

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kekuatan lingkungan seperti lingkungan politik, ekonomi, sosial budaya, dan teknologi yang terus berkembang dengan cepat membuat organisasi harus senantiasa siaga dan cepat tanggap untuk merespons dan mengantisipasi setiap perubahan dan perkembangan zaman yang terjadi. Hal ini membawa pengaruh tidak hanya pada perusahaan dan pekerja, namun juga pada lingkungan perusahaan. Persaingan yang semakin ketat dalam dunia perbankan dengan banyaknya kompetitor membawa arus persaingan yang tidak lagi hanya pada *price competition* dan bunga, melainkan juga pada *non-price competition*. Persaingan dalam kualitas ini akan menuju pada *Good Corporate Governance* (GCG). Di tengah kondisi tersebut, industri perbankan dituntut untuk dapat meningkatkan daya saingnya (Rahmawati, 2009).

Tuntutan dari perusahaan dalam pencapaian target sangatlah tinggi karena mengingat banyaknya pesaing dan ketatnya persaingan dengan perusahaan-perusahaan lainnya. Keadaan tersebut menyebabkan organisasi membuat peraturan-peraturan dan standar operasional yang tinggi untuk mencapai target-target yang diinginkan perusahaan (Lidyansyah, 2014). Tuntutan di perusahaan tersebut harus dipenuhi oleh setiap karyawan tanpa memperhatikan seorang karyawan ada masalah baik didalam keluarganya maupun disekitar lingkungan tempat tinggalnya, meskipun karyawan memiliki permasalahan keluarga karyawan dituntut untuk profesional. Tapi pada kenyataannya peneliti

meneliti bahwa ada 55% karyawan mengalami penurunan konsentrasi, gelisah dan menjadi pendiam ketika memiliki permasalahan di rumah. Peraturan yang dibuat oleh perusahaan, tentunya mengharapkan agar karyawan harus berusaha lebih baik lagi dengan meningkatkan performannya, tetapi di satu sisi hal ini dapat menyebabkan karyawan merasa terbebani dengan tanggung jawab dan target yang telah ditetapkan perusahaan. Suatu organisasi atau perusahaan mengenai perubahan dalam pencapaian target, mengakibatkan setiap karyawan mendapatkan tuntutan yang lebih tinggi untuk dapat meningkatkan kinerjanya. Dalam mencapai tuntutan yang lebih tinggi setiap karyawan seharusnya lebih bisa mengelola emosinya agar tidak mengalami stress kerja. Namun pada kenyataannya peraturan, kondisi fisik, iklim, budaya kerja, tuntutan dan target perusahaan yang tinggi tersebut menyebabkan adanya stres kerja pada karyawan (Babatunde, 2013). Ternyata ada beberapa karyawan bank mengaku stres karena target nasabah yang ditetapkan oleh bank. Keluhan stres itu sering diucapkan oleh karyawan bank, baik di tingkat kantor pusat, kantor cabang maupun kantor cabang pembantu. Biasanya yang seringkali mengeluh dalam pencapaian target adalah bagian *marketing* bahkan dalam bank yang sama mereka ikut-menyikut (Tempo.co, 2014). Peneliti juga telah melakukan survey bahwa ada 60% para mantri di bank yaitu di bank bri cabang solo soedirman, unit serengan dan unit jebres mengalami keluhan stress karena tuntutan pekerjaan dalam mencari nasabah hal ini menyebabkan para karyawan sering ijin atau cuti.

Stres kerja merupakan salah satu masalah yang paling serius dalam dunia kesehatan modern ini dan dalam beberapa tahun terakhir, terutama dalam dunia

kerja karena beberapa alasan yaitu stres memiliki efek psikologis dan fisiologis yang berbahaya pada karyawan. Seperti yang dilakukan peneliti dalam mewawancarai 4 subyek yang bekerja sebagai pegawai bank bekerja sebagai customer service (cs) mengaku mengalami gangguan psikologis yaitu mudah gelisah, cemas, dan gugup. Selain itu subyek juga mengalami konsentrasi menurun dan juga pikiran yang kacau ketika menghadapi banyak pekerjaan. Biasanya subyek mengalami demikian ketika di akhir bulan karena pasti banyak lemburnya dan banyak sekali laporan-laporan mendadak yang harus diselesaikan.

