

## **Bab I Pendahuluan**

### **Latar Belakang Masalah**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di Indonesia telah membawa banyak perubahan pada semua aspek kehidupan manusia, namun hal ini membawa tantangan bagi manusia sendiri dimana manusia harus bisa mengimbangi pengetahuan dan teknologi yang semakin modern. Tantangan yang dihadapi tersebut hanya bisa dipecahkan dengan meningkatkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang dikuasai demi kelancaran hidupnya, agar mampu berperan dalam persaingan global, maka upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang perlu diperhatikan. Hal ini merupakan aspek yang penting dalam rangka pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan. Menurut Casio ( 1992 ), organisasi dikelola dan dilaksanakan oleh manusia sehingga tanpa adanya manusia maka organisasi tersebut tidak bisa berkembang.

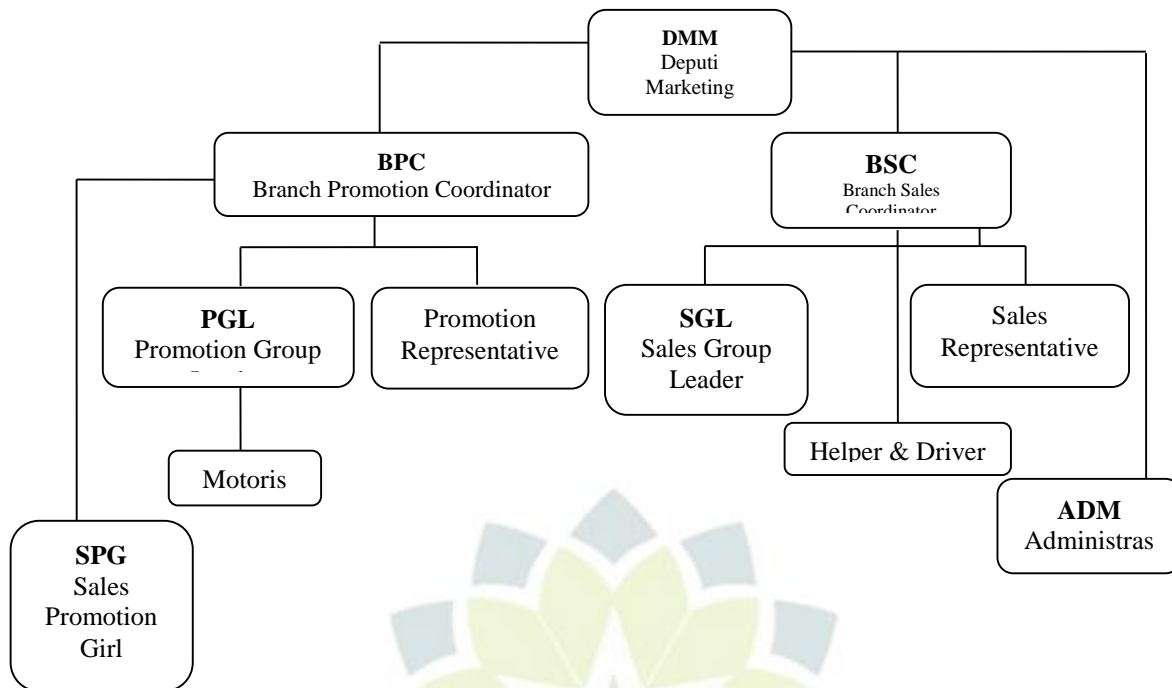
Umumnya Indonesia mempunyai berbagai organisasi atau perusahaan industri, dimana perusahaan industri di Indonesia tersebut menjadi lapangan pekerjaan bagi masyarakat, demikian pula dengan perusahaan industri yang bergerak dibidang produksi rokok terbesar menurut kompas.com yang dikutip pada hari kamis, 31 mei 2018 berikut empat perusahaan rokok dengan volume produksi terbesar di Indonesia, yaitu PT. HM Sampoerna, ke dua PT. Gudang Garam TBK, ke tiga PT. Djarum dan yang terakhir PT. Bentor Internasional Investama. PT. Sumber Cipta Multiniaga (SCM) merupakan perusahaan yang berfokus dibidang pendistribusian rokok yang dinaungi oleh PT. Djarum yang bergerak dibidang produksi rokok. Perusahaan yang bergerak dibidang distribusi dan pemasaran ini memegang peran utama dalam proses penjualan hasil produksi rokok. Pemasaran berhubungan dengan kegiatan mengalirkan atau mendistribusikan produk dari produsen ke konsumen, umumnya perusahaan dapat dikatakan berhasil apabila dapat memenuhi kebutuhan konsumen (Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2008) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemasaran

(*marketing*) merupakan suatu aktivitas untuk mencapai tujuan perusahaan, dilakukan dengan cara memenuhi kebutuhan pelanggan atau klien serta mendistribusikan aliran barang dan jasa sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau konsumen.

