

# **HUBUNGAN KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN *SHIFT* KERJA DENGAN STRESS KERJA**

## **(STUDI PADA AGENT CONTACT CENTER PLN 123 PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA TIMUR SITE SURABAYA TAHUN 2013)**

**Muhammad Abdurrahman, Mas Sulaksmono**

Departemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga

Email: jurnal.fkm@gmail.com

### ***ABSTRACT***

*Work related stress is a condition that arises in the interaction between workers and jobs. Work related stress in contact center agents due to work pressure when dealing the customers continuously. Work related stress is influenced by individual characteristics (age, gender, education level, marriage status, working period and personality type) and work shift. The main purposes were to analyze the associations between individual characteristics and work shift with work related stress. This study was carried out in contact center agents PLN 123 PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Site Surabaya, in 2013. The sample was 54 contact center agents and samples were taken by using stratified random sampling. Data were obtained by using the questionnair. Data collected were analyzed by using statistical tests i.e. Pearson Chi-Square and Spearman Correlation with significant level of 0.05. The results showed that most of the respondens aged 21–24 years (39%), male (56%) with education level under graduate (61%), married (50%), duration of employment < 1 year (56%), and type B personality (54%). The majority of contact center agents were group shift (56%). Stress level experienced by respondens were categorized low (50%). There were no associations between individual characteristics and work shift with work related stress except education level ( $p = 0.003$ ) and personality type ( $p = 0.015$ ). To create awareness of negative impact of work related stress, the company is recommended to provide training to all contact center agents on work related stress and each prevention and conduct selection for new contact center agents as well.*

**Keywords:** *Work related stress, individual characteristics, work shift, contact center.*

### **ABSTRAK**

Stress kerja adalah suatu keadaan yang timbul dalam interaksi di antara manusia dan pekerjaan. Stress kerja pada agent contact center disebabkan oleh tekanan bekerja saat berhadapan dengan pelanggan secara terus-menerus. Stress kerja dipengaruhi oleh karakteristik individu (umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status pernikahan, masa kerja dan tipe kepribadian) dan shift kerja. Tujuan umum penelitian ini untuk menganalisis hubungan antara karakteristik individu dan shift kerja dengan stres kerja. Penelitian ini dilakukan pada agent contact center PLN 123 PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur site Surabaya, Tahun 2013. Sampel dari penelitian ini berjumlah 54 agent contact center dan sampel diambil dengan teknik stratified random sampling. Data diperoleh dari kuesioner. Data yang didapat dianalisis dengan menggunakan uji statistik yaitu Pearson Chi-Square dan Correlation Spearman dengan tingkat signifikansi 0,05. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden berumur 21–24 tahun (39%), laki-laki (56%), dengan tingkat pendidikan S1 (61%), sudah menikah (50%), masa kerja < 1 tahun (56%), dan dengan kepribadian tipe B (54%). Agent contact center paling banyak bekerja pada jam kerja shift (56%). Stress tingkat rendah (54%) yang paling banyak dialami oleh responden. Tidak ada hubungan antara karakteristik individu dan shift kerja dengan stress kerja kecuali tingkat pendidikan ( $p = 0,003$ ) dan tipe kepribadian ( $p = 0,015$ ). Untuk menciptakan kesadaran terhadap dampak negatif dari stress kerja, perusahaan disarankan untuk mengadakan pelatihan untuk agent contact center mengenai stress kerja beserta pencegahannya dan juga mengadakan seleksi pada agent contact center baru.

**Kata kunci:** *Stress kerja, karakteristik individu, shift kerja, contact center.*

### **PENDAHULUAN**

Manusia yang hidup pada era globalisasi dan jaman yang semakin maju ini semakin terasa dipaksakan untuk memenuhi segala tuntutan jaman, mereka akan mengalami suatu keterpaksaan dalam memenuhi kemajuan teknologi yang tak kunjung

henti, di Indonesia suatu keluhan pada *stress* kerja sangat tinggi angka kejadiannya (Tarwaka dkk, 2004).

*Shift* kerja dipandang sebagai tuntutan yang menekan individu, jika tidak dikelola dengan baik oleh perusahaan akan berdampak pada gangguan

fisiologis, psikologis dan perilaku tenaga kerja. Gangguan ini tentunya tidak diharapkan oleh tenaga kerja itu sendiri tetapi juga oleh pihak perusahaan karena dapat mengurangi produktivitas dan kualitas kinerja.

