan “Apakah ada hubungan antara stres kerja dengan kesejahteraan subjektif pada karyawan di lembaga keuangan?”

Sehingga untuk menjawab permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk mengambil judul “Hubungan antara stres kerja dengan kesejahteraan subjektif pada karyawan perusahaan *leasing* di lembaga keuangan”

## **B. Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui:

1. Mengetahui hubungan antara stres kerja dengan kesejahteraan subjektif
2. Mengetahui peranan stres kerja terhadap kesejahteraan subjektif
3. Mengetahui tingkat stres kerja
4. Mengetahui tingkat kesejahteraan subjektif

## **C. Manfaat Penelitian**

Penulis berharap dari hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Sebagai masukan bagi para ilmuwan dalam usaha mengembangkan ilmu-ilmu psikologi khususnya psikologi sosial yang berkaitan dengan psikologi industri.
2. Bagi karyawan di perusahaan *leasing*, dengan terbuktinya hipotesis dalam penelitian ini diharapkan untuk mengendalikan emosi individu terhadap stres kerja sehingga pada akhirnya mencapai kesejahteraan subjektif yang diinginkan.
3. Bagi perusahaan, dengan terbuktinya hipotesis dalam penelitian ini diharapkan perusahaan dapat menurunkan stres kerja sehingga kinerja para karyawan dapat meningkat dan dapat menguntungkan bagi perusahaan.