Perusahaan umumnya menuntut sumber daya manusia yang dimiliki untuk memiliki kemampuan yang lebih, seperti penguasaan teknologi baru, bekerja dengan keterbatasan waktu, hasil kerja yang lebih baik, serta penyesuaian dalam perubahan aturan kerja. Besarnya tuntutan yang diberikan oleh perusahaan tersebut membuat karyawan merasa bekerja dibawah tekanan, sehingga karyawan tidak mampu menyesuaikan diri, maka dapat diindikasikan akan menimbulkan dampak berupa stres kerja bagi karyawan yang bersangkutan (Fahmi, 2016). Menurut Lazarus & Folkman (1984), stres adalah suatu kondisi yang disebabkan oleh interaksi individu dengan lingkungannya yang menimbulkan persepsi jarak antara tuntutan-tuntutan yang berasal dari situasi dengan sumber-sumber daya sistem biologis, psikologis dan sosial dari seseorang.

PT. SCM mempunyai 190 tenaga kerja yang mempunyai tanggung jawab yang berbeda beda sesuai dengan jabatannya. Dibawah ini adalah struktur organisasi perusahaan yang dimuat untuk mempermudah memahami skema pekerjaan PT. SCM.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Kerja PT. SCM DSO Bandung Kota

Perusahaan PT.SCM dengan cabang atau yang disebut dengan DSO (*District Sales Office*) yang sudah tersebar di sejumlah wilayah Indonesia, khususnya di kota Bandung dengan jumlah penduduk yang terbilang padat menjadi indikasi pendukung tugas para pekerja semakin besar. Promotor (*Promotion Representative*) adalah peran yang paling utama dalam kegiatan pemasaran, mulai dari memperkenalkan produk terbaru hingga mempertahankan keberadaan produk di suatu area promosi dan memastikan adanya proses pembelian ulang (*repeat order*). Promotor juga bertanggung jawab untuk memastikan dan mengontrol keberadaan produknya agar menjadi produk yang paling digemari dan paling mendominasi di area promosinya. Target yang diberikan oleh perusahaan seringkali tidak seimbang dengan waktu yang diberikan atau waktu yang sangat cepat dan sempit menjadi salah satu faktor yang mendukung kondisi karyawan mengalami keadaan dalam ketegangan (*stress*).

Berdasarkan observasi dan wawancara di lapangan, menurut 10 karyawan divisi *promotion representative* fenomena yang telah terjadi PT. SCM, dimana dengan promotor yang berjumlah 70 orang dirasa kurang memadai untuk memenuhi tuntutan perusahaan dengan cakupan pasar yang ditargetkan sangat banyak, serta program yang dibuat oleh pusat

(HQ) ataupun DSO itu sendiri. Promotor diberi waktu bekerja selama 8 jam/hari untuk menyelesaikan tugasnya ketika di lapangan, hal yang harus dilakukan promotor tersebut yaitu mendistribusikan rokok ke toko atau warung yang sudah tertera dalam alat informasi berupa tablet yang diberikan perusahaan sebagai media penunjang dalam bekerja. Target yang harus dipenuhi seorang promotor adalah sebanyak 35 toko/*outlet* atau warung dalam sehari yang jaraknya cukup jauh dari kantor dan harus mengerjakan tugas yang dibebankan kepada promotor seperti pemerataan produk, perluasan jalur, mengkolonikan pemasangan layar toko, *dummy* (kemasan peraga), pengumpulan data wawancara outlet, perekapan administrasi setelah melakukan kegiatan *canvas*, dan lain lain. Permasalahan ini yang seringkali dikeluhkan para promotor.

Ditinjau dari peran yang dirasakan, promotor diwajibkan untuk mengontrol iklan-iklan rokok di jalan seperti baligo, midis atau yang disebut dengan OOH (*Out Of Home*) diluar jam kerja, karena dengan alasan promotor diharuskan mengontrol lampu, konstruksi, dan visual di OOH tersebut pada malam hari. Hal ini sangat berdampak pada kesehatan fisik karena dilihat dari absen kerja para promotor, dari 1 bulan bekerja ada sekitar kurang lebih 19 dari 70 promotor yang tidak masuk kerja karena sakit. Selain itu mengingat PT. SCM bekerja sama dengan tempat hiburan malam, tempat makan, tempat wisata alam dan wisata belanja yang biasanya diadakan kegiatan seperti *event music* atau *event* olahraga juga termasuk program yang harus promotor kerjakan, seperti sedang diadakannya *event HellPrint* yang dimana semua promotor diwajibkan untuk hadir dan bertugas dalam kegiatan tersebut. Kegiatan ini berkaitan juga dengan *Sales Promotion Girl* atau SPG sehingga promotor harus ikut andil dalam menyiapkan semua kebutuhannya.