*Stress* kerja dapat disebabkan oleh empat faktor utama, yaitu konflik, ketidakpastian, tekanan dari tugas, serta hubungan dengan pihak manajemen. *Stress* merupakan umpan balik atas diri karyawan secara fisiologis maupun psikologis terhadap keinginan atau permintaan organisasi. *Stress* kerja merupakan faktor-faktor yang memberi tekanan terhadap produktivitas dan lingkungan kerja serta dapat mengganggu individu tersebut (Wijono, 2010).

*Call center* atau *contact center* adalah suatu pusat pelayanan jarak jauh yang dilakukan melalui media komunikasi telepon, di mana pelanggan dapat berkomunikasi secara *real-time* dengan petugas pelayanan. Biasanya pelayanan yang dibutuhkan dalam komunikasi tersebut adalah memberikan informasi atau penjelasan suatu produk atau mengajukan komplain atas masalah produk yang terjadi. Bahkan seiring dengan perkembangannya pelayanan *call center* atau *contact center* dilakukan untuk pemesanan barang atau pembelian barang (Anugrah, 2009). Tujuan utama dari pembuatan *contact center* ini adalah untuk memaksimalkan dan menjaga aset terbesar perusahaan yaitu pelanggan. Semenjak operasi *contact center* sebagian besar meliputi orang-orang, muncul permasalahan mengenai faktor dari kepribadian individu. Permasalahan orang-orang di *contact center* adalah seputar tingkat *stress* yang tinggi dari *tele-agents*. Perkembangan industri *call center* atau *contact center* yang cepat semakin menambah jumlah *agent contact center* yang berpotensi mengalami *stress* kerja. *Stress* timbul akibat beban kerja *contact center* yang bersifat intensif (terfokus pada satu permasalahan dalam waktu yang singkat dan terus-menerus) dan tuntutan pencapaian target produksi yang tidak realistik. *Stress* juga dikaitkan dengan posisi kerja yang monoton (selalu berada di meja kerja), *traffic peak* yang tidak dapat diprediksi, siklus kerja yang cepat, dan tingginya pemantauan di lingkungan kerja. Faktor risiko yang memiliki kontribusi paling bermakna terhadap timbulnya *stress* pada *agent contact center* adalah pelanggan yang penuntut, tekanan waktu, pemantauan berkala, dan tekanan untuk menghadapi panggilan telepon secara terus menerus (Ismar *et al*, 2011).

Karakteristik individu meliputi umur, masa kerja, tingkat pendidikan, status pernikahan, masa kerja dan tipe kepribadian merupakan beberapa faktor yang mempengaruhi *stress* kerja.

Perusahaan Listrik Negara (disingkat PLN) adalah sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia yang menyediakan fasilitas layanan *contact center*. *Agent contact center* selalu bekerja dengan intensif tiap harinya melayani berbagai macam panggilan dari berbagai pelanggan yang mempunyai sikap yang berbeda-beda dan dengan jam istirahat yang telah ditentukan dan terbatas. Hal tersebut membuat *agent contact center* memiliki potensi mengalami *stress* kerja.

Berdasarkan identifikasi masalah di atas dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut: Bagaimana hubungan karakteristik individu (umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status pernikahan, masa kerja, tipe kepribadian) dan *shift* kerja dengan *stress* kerja pada *agent contact center* PLN 123 PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Site Surabaya Tahun 2013.

Tujuan umum penelitian ini adalah mempelajari hubungan karakteristik individu dan *shift* kerja dengan *stress* kerja pada *agent contact center* PLN 123 PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Site Surabaya Tahun 2013.

Tujuan khusus penelitian ini adalah mengidentifikasi karakteristik individu meliputi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status pernikahan, masa kerja, tipe kepribadian pada *agent contact center* PLN 123 PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Site Surabaya Tahun 2013, mengidentifikasi *shift* kerja pada *agent contact center*, menganalisa hubungan karakteristik individu (umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status pernikahan, masa kerja, tipe kepribadian) dan *shift* kerja dengan *stress* kerja pada *agent contact center*.

## METODE

Penelitian ini adalah penelitian analitik, penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat observasional. Populasi dalam penelitian ini adalah *Agent Contact Center* 123 PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Site Surabaya yang sedang bekerja pada semua shift sejumlah 93 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah 54 orang dengan menggunakan teknik *stratified random sampling* dengan proporsi (Kuntoro, 2008).