Stres adalah penyebab utama ketidakhadiran karyawan. Stres yang dialami oleh satu karyawan dapat mempengaruhi kinerja karyawan lainnya juga. Selain itu, jika seseorang tidak waspada terhadap stres kerja, akan mengakibatkan pekerjaan menjadi terbengkalai dan menjadi salah satu penyebab terjadinya bunuh diri (Beheshtifar dan Nazarian, dalam Haqqoh, A., 2016). Dua korban kematian yang dipublikasikan tahun ini juga menyoroti tekanan yang dihadapi pekerja di sektor keuangan. Stres diketahui sebagai penyebab utama yang dialami pegawai perbankan karena khawatir apabila kehilangan pekerjaan dan digantikan orang yang lebih mudakarena tidak bisa memenuhi target penjualan, mendapat potongan gaji, dan harus menyelesaikan kerja tim dengan staf yang sedikit (Health.detik.com, 2013).

Temuan pada penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa stres kerja mempengaruhi karyawan termasuk konflik peran dan ambiguitas, kurangnya kesempatan promosi dan umpan balik. Selain itu berpengaruh juga pada kurangnya partisipasi dalam pengambilan keputusan, merasakan beban kerja yang

berat , kondisi kerja yang tidak memuaskan dan hubungan interpersonal yang buruk (El Shikieri dan Musa, 2012). Penelitian sebelumnya yang dilakukan di Pakistan juga menyatakan bahwa stres kerja dapat mempengaruhi prestasi kerja. Penelitian tersebut dilakukan pada pegawai Bank dimana hasilnya ada pengaruh signifikan dan korelasi negatif antara stres kerja dan prestasi kerja, hal ini menunjukkan bahwa stres kerja dapat menurunkan prestasi individu dalam bekerja (Bashir dan Ramay, 2010).

Stres kerja karyawan dapat menyebabkan perusahaan rugi, karena biaya yang dikeluarkan perusahaan untuk membayar upah gaji, tunjangan dan fasilitas lainnya tidak seimbang dengan produktivitas karyawan. Ada beberapa karyawan yang tidak masuk kerja dengan berbagai alasan sehingga pekerjaan tertunda, tidak selesai pada waktunya, baik karena keterlambatan sendiri ataupun karena banyaknya kesalahan yang sama (Hamdani dan Handoyo, 2012). Peneliti telah melakukan wawancara awal kepada salah satu karyawan bank yang keluar dari suatu bank X. Subyek tersebut keluar dengan cara mengundurkan diri, subyek mengaku stress karena banyak tekanan dalam pencapaian target nasabah. Subyek bercerita bahwa upah gajinya sudah besar tetapi subyek tidak kuat apabila kalau diminta mencari nasabah lagi. Oleh karena itu, subyek memutuskan untuk keluar dari bank tersebut.

Banyak hal yang bisa dilakukan perusahaan untuk mengatasi stress kerja yaitu misalnya dengan mengadakan pelatihan, memberikan ESQ, outbound management training dan rekreasi (Lidyansyah, 2014). Akan tetapi hal tersebut hanya dapat dilakukan dalam kurun waktu tertentu saja, sehingga perusahaan

mengambil langkah untuk pemberian tindakan yang setiap hari dapat dilakukan tanpa mengganggu jam kerja karyawan, dalam hal ini dapat dilakukan setiap hari misalnya dengan cara mengajarkan relaksasi untuk menenangkan diri.

Relaksasi merupakan metode atau teknik yang dapat membantu manusia dalam mengurangi atau mengontrol perubahan fisiologis yang menyebabkan masalah bagi dirinya. Musik dapat digunakan sebagai terapi utama. Terapi musik dapat berperan sebagai salah satu teknik relaksasi untuk memperbaiki, memelihara, mengembangkan mental, fisik, dan kesehatan emosi. Pada penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa penerapan kombinasi musik klasik dan latihan relaksasi efektif untuk menurunkan stres (Setyaningsih, D., & Muis, T., 2009).