Fenomena lain yang terjadi di PT. SCM yaitu adanya karyawan yang bisa dibilang masih baru, mendapat promosi jabatan dengan cepat menjadi *Promotion Group Leader* (PGL), *Branch Promotion Coordinator* (BPC), *Branch Sales Coordinator* (BSC) ataupun *Deputi*

*Marketing Manager* (DMM). Padahal menurut para karyawan lain, karyawan baru belum tentu memiliki pengetahuan atau pengalaman yang cukup dalam bidang pekerjaannya, namun hal ini dirasa tidak dijadikan sebuah pertimbangan oleh perusahaan. Adanya fenomena tersebut dipandang tidak adil karena karyawan yang sudah bertahun-tahun bekerja masih saja menjadi promotor. Kondisi ini terlihat menjadikan para promotor yang sudah bekeja bertahun-tahun menjadi kehilangan rasa percaya diri dan tidak termotivasi dalam bekerja.

Menurut hasil wawancara kepada bapak Yohanes Haning Boedi *Deputi Marketing Manager* di DSO Bandung kota memaparkan bahwa beliau merasa masih kekurangan tenaga kerja untuk memenuhi target yang ditetapkan oleh pusat distribusi, oleh karena itu tugas promotor yang seharusnya hanya bertanggung jawab mendistribusikan rokok ke toko atau warung kecil, dan mempromosikan rokok ke toko atau warung yang belum terjamah menjadi memegang tugas yang ganda bahkan melebihi kapasitas mereka, beliau menyadari adanya penurunan kualitas kerja yang terlihat dari omzet serta semangat bekerja dari CP (Calon Promotor) sampai satu tahun bekerja. Kondisi-kondisi ini jelas menjadi pemicu terjadinya stres kerja bagi para promotor.

Sumber penyebab stres kerja yang dipaparkan diatas didukung dengan adanya salah satu penelitian sebelumnya, Soewondo (1992, dalam hendi suherdi & sahya Anggara, 2012 ), melakukan penelitian dengan sampel 300 karyawan swasta di Jakarta, dengan menemukan penyebab –penyebab stres yang terdiri atas kondisi pekerjaan, pekerjaannya, *job requirement* seperti status pekerjaan, karir yang tidak jelas dan hubungan interpersonal.

Menurut Quick & Quick (1984, dalam Hendi Suhendri & Sahya Anggara, 2012) membedakan jenis stres menjadi dua, yang pertama disebut dengan *eutress*, yaitu hasil dari respon terhadap stres yang bersifat positif dimana situasi atau kondisi yang dapat memberikan inspirasi dan memberikan motivasi untuk bertindak positif. Hal tersebut termasuk kesejahteraan individu dan juga organisasi yang menjadi pendukung fleksibilitas

kemampuan adaptasi dan tingkat *performance* pekerja yang tinggi pada organisasi tersebut. Sedangkan yang kedua disebut dengan *distress*, yaitu hasil dari respon terhadap stres yang bersifat negatif, tidak sehat, dan bersifat merusak. Hal tersebut termasuk konsekuensi individu dan organisasi yang harus diterima dengan timbulnya penyakit *kardiovaskular* dan tingkat ketidakhadiran yang tinggi pada pekerja yang diakibatkan oleh kondisi fisik pekerja yang sakit, penurunan, dan bahkan kematian.

Tidak bisa dipungkiri manusia adalah makhluk sosial yang saling membutuhkan orang lain, dimana dalam hal ini kondisi stres yang dialami oleh para promotor diindikasikan membutuhkan dukungan sosial, baik itu dukungan dari atasan, rekan kerja, dan keluarga, guna untuk mengurangi stres kerja (Dodiansyah, 2014). Menurut Cohen dan Syme (1985, dalam Monica 2012) yang mendefinisikan dukungan sosial secara lebih umum yaitu bentuk dukungan sosial yang diterima oleh pekerja adalah segala sumber daya yang diberikan oleh orang lain.

Menurut House (1981, dalam Cohen & Syme 1985) dukungan sosial dapat diartikan sebagai tingkat persepsi individu terhadap intensitas dukungan sosial yang diterimanya dari orang lain. Maka dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial merupakan suatu bantuan yang berupa psikologis, fisik maupun finansial yang diterima individu tersebut dari lingkungan sosial sekitarnya untuk mengatasi permasalahan individu tersebut.