**Tabel 1.** Distribusi Stress Kerja menurut Umur pada Responden Agent Contact Center PLN 123 PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Site Surabaya Tahun 2013

Umur	Tingkat stress						Total=	
	Tidak Stress		Stress tingkat Ringan		Stress Tingkat Sedang			
	n	%	n	%	n	%	n	%
21–24 Tahun	2	9,52	14	66,7	5	23,8	21	100
25–28 Tahun	8	42,1	8	42,1	3	15,8	19	100
29–34 Tahun	4	28,6	5	35,7	5	35,7	14	100

Variabel bebas (*independent variable*) dalam penelitian ini adalah karakteristik individu (umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status perkawinan, masa kerja, tipe kepribadian) dan *shift* kerja. Variabel tergantung (*dependent variable*) dalam penelitian ini adalah *stress* kerja.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa lembar kuesioner dan lembar penilaian tipe kepribadian (Atkinson, 1991) dan *stress* kerja (HSE, 2007).

Untuk melihat hubungan variabel umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status pernikahan, masa kerja, tipe kepribadian dan *shift* kerja dengan *stress* kerja, data penelitian yang diperoleh akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan uji statistik *Pearson Chi-Square* dan *Correlation Spearman*, dengan nilai  $\alpha = 5\%$  atau 0,05.

## HASIL

Karakteristik responden seperti umur, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan yang berbeda akan memiliki *stress* kerja yang berbeda pula.

### Hubungan Umur dengan Stress Kerja

Hasil penelitian yang tampak pada tabel 1 menunjukkan bahwa golongan umur 21–24 tahun sebagian besar mengalami *stress* tingkat ringan yaitu

sebanyak 14 responden (66,7%). Pada golongan umur 25–28 tahun sebagian besar terdapat responden yang tidak mengalami *stress* dan mengalami *stress* tingkat ringan yaitu sebanyak 8 responden (42,1%). Sedangkan pada golongan umur 29–34 tahun sebagian besar mengalami *stress* tingkat ringan dan *stress* tingkat sedang yaitu sebanyak 5 responden (35,7%). Pada analisis *Correlation Spearman* menunjukkan nilai  $p = 0,534$  ( $p > \alpha$ ) yang artinya tidak ada hubungan antara umur dengan *stress* kerja.

Tabel 2 menunjukkan bahwa pada laki-laki sebagian besar mengalami *stress* tingkat ringan yaitu sebanyak 15 responden (50%), pada perempuan paling banyak juga mengalami *stress* tingkat ringan yaitu 12 responden (50%). Pada analisis *Pearson Chi-Square* didapatkan nilai signifikansi 0,985 ( $p > \alpha$ ) artinya tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan terjadinya *stress* kerja.

Jenis kelamin memengaruhi kondisi tenaga kerja pria dan wanita dalam kemampuan fisik yaitu kemampuan otot, wanita lebih cenderung lelah daripada pria, terdapat siklus biologi atau siklus haid pada wanita dapat memengaruhi fisik. Akan tetapi, hal ini belum dapat dipastikan bahwa salah satu jenis kelamin mempunyai tingkat *stress* yang lebih tinggi dari yang lain dan terdapat peran lingkungan sosial dan budaya. (Atkinson, 1991).

**Tabel 2** Distribusi Stress Kerja menurut Jenis Kelamin pada Responden Agent Contact Center PLN 123 PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Site Surabaya Tahun 2013

Jenis Kelamin	Tingkat stress						Total	
	Tidak Stress		Stress tingkat Ringan		Stress Tingkat Sedang			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Laki-laki	8	26,7	15	50	7	23,3	30	100
Perempuan	6	25	15	50	6	25	24	100

**Tabel 3** Distribusi Stress Kerja menurut Tingkat Pendidikan pada Responden Agent Contact Center PLN 123 PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Site Surabaya Tahun 2013

Tingkat Pendidikan	Tingkat stress						Total	
	Tidak Stress		Stress tingkat Ringan		Stress Tingkat Sedang			
	n	%	n	%	n	%	n	%
D3	2	9,52	9	42,9	10	47,6	21	100
S1	12	36,4	18	54,5	3	9,1	33	100

Hal yang terpenting ialah kemampuan seseorang dalam mengatasi *stress* yang dialaminya. Baik laki-laki maupun perempuan dengan peran gandanya mempunyai kemampuan yang hebat dalam mengatasi *stress* maka ia akan terhindar dari *stress*.

#### Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Stress Kerja

Responden yang tingkat pendidikannya D3 sebagian besar mengalami *stress* tingkat sedang yaitu sebanyak 10 responden (47,6), sedangkan pada responden yang tingkat pendidikannya S1 paling banyak mengalami *stress* tingkat ringan yaitu 18 responden (54,5%). Pada analisis Pearson Chi-Square didapatkan nilai signifikansi 0,003 ( $p < \alpha$ ) artinya ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan terjadinya *stress* kerja.

#### Hubungan Status Pernikahan dengan Stress Kerja

Responden yang sudah menikah sebagian besar mengalami *stress* ringan yaitu sebanyak 11 responden (40,7%), pada responden yang belum menikah paling banyak juga mengalami *stress* tingkat ringan yaitu sebanyak 16 responden (59,3%). Pada analisis Pearson Chi-Square didapatkan nilai signifikansi 0,342 ( $p > \alpha$ ) artinya tidak ada hubungan antara status pernikahan dengan terjadinya *stress* kerja.

#### Hubungan Masa Kerja dengan Stress Kerja

Responden yang bekerja kurang dari satu tahun sebagian besar mengalami *stress* tingkat ringan yaitu sebanyak 12 responden (40%). Pada responden yang telah bekerja lebih dari satu tahun paling banyak

**Tabel 4** Distribusi Stress Kerja menurut Status Pernikahan pada Responden Agent Contact Center PLN 123 PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Site Surabaya Tahun 2013

Status Pernikahan	Tingkat stress						Total	
	Tidak Stress		Stress tingkat Ringan		Stress Tingkat Sedang			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Sudah Menikah	5	33,3	11	40,7	7	25,9	27	100
Belum Menikah	9	18,5	16	59,3	6	22,2	27	100

**Tabel 5** Distribusi Stress Kerja menurut Masa Kerja pada Responden Agent Contact Center PLN 123 PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Site Surabaya Tahun 2013

Masa Kerja	Tingkat stress						Total	
	Tidak Stress		Stress tingkat Ringan		Stress Tingkat Sedang			
	n	%	n	%	n	%	n	%
< 1 Tahun	8	26,7	12	40	10	33,3	30	100
≥ 1 Tahun	6	25	15	62,5	3	12,5	24	100

mengalami *stress* tingkat ringan yaitu sebanyak 15 responden (62,5%). Pada analisis *Pearson Chi-Square* didapatkan nilai signifikansi 0,152 ( $p > \alpha$ ) artinya tidak ada hubungan antara masa kerja dengan terjadinya *stress* kerja.

Menurut Atkinson (1991) seseorang yang telah bekerja lama dalam suatu organisasi dan pada bidang yang sama memiliki kemungkinan besar untuk bertahan dari masalah-masalah yang ada di sekitarnya karena tenaga kerja tersebut telah mengalami adaptasi.

Berdasarkan survei, masa kerja pada *agent contact center* paling lama hanya sekitar 3 tahun. Perbedaan pengalaman pasti ada antara *agent contact center* yang bekerja < 1 tahun dengan yang telah bekerja  $\geq 1$  tahun. Memang *agent contact center* yang telah bekerja  $\geq 1$  tahun sudah sangat beradaptasi dengan *job description*, lingkungan kerja, rekan kerja dan para atasannya tetapi dirinya juga harus selalu beradaptasi dengan pelanggan yang berbeda karakter dan sifat pada tiap jam dan tiap hari sehingga *agent contact center* yang sudah bekerja  $\geq 1$  tahun pun tak jarang mengalami *stress* kerja.

### **Hubungan Tipe Kepribadian dengan Stress Kerja**

Responden yang memiliki kepribadian tipe A sebagian besar mengalami *stress* tingkat ringan yaitu 12 responden (48%), pada responden yang memiliki kepribadian tipe B juga paling banyak

mengalami *stress* tingkat ringan yaitu sebanyak 15 responden (51,7%). Pada analisis *Pearson Chi-Square* didapatkan nilai signifikansi 0,015 ( $p < \alpha$ ) artinya ada hubungan antara tipe kepribadian dengan terjadinya *stress* kerja.

