

**PERBEDAAN STRES KERJA DAN KUALITAS KOMUNIKASI
DITINJAU DARI TIPE KEPERIBADIAN**



Skripsi

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Meraih Gelar S1 Psikologi

Oleh :

Herlin Puji Hastuti

F 100 040 278

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2008**

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap individu yang bekerja dalam perusahaan pasti pernah mengalami dan menghadapi Stres kerja. Individu akan mampu atau dapat bekerja lebih optimal apabila dapat bekerja dalam kondisi fisik maupun psikologis yang kondusif dan sehat

Dale dan Staudohar (1982) menyatakan stres kerja merupakan suatu tekanan yang dirasakan seseorang yang mempengaruhi emosi, proses, pikiran dan kondisi fisik seseorang di mana tekanan ini disebabkan oleh lingkungan di mana individu itu berada. Karyawan dapat menanggapi kondisi-kondisi tekanan tersebut secara positif maupun negatif. Stres dikatakan positif dan merupakan suatu peluang bila stres tersebut merangsang mereka untuk meningkatkan usahanya untuk memperoleh hasil yang maksimal. Stres dikatakan negatif bila stres memberikan hasil yang menurun pada produktifitas karyawan. Akibatnya, ada konsekuensi yang konstruktif maupun destruktif bagi badan usaha maupun karyawan. Pengaruh dari konsekuensi tersebut adalah penurunan ataupun peningkatan usaha dalam waktu jangka pendek maupun dalam jangka waktu lama Luthans (2002).

Wilford(dalam flaser, 1983) mengatakan bahwa Stres kerja terjadi bila terdapat penyimpangan-penyimpangan kondisi optimum sehingga menimbulkan ketidakseimbangan antara tuntutan kerja dan kemampuan pekerja. Stres kerja adalah hasil interaksi karyawan dan lingkungan yang dipandang sebagai suatu ancaman

terhadap kemampuan dirinya untuk menyesuaikan diri, dikarenakan ancaman itu mengganggu keseimbangan fisiologik dan psikologik. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi adalah; (1) karakteristik peran, menurut Kahn (dalam Cox, 1978) peningkatan ketegangan kerja, kepuasan kerja rendah, hubungan interpersonal yang kurang baik merupakan interaksi konflik peran; (2) karakteristik tugas, menurut Wilford (dalam Cox, 1978) beban kerja yang berlebihan atau kurang sekali dapat menjadi sumber terjadinya Stres kerja akibat kebosanan; (3) karakteristik lingkungan sosial, yaitu rekan kerja dan konsumen; (4) karakteristik organisasi dan manajemen, meliputi sistem administrasi, termasuk sistem pengupahan dan jaminan sosial, jam kerja serta prosedur kerja; (5) karakteristik di luar kerja yang mempengaruhi tanggapan perkerja terhadap pekerjaanya

Stres kerja dapat terjadi karena bermacam-macam sebab. Sebab yang disadari maupun tidak disadari. Cooper (Yuliasesti, 2001) mengemukakan tentang sumber stres kerja antara lain :

1. Kondisi kerja
2. Stres karena kemajuan teknologi (*technostress*). Kondisi ini muncul akibat ketidakmampuan individu atau perusahaan menghadapi teknologi baru.
3. Ambiguitas dalam berperan. Dalam hal ini biasanya terjadi pada organisasi maupun perusahaan besar dengan stuktur yang kuran baik. Karyawan kadang kurang tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh organisasi tempat dia bernaung, sehingga karyawan bekerja tanpa arah yang jelas. Hal ini akan menurunkan kinerja, kecemasan, ketegangan dan keinginan keluar dari pekerjaan

4. Faktor interpersonal. Adanya dukungan sosial dari rekan kerja, pihak manajemen maupun keluarga diyakini dapat menghambat timbulnya stres.
5. Perkembangan karier. Perusahaan yang tidak dapat memenuhi kebutuhan karyawan untuk berkarier, maka karyawan akan mersa kehilangan harapan tumbuh, perasaan yang dapat menimbulkan gejala stres.
6. Struktur organisasi. Struktur organisasi yang kaku, pihak manajemen yang kurang memperdulikan kepentingan karyawan, tidak melibatkan karyawan dalam proses pengambilan keputusan dan tidak adanya dukungan bagi kreativitas karyawan, akan membuat karyawan berpersepsi buruk sehingga berpotensi menimbulkan stres.