Dukungan sosial ini sangat dibutuhkan oleh para karyawan yang memiliki beban dan tugas yang berat terhadap perusahaan tersebut. Menurut Astuti (2010 dalam Diah Ambarwati 2014) menyatakan bahwa semakin besar dukungan sosial dapat menimbulkan pengaruh yang positif bagi individu dan semakin rendah stres kerja yang dialami karyawan tersebut, sebaliknya semakin rendah dukungan sosial dapat menimbulkan pengaruh negatif bagi individu dan semakin besar stres yang dialaminya.



Fenomena yang sering dialami oleh para promotor adanya dukungan informatif yang sering diberikan oleh rekan kerja, hal ini terlihat ketika promotor yang sedang bekerja ditempatkan bersamaan disuatu kegiatan, menjadikan peluang adanya hubungan interpersonal yang menghasilkan bantuan berupa nasehat atas permasalahan yang dikeluhkan promotor kepada rekan kerjanya hal ini diindikasikan berkaitan dengan pemecahan suatu masalah untuk membantu mengurangi stressor. Pemaparan diatas adalah salah satu pemicu hubungan yang baik antara promotor dengan rekan kerja di lingkungannya.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap karyawan divisi promotor di DSO Bandung kota, dukungan sosial yang mereka dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor namun yang paling dirasakan oleh promotor yaitu dukungan dari keluarga terutama promotor yang sudah menikah mendapatkan dukungan dari istrinya walau demikian waktu untuk bertatap muka dengan keluarga sangat minim, namun hal ini tidak menjadi penghalang untuk memberikan dukungan emosional terhadap promotor tersebut.

Penelitian ini didukung dengan penelitian sebelumnya dalam jurnal Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Stres kerja Pada Karyawan oleh Ahmad Indra Setiawan dan Eko Darminto tahun 2013 yang menyebutkan bahwa dukungan sosial berpengaruh secara signifikan terhadap stres kerja pada karyawan Unit Pelaksanaan Teknis Pengelolaan Sumber daya Air Wilayah Sungai Bengawan Solo. Penelitian ini befokus pada dukungan sosial yang diberikan keluarga serta fenomena stress kerja yang dialami oleh karyawan atas penempatan kerja dipulau terpencil.

Penelitian tentang pengaruh dukungan sosial terhadap sters kerja pada karyawan sudah banyak diteliti namun yang menjadi pembeda pada penelitian ini adalah konteks yang berbeda dimana terletak pada fenomena unik yang dialami karyawan PT. SCM devisi promotor yang mampu mempertahankan perkerjaannya bertahun-tahun dengan adanya stress kerja yang diperoleh dari kondisi lingkungan kerja dan tugas pekerjaannya. Demikian pula

adanya dukungan sosial yang didapatkan oleh promotor diindikasikan sebagai rasa ketahanan diri mereka dalam menghadapi tekanan yang diberikan oleh perusahaan.

Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai “Pengaruh Dukungan sosial terhadap Stres Kerja pada Karyawan *Promotion Representative* PT. Sumber Cipta Multiniaga DSO Bandung Kota”.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan dalam latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat Pengaruh Dukungan sosial terhadap Stres Kerja pada Karyawan *Promotion Representative* PT. Sumber Cipta Multiniaga DSO Bandung Kota?

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fenomena dan permasalahan tersebut, maka tujuan peneliti ingin mengetahui pengaruh dukungan sosial terhadap stres kerja pada karyawan *Promotion Representative* PT. Sumber Cipta Multiniaga DSO Bandung kota.

### **Kegunaan Penelitian**

Adapun penelitian ini diharapkan memiliki beberapa kegunaan, sebagai berikut:

**Kegunaan teoritis.** Memberikan sumbangan teoritis bagi disiplin ilmu psikologi khususnya kajian psikologi sosial dan psikologi industri dan organisasi terkait dengan teori dukungan sosial dan teori stress kerja.

**Kegunaan praktis.** Kegunaan praktis yang diharapkan oleh peneliti dapat bermanfaat bagi perusahaan, karyawan serta peneliti selanjutnya yaitu:

1. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan-perusahaan agar bisa memberikan kebijakan untuk mengadakan kegiatan diluar ranah pekerjaan seperti liburan untuk meminimalisir stress kerja.



2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan gambaran yang lebih jelas mengenai dukungan sosial terhadap stress kerja pada karyawan, sehingga dapat dijadikan solusi serta perhatian bagi pihak-pihak yang bersangkutan, khususnya perusahaan atau organisasi dalam menangani stress kerja para karyawan dengan harapan dapat menjaga kualitas kerja karyawan *Promotion Representative* dilihat dari psikologis karyawan *Promotion Representative*.
3. Sebagai referensi bagi penelitian-penelitian lain yang berhubungan dengan variabel lain yang dapat mempengaruhi dukungan sosial maupun stress kerja.