### **Hubungan Shift Kerja dengan Stress Kerja**

Responden yang bekerja pada jam kerja non *shift* sebagian besar mengalami *stress* tingkat ringan yaitu 12 responden (50%), dan pada jam kerja *shift* paling banyak responden juga mengalami *stress* tingkat ringan yaitu 15 responden (50%). Pada analisis *Pearson Chi-Square* didapatkan nilai signifikansi 0,985 ( $p > 0,05$ ) artinya tidak ada hubungan antara *shift* kerja dengan terjadinya *stress* kerja.

## **PEMBAHASAN**

### **Analisis Hubungan Umur dengan Stress Kerja**

Menurut Anoraga (1998), semakin tua seseorang semakin sukar orang tersebut untuk beradaptasi dan semakin lelah, bahkan terdapat kecenderungan untuk terjadi kecelakaan pada tenaga kerja yang telah lanjut usia. Selain itu, semakin tua umur seseorang, semakin pendek waktu tidur sehingga ditemukan adanya keluhan mental pada tenaga kerja tua.

Hasil menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara umur dengan *stress* kerja. Responden yang berumur lebih tua belum tentu lebih *stress* dibanding

**Tabel 6** Distribusi *Stress* Kerja menurut Tipe Kepribadian pada Responden *Agent Contact Center* PLN 123 PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Site Surabaya Tahun 2013

Tipe Kepribadian	Tingkat stress						Total	
	Tidak Stress		Stress tingkat Ringan		Stress Tingkat Sedang			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Tipe A	3	12	12	48	10	40	25	100
Tipe B	11	37,9	15	51,7	3	10,3	29	100

**Tabel 7.** Distribusi *Stress* Kerja menurut *Shift* Kerja pada Responden *Agent Contact Center* PLN 123 PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Site Surabaya Tahun 2013

Golongan Shift	Tingkat stress						Total	
	Tidak Stress		Stress tingkat Ringan		Stress Tingkat Sedang			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Non Shift	6	25	12	50	6	25	24	100
Shift	8	26,7	15	50	7	23,3	30	100

responden yang lebih muda, meskipun sama-sama memiliki masa kerja yang belum lama, tetapi responden yang lebih tua pasti sebelumnya telah bekerja di tempat lain sebelum dirinya menjadi *agent contact center*. Pengetahuan dan pengalaman kerjanya yang terdahulu bisa diterapkan ketika dirinya bekerja menjadi *agent contact center* sehingga dirinya yang lebih tua bisa lebih mudah beradaptasi dibandingkan dengan yang lebih muda dan yang belum pernah bekerja sebelumnya.

Faktor umur sulit untuk dianalisis tersendiri karena masih banyak faktor dalam individu lainnya yang ikut berpengaruh terhadap timbulnya *stress* kerja. Selain itu dengan bertambahnya umur seseorang, kemungkinan pengalaman juga bertambah, pengetahuan lebih baik, dan rasa tanggung jawab yang lebih besar, di mana semuanya akan menutupi kekurangan untuk beradaptasi dengan pekerjaan (Irfan, 2010).

#### **Analisis Hubungan Jenis Kelamin dengan Stress Kerja**

Jenis kelamin mempengaruhi kondisi tenaga kerja pria dan wanita dalam kemampuan fisik yaitu kemampuan otot, wanita lebih cenderung lelah daripada pria, terdapat siklus biologi atau siklus haid pada wanita dapat mempengaruhi fisik. Akan tetapi, hal ini belum dapat dipastikan bahwa salah satu jenis kelamin mempunyai tingkat *stress* yang lebih tinggi dari yang lain dan terdapat peran lingkungan sosial dan budaya. (Atkinson, 1991).

Jenis kelamin memang bukan sebuah hal yang dapat menentukan tingkat *stress* yang dialami oleh seseorang. Perempuan mendapat peran ganda di kehidupannya. Ketika seseorang perempuan telah memiliki keluarga sendiri dan ia juga memiliki karir, maka dia akan dituntut untuk menjadi istri dan ibu rumah tangga yang baik pada waktu di rumah, sementara di tempat kerja dia juga dituntut untuk menjadi karyawan yang baik. Kedua hal tersebut tidak mudah untuk dilakukan. Hal tersebut yang dapat menimbulkan asumsi bahwa perempuan cenderung mengalami *stress* dibanding laki-laki. Namun yang terpenting ialah kemampuan seseorang dalam mengatasi *stress* yang dialaminya. Baik laki-laki maupun perempuan dengan peran gandanya mempunyai kemampuan yang hebat dalam mengatasi *stress* maka ia akan terhindar dari *stress*. Jadi tingkat *stress* tidak berhubungan dengan jenis kelamin

#### **Analisis Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Stress Kerja**

Semakin rendah tingkat pendidikan seseorang cenderung semakin mudah mengalami *stress* kerja (Kartono, 1994).