Stres kerja dapat menimbulkan dampak negatif terhadap keadaan psikologik dan biologik karyawan, berupa ketegangan. Davis (1985) mengatakan bahwa stress yang berlebihan akan megancam kemampuan seseorang untuk mengatasi hambatan dalam lingkungan. Menurut penelitian di Universitas Sanata Dharma Yogyakarta bekerja terlalu lama meningkatkan resiko stres atau cedera. Menurut studi tersebut, sekitar 60% respon yang sering bekerja lembur cenderung lebih mudah stres. Sedikitnya sepertiga responden yang bekerja 12 jam tiap hari juga mengandung resiko sama. Selain lama waktu kerja, faktor lain yang berpengaruh dalam penelitian tersebut adalah usia serta jenis kelamin. Effendi salah satu pakar yang terlibat dalam penelitian tersebut mengatakan bahwa resiko itu terkait dengan beban kerja. Hasil penelitian ini juga mengungkapkan, waktu kerja lebih lama dalam industri berat dikatakan lebih beresiko daripada jenis pekerjaan lainnya. Hipotesis yang didapat, bekerja lebih lama memperbesar resiko serangan *fatigue* (kelelahan) atau stres kerja

dan penyakit, semakin panjang waktu kerja seseorang, semakin tinggi resiko mengalami kecelakaan kerja, (http://member.bumn_ri.com/rungkut/news.html/news_id=9525). Greenberg (1980) berpendapat bahwa stress menyebabkan seseorang berada pada keadaan emosi ketegangan, sehingga ia tidak dapat berpikir secara baik dan efektif, karena kemampuan rasional dan penalarannya tidak berfungsi dengan baik. Selye (Gilmer, 1966) mengatakan bahwa stres yang berlebihan dalam jangka waktu tertentu dapat mengurangi kualitas komunikasi seseorang. Cox (1967) mengatakan bahwa stres dapat menimbulkan dampak negatif dalam organisasi yaitu absensi hubungan interpersonal dan suasana kerja yang kurang baik.

Untuk memperbaiki hubungan kerja dan suasana yang kurang baik diperlukan dukungan sosial yang baik dengan mampu mengkomunikasikan perasaan serta tanggapan terhadap pendapat dan sikap antara karyawan satu dengan karyawan lain maupun atasan dengan bawahannya. Berelson dan Steiner(chandra, 1992) merumuskan komunikasi sebagai proses penyampaian informasi, emosi, ketrampilan dengan menggunakan simbol, kata, gambar, angka dan sebagainya. Laswell dan Laswell (1982) menjabarkan unsur-unsur pokok kualitas komunikasi yaitu : adanya keterbukaan, kejujuran, kepercayaan, empati dan kesediaan untuk mendengarkan. Jika karyawan mampu mencapai kualitas komunikasi yang tinggi, mereka dapat saling mengkomunikasikan berbagai masalah perbedaan, keinginan dan harapan sehingga menimbulkan pengertian dan kepuasan bagi masing-masing pihak.