Stres kerja pada karyawan juga dapat dikurangi dengan cara bermain. Dengan bermain individu mampu mengembangkan dan berlatih dalam keterampilan, belajar memahami cara kerja dalam segala hal dan membangun pemahaman serta meningkatkan pengetahuan. Dengan bermain, individu berinteraksi langsung sesuai dengan caranya sendiri seperti penjelajahan, melakukan pilihan dan berbuat salah, mengalami sebab akibat dan *have fun* (Derajad, M. & Kelly, E., 2012). Bermain disini adalah bentuk dari aktivitas *outbound management training* atau OMT. Metodologi dari OMT sendiri adalah pembentukan pengalaman, namun pengalaman ini bukan diperoleh dari aktifitas sehari-hari melainkan dari permainan yang *fun* dan mengasyikan yang diberikan dalam OMT tersebut. Dalam bermain mereka dapat secara langsung berinteraksi dengan orang lain, saling percaya dalam kerja tim dan bersama-sama tim merebut

juara dalam permainan. Pengalaman yang *fun* seperti inilah yang dapat membantu para pelaku OMT mengurangi stress.

Aktivitas fisik/olahraga dalam permainan *outbound training* yang mengembirakan akan menstimulasi pengeluaran hormon endorfin. Endorfin adalah neuropeptide yang dihasilkan tubuh pada saat relaks/tenang. Endorfin dihasilkan di otak dan susunan syaraf tulang belakang. Hormon ini dapat berfungsi sebagai obat penenang alami yang diproduksi otak yang melahirkan rasa nyaman dan meningkatkan kadar endorfin dalam tubuh untuk mengurangi tekanan darah tinggi. Aktifitas fisik/olahraga dapat meningkatkan kadar *b-endorphin* empat sampai lima kali didalam darah. Sehingga, semakin banyak melakukan kegiatan tersebut maka akan semakin tinggi pula kadar *b-endorphin*. Ketika seseorang melakukan kegiatan tersebut, maka *b-endorphin* akan keluar dan ditangkap oleh reseptor didalam hipotalamus dan sistem limbik yang berfungsi untuk mengatur emosi. Peningkatan *b-endorphin* akan menurunkan rasa nyeri, meningkatkan daya ingat, memperbaiki nafsu makan, kemampuan seksual, menurunkan tekanan darah dan menormalkan pernafasan (Sindhu, 2006).

Kegiatan *outbound training* berupa aktivitas fisik/olahraga dengan permainan menyenangkan dapat menekan produksi epinefrin dan norepinefrin yang berlebihan sehingga gangguan fisik berupa tanda-tanda stres dapat dikurangi. Dengan demikian pengeluaran epinefrin dan norepinefrin dapat dikontrol oleh otak sehingga fungsinya menjadi normal kembali seperti tidak terpapar oleh stresor.

Penelitian sebelumnya menunjukkan Pengaruh *Outbound Management Training* Dalam Mengurangi *Burnout* Pada Karyawan PT. Sinar Rajawali Surabaya. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan Pengaruh *Outbound Management Training* Terhadap Peningkatan Adversity Quotient (Kepribadian Tangguh) Pada Pegawai Dinas Bina Marga Dan Cipta Karya. Ada juga penelitian sebelumnya menunjukkan Pengaruh Permainan Outbound Terhadap Kemampuan Kerjasama Pada Anak Kelompok B Di TK Aisyah 20 Pajang Tahun Belajar 2012/2013. Tetapi belum ada yang meneliti tentang pengaruh OMT untuk menurunkan stress pada karyawan bank. Peneliti selanjutnya akan meneliti pengaruh *outboundmanagement training* dalam menurunkan stress pada karyawan bank ?

B. Rumusan Masalah

Apakah ada pengaruh *outbound management training* dalam menurunkan stress pada karyawan bank ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *outbound management training* dalam menurunkan stress pada karyawan bank

D. Manfaat Penelitian

Apabila penelitian ini berhasil maka akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

a. Menambah wawasan baru dalam pengembangan psikologi industri terutama peran *Outbound Management Training* pada penurunan stres.

2. Manfaat Praktis

a. Pihak kantor

Hasil penelitian ini memberikan masukan pada instansi tentang pentingnya *Outbound Management Training* bagi penurunan stres agar target instansi bisa tercapai.

b. Karyawan

Memberikan suasana dan metode baru bagi karyawan dalam upaya menurunkan stress