Pendidikan merupakan salah satu hal yang berhubungan dengan *stress* kerja. Tingkat pendidikan *agent contact center* sudah berada pada tingkat perguruan tinggi, yaitu D3 dan S1. Akan tetapi, antara tingkat pendidikan D3 dan S1 memang terdapat perbedaan pengetahuan, pengalaman dan pola pikir yang didapatkan setelah lulus dari pendidikan tersebut. Tingkat pendidikan D3 yang cenderung mengarah pada sesuatu yang teknis dan tingkat pendidikan S1 yang cenderung mengarah pada sesuatu yang akademis membuat adanya perbedaan mengenai tingkat *stress* kerja yang dialami.

Pendidikan bertujuan mengembangkan dan memperluas pengetahuan, pengalaman serta pengertian individu. Makin tinggi pendidikan seseorang makin mudah seseorang berpikir secara luas, makin tinggi daya inisiatifnya dan makin mudah pula untuk menemukan cara-cara yang efisien guna menyelesaikan pekerjaannya dengan baik (Setyawati, 2010).

#### **Analisis Hubungan Status Pernikahan dengan Stress Kerja**

*Stress* dapat timbul dalam persoalan keluarga terutama ketika individu tersebut telah menikah, mustahil untuk sepenuhnya selama hidup bisa terbebas dari persoalan keluarga, tetapi tidak mungkin juga kalau orang terus-menerus dipaksa berkutat dengan persoalan keluarga tanpa akhir sehingga akhirnya dapat memicu timbulnya *stress* (Anoraga dan Suyati, 1995).

Seseorang yang telah menikah tentunya memiliki beban yang lebih berat daripada yang belum menikah. Hal ini dikarenakan seseorang yang telah menikah tidak hanya memikirkan dirinya sendiri, namun juga bertanggung jawab atas kelangsungan hidup keluarganya sehingga orang yang sudah menikah cenderung mempunyai masalah yang lebih kompleks karena memikirkan masalah pekerjaan dan masalah keluarga sekaligus. Faktor ini secara tidak langsung juga mempengaruhi kondisi psikis tenaga kerja dan bisa menjadi *stress* (Zanani, 2011).

Tidak dapat dipungkiri bahwa masalah atau konflik dalam rumah tangga membuat masalah menjadi kompleks sehingga hal tersebut dapat berpotensi menjadi *stress* pada responden tersebut, hal ini disebabkan oleh semakin besarnya tanggung jawab yang dimilikinya. Akan tetapi, walaupun responden tersebut telah berstatus menikah sedangkan dia mempunyai kemampuan untuk mengatasi *stress* tersebut, maka *stress* akan dapat diatasi oleh responden tersebut. Selain itu, status perkawinan tidak menjadi berpengaruh apabila seseorang yang telah menikah mempunyai keluarga yang harmonis dan dapat saling mendukung satu sama lain, maka kehidupan keluarga dapat menjadi pereda *stress* bagi individu tersebut.

### **Analisis Hubungan Masa Kerja dengan Stress Kerja**

Seseorang yang telah bekerja lama dalam suatu organisasi dan pada bidang yang sama memiliki kemungkinan besar untuk bertahan dari masalah-masalah yang ada di sekitarnya karena tenaga kerja tersebut telah mengalami adaptasi dan dapat menyesuaikan diri dengan masalah-masalah tersebut. Sedangkan untuk tenaga kerja yang baru bekerja dalam suatu organisasi harus beradaptasi dengan lingkungan pekerjaan dan masalah-masalah yang ada di dalamnya (Atkinson, 1991).

Berdasarkan survei, masa kerja pada *agent contact center* paling lama hanya sekitar 3 tahun. Perbedaan pengalaman pasti ada antara *agent contact center* yang bekerja < 1 tahun dengan yang telah bekerja ≥ 1 tahun. Memang *agent contact center* yang telah bekerja ≥ 1 tahun sudah sangat beradaptasi dengan *job description*, lingkungan kerja, rekan kerja dan para atasannya tetapi dirinya juga harus selalu beradaptasi dengan pelanggan yang berbeda karakter dan sifat pada tiap jam dan tiap harinya sehingga *agent contact center* yang sudah bekerja ≥ 1 tahun pun tak jarang mengalami *stress* kerja.