Seperti yang terjadi pada pabrik Gudang Garam Kediri mereka memiliki kualitas komunikasi yang rendah karena kurangnya kepercayaan, empati dan kejujuran antara karyawan dengan karyawan lain, atau antara karyawan dengan

atasan karena sering terjadi pertikaian antar karyawan pabrik yang berujung penganiayaan salah satu karyawan terhadap humas pabrik saat berunjuk rasa meminta kenaikan tunjangan yang tidak mendapat tanggapan atas unjuk rasa tersebut Daryono (Kompas, 23 September 2000). Bahkan karyawan Bank BPD rutin melakukan *out bond* untuk meningkatkan kualitas komunikasi sehingga ada rasa solid antara karyawan satu dengan karyawan yang lain.. selain kualitas komunikasi, variabel lain yang dapat berpengaruh terhadap stres kerja menurut Patton (Jarwaka, 2004) stres kerja dapat disebabkan oleh ciri kepribadian, seperti *introvert* atau *ekstrovet*, tingkat emosional, kepasrahan dan kepercayaan diri. Dari hasil penelitian Sutanto (2006) tipe kepribadian juga turut memberikan sumbangan dalam terjadinya tingkat stres yang tinggi dalam diri karyawan PT. Internasional Deta Alfa Mandiri. Tipe kepribadian yang paling memiliki kecenderungan untuk mengalami tingkat stres yang tinggi pada karyawan di perusahaan ini adalah tipe kepribadian *introvert*. Hal ini disebabkan oleh sifat alami dari orang-orang tersebut yang menempatkan dirinya pada situasi dan kondisi yang dibatasi oleh waktu Jung (Lestari dkk, 2001) menyatakan bahwa dimensi orang yang tipe berkepribadian *introvert* dalam perilaku aktual digambarkan sebagai orang yang pendiam, suka menjauhkan diri dari pergaulan, mudah murung, cenderung menghindari masyarakat dan sensitif terhadap konflik, introspektif, menanggapi kehidupan sehari-hari secara lebih serius, menyukai keteraturan, jarang agresif, dapat dipercaya, pesimis, depresif, hati-hati, rendah diri, mudah melamun, cenderung mempertahankan dirinya, kaku, tegas, egois, kurang suka lelucon terutama berbau seks, lambat tapi teliti, bersifat damai dan pasif. Tipe kepribadian yang cenderung mengalami stres kerja yang lebih tinggi ialah adalah tipe

kepribadian *introvert* . Individu dengan kepribadian *introvert* lebih cepat untuk mengalami kemarahan yang apabila ia tidak dapat menangani hal tersebut, individu tersebut akan mengalami stres yang dapat menjuruskan masalah kesehatan individu tersebut (Luthans, 2002). Fakta-fakta yang baru dikutip memperlihatkan bahwa stres kerja merupakan masalah serius dalam organisasi. Dalam bagian ini kita mengamati penyebab dan akibat stres, dan kemudian memperhatikan apa yang dapat dilakukan individu dan organisasi untuk menguranginya. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah dari penelitian ini adalah, tingginya stres kerja dan rendahnya kualitas komunikasi ditinjau dari tipe kepribadian. Selanjutnya untuk menjawab permasalahan tersebut peneliti melakukan penelitian dengan judul ” **Perbedaan Stres Kerja dan Kualitas Komunikasi ditinjau dari Tipe Kepribadian**”.

B. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai penulis adalah:

1. Mengetahui perbedaan Stres kerja dan kualitas komunikasi ditinjau dari tipe kepribadian *introvert* dan *ekstrovert*
2. Mengetahui perbedaan tingkat stres kerja ditinjau dari tipe kepribadian *introvert* dan *ekstrovert*
3. Mengetahui perbedaan tingkat kualitas komunikasi ditinjau dari tipe kepribadian *introvert* dan *ekstrovert*

C. Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis, penelitian ini bermanfaat untuk ilmuan psikologi dan untuk memperluas cakrawala pengetahuan pada umumnya dan psikologi industri pada khususnya, yaitu mengenai Stres kerja dan kualitas komunikasi ditinjau dari tipe kepribadian.
2. Secara praktis, bagi perusahaan penelitian ini akan memberi sumbangan informasi mengenai Stres kerja dan kualitas komunikasi ditinjau dari tipe kepribadian sehingga dapat dijadikan sebagai acuan dalam mengambil kebijakan yang dapat meningkatkan kualitas komunikasi karyawan