### **Analisis Hubungan Tipe Kepribadian dengan Stress Kerja**

Menurut Atkinson (1991), tipe kepribadian A rentan terhadap kekhawatiran dan kecemasan mungkin lebih menanggung risiko terhadap kemungkinan terkena *stress* dan penyakit yang berhubungan dengan *stress* dibandingkan dengan tipe kepribadian B.

Kedua tipe kepribadian tersebut akan berbeda, dalam mengatasi perubahan-perubahan yang

terjadi di lingkungan mereka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa individu dengan tipe kepribadian A mengalami *stress* yang lebih tinggi yang berhubungan dengan sakit jantung koroner dibandingkan dengan individu yang memiliki tipe kepribadian B (Wijono, 2010). Baik tipe kepribadian A maupun B, sama-sama dapat mengalami *stress*. Namun, hal itu kembali lagi pada responden, apakah responden mampu untuk mengatasi *stress* tersebut atau tidak. Dalam ruang lingkup *contact center*, *agent contact center* pasti selalu dihadapkan dengan pelanggan yang bermacam-macam sifat dan sikapnya. *Agent* yang memiliki kepribadian tipe A pasti berbeda dengan *agent* yang memiliki kepribadian tipe B dalam hal menghadapi pelanggan, misal terdapat pelanggan yang marah-marah, secara otomatis *agent* dengan kepribadian tipe A pasti akan *stress* dan tidak menutup kemungkinan akan marah meskipun tidak dapat meluapkannya kepada pelanggan, lain dengan *agent* dengan kepribadian tipe B, mereka senantiasa santai dalam menghadapi sesuatu sehingga potensi untuk mengalami *stress* lebih kecil.

Adanya tata tertib operasional sebagai *agent contact center* yang sedemikian rupa juga menjadi sesuatu yang dapat menimbulkan *stress* dan *agent* dengan kepribadian tipe A maupun tipe B berbeda cara dalam mengatasi *stress* tersebut

### **Analisis Hubungan Shift Kerja dengan Stress Kerja**

Pembagian *shift* kerja *agent contact center* dari delapan *shift* kerja (*shift* A, *shift* B, *shift* C, *shift* D, *shift* E, *shift* F, *shift* G, *shift* H) menjadi dua golongan *shift* kerja (non *shift* dan *shift*) dikarenakan *shift* A hingga *shift* D hanya dikhawatirkan pada *agent contact center* perempuan di mana mereka selalu masuk pagi yaitu pukul 06.00 (*shift* A), 07.00 (*shift* B), 08.00 (*shift* C), 11.00 (*shift* D) dan jam pulang paling malam hanya sampai pukul 20.00 (*shift* D). *Agent contact center* perempuan tidak pernah dijadwalkan kerja pada *shift* E hingga *shift* G sehingga mereka tidak pernah merasakan perpindahan atau rotasi ke *shift* siang yaitu pada pukul 13.00 (*shift* E), 14.00 (*shift* F), 15.00 (*shift* G) dan *shift* malam yaitu pukul 22.00 (*shift* H). Sedangkan khusus bagi *agent contact center* laki-laki masuk dari *shift* E hingga *shift* H. *Agent contact center* laki-laki selalu mengalami perpindahan atau rotasi *shift* kerja dari *shift* siang (*shift* E, *shift* F, *shift* G) ke *shift* malam (*shift* H) ataupun sebaliknya.

Dengan adanya perpindahan atau rotasi *shift* kerja tersebut, maka disebutlah dengan jam kerja *shift*.

Menurut Setyawati (2010) gangguan kejiwaan akibat *stress* dilaporkan dapat terjadi pada pekerja *shift* malam, alasannya adalah kompensasi tidur pada siang hari dan dampak sosial yang ada.

Sistem *shift* kerja di perusahaan atau tempat kerja dapat diperoleh berbagai dampak positif namun dengan adanya *shift* kerja malam dapat menimbulkan akibat yang cukup mengganggu bagi pekerja khususnya apabila pekerja mengalami kurang tidur (Setyawati, 2010).

Pekerja yang merasakan ketidakpuasan terhadap pekerjaannya sebagian besar ketika dihadapkan pada jadwal *shift* malam. Rasa kantuk yang sering dialami dapat membuat tingkat konsentrasi menurun dan kurang fokus seringkali membuat individu tidak teliti dalam melakukan pekerjaannya yang mengakibatkan tingkat kesalahan yang semakin besar, sehingga hasil dari pekerjaan yang mereka lakukan tidak dapat memberikan kepuasan dan berpotensi mengalami *stress* kerja. Akan tetapi pada *contact center* PLN 123, tidak sepenuhnya *agent contact center* yang bekerja pada jam kerja *shift* khususnya *shift* malam (*shift H*) mengalami *stress*. Hal ini disebabkan oleh frekuensi *call* dari para pelanggan yang telah sangat menurun pada malam hari, dan *agent contact center* yang bekerja pada *shift malam* akan mendapatkan libur pada keesokan harinya. *Stress* juga tidak jarang melanda *agent contact center* yang bekerja pada jam-jam kerja kantor (08.00–17.00), hal ini disebabkan karena memang frekuensi *call* dari para pelanggan paling banyak terjadi pada jam-jam kerja kantor sehingga *stress* pada *agent contact center* tidak bergantung pada *shift* kerja. Selain itu, pengawasan *supervisor* juga merupakan suatu *stressor* tersendiri bagi *agent contact center*, apalagi *supervisor* tersebut mempunyai karakter yang tegas, disiplin dan galak. Mayoritas *agent contact center* yang bekerja pada jam kerja *shift* lepas dari pengawasan *supervisor* karena *supervisor* berada di kantor hanya sampai pukul 17.00 sehingga *agent contact center* yang bekerja pada jam kerja *shift* lebih bisa menikmati pekerjaannya dibandingkan dengan *agent contact center* yang bekerja pada jam kerja non *shift*.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil sebagai berikut: Umur sebagian besar responden adalah 21–24 tahun (39%), sebagian besar jenis

kelamin laki-laki (56%), dengan pendidikan S1 (61%), sudah menikah (50%), masa kerja < 1 tahun (56%) dan tipe kepribadian B (54%). Responden paling banyak terdapat pada jam kerja *shift* (56%). Tingkat *stress* kerja yang dialami oleh responden paling banyak yaitu *stress* tingkat ringan (50%). Tidak ada variabel yang berhubungan dengan *stress* kerja pada *Agent Contact Center* PLN 123 kecuali tingkat pendidikan dan tipe kepribadian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga P dan Sri Suyati. 1995. *Psikologi Industri dan Sosial*. Jakarta: PT Dunia Pustaka Jaya
- Anoraga, P. 1998. *Psikologi Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta
- Anugrah, A. 2009. *Sukses Mengelola Call Center Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Telexindo Bizmedia
- Atkinson, J.M., 1991. *Mengatasi Stres di Tempat Kerja*. Jakarta: Binarupa Aksara
- HSE. 2007. *Understanding Ergonomics at work – Reduce accidents and ill health and increase productivity by fitting the task to the worker*. Health and Safety Executive
- Ismar R. et al. 2011. Stres Kerja dan Berbagai Faktor yang Berhubungan pada Pekerja Call Center PT. "X" di Jakarta. *Majalah Kedokteran Indonesia*, 61,1
- Irfan, M. 2010. Hubungan Karakteristik dan Kebisingan terhadap timbulnya Stres Kerja pada Polisis Lalu Lintas (di Jalan Ahmad Yani dan Wonokromo Surabaya). Surabaya. Universitas Airlangga: Skripsi
- Kartono, K. 1994. *Psikologi Sosial untuk Manajemen Perusahaan dan Industri*. Jakarta: Grafindo Persada
- Kuntoro, H. 2008. *Metode Sampling Dan Penentuan Besar Sampel*. Jakarta: Pustaka Melati
- Setyawati, L. 2010. *Selintas Tentang kelelahan Kerja*. Yogyakarta: Amara Books.
- Tarwakka, dkk. 2004. *ERGONOMI: Untuk Keselamatan, Kesehatan Kerja, dan Produktivitas*. Surakarta: UNIBA PRESS
- Wijono, S. 2010. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Zanani, I.A. 2011. *Beberapa Faktor yang Berhubungan dengan Stres Kerja pada Guru Kelas Inklusi SMPN 4 Gresik*. Surabaya. Universitas Airlangga: Skripsi