

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Masa pandemi merupakan masa yang sulit untuk seluruh dunia. Karena banyak dampak yang dirasakan akibat dari covid-19 ini. Misalnya saja untuk dunia industri, adanya penurunan *income* perusahaan, pemotongan gaji karyawan, sampai terjadi pemutusan hubungan kerja (PHK). Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari Menteri Ketenagakerjaan, Ida Fauziyah, yang menyatakan bahwa sebanyak 17,8% perusahaan memberlakukan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) selama masa pandemi berlangsung. Selain itu, sebanyak 25,6% perusahaan merumahkan para pegawainya, dan 10% perusahaan melakukan keduanya, Sulaeman (2021, Februari 18).

Pandemi memaksa perusahaan untuk mengurangi jumlah karyawan. Tidak mengherankan apabila perusahaan memutuskan untuk menambah beban kerja pada karyawan yang sudah ada. Karyawan di perusahaan dituntut untuk bisa melakukan *multitasking*.

Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara peneliti bersama HRD Hotel X pada tanggal 27 Mei 2021. Dari hasil wawancara tersebut, didapatkan fakta bahwa selama pandemi, perusahaan mengadakan efisiensi karyawan, yang di mana jumlah karyawan sebelum terjadi pandemi bisa mencapai 100 orang, tetapi saat pandemi berlangsung, jumlah karyawan dibatasi menjadi 55 orang saja. Tantangan pekerjaan saat pandemi juga lebih besar daripada sebelumnya, karena terbatas dalam hal sumber daya manusianya, maupun keuangannya. Dari hasil wawancara juga didapatkan bahwa keadaan hotel belum sepenuhnya normal,

sehingga ada beberapa karyawan yang melakukan *multitasking*. Meskipun hasil kinerja karyawan yang *multitasking* masih terbilang cukup baik, tetapi kinerja karyawan yang *multitasking* tidak bisa maksimal seperti saat mereka mengerjakan satu bidang saja. Karyawan yang bekerja secara *multitasking*, tentu saja memiliki beban kerja yang besar, dan stres kerja yang meningkat.

Hasil survey yang dilakukan oleh *Microsoft Corp* terhadap 30,000 karyawan *Microsoft* dari 31 negara termasuk Indonesia, di Indonesia terdapat sekitar 61% karyawan merasa terlalu banyak bekerja, dan 68% gen Z tidak dapat bertahan dalam rapat yang lama, sehingga menurunkan fokus dalam pekerjaan dan bisa menjadi sumber stres, Indonesia News Center (2021, April 30).

Hasil survey yang dilakukan oleh *Microsoft Corp* diperkuat dengan adanya penelitian dari Dina & Nio (2019) yang melakukan penelitian tentang kontribusi *Adversity Quotient* dengan stres kerja pada 50 orang pengemudi dari PT. Gojek Indonesia, yang di mana sekitar 78% pengemudi mengalami stres kerja, karena sistem penggajian dilakukan melalui sistem poin, sehingga memaksa pengemudi untuk bekerja lebih keras untuk mendapat poin yang banyak. Tidak hanya itu, sistem bonus juga sudah tidak sebanyak seperti saat awal perlisian, dan apabila pengemudi melanggar akan dikenai sanksi berupa penangguhan.

Menurut Mangkunegara (dalam Asih, Widhiastuti, & Dewi, 2018) stres kerja adalah sebuah perasaan tertekan yang dirasakan oleh karyawan dalam menghadapi sebuah pekerjaan. Anoraga (2014) berpendapat, stres adalah suatu respon individu, secara fisik maupun mental, terhadap berubahnya lingkungan, yang dirasa mengganggu dan membuat dirinya merasa terancam.

Menurut Munandar (2014), gejala stres kerja dapat dilihat secara umum, misalnya *somnabulisme*, perokok berat, suka meminum minuman keras, merasa

khawatir, mudah tersinggung, sering gelisah, susah dalam mengambil keputusan, merasakan lelah yang berkepanjangan. Sedangkan Everly dan Girdano (dalam Munandar, 2014) berpendapat bahwa, stress dapat dilihat dari Suasana hati (*mood*), otot kerangka (*musculoskeletal*), dan Organ dalam tubuh (*vesceral*).

Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara peneliti dengan 3 orang karyawan dan karyawan berbeda jabatan di Hotel X, pada tanggal 17 Juni 2021, yang peneliti inisialkan sebagai I, N, dan A. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan I, I sudah bekerja selama 1,5 tahun di Hotel X sebagai *front office*. I mengaku bahwa hal yang memberatkan selama bekerja di sana adalah ketika ada tamu yang sering komplain. I merasa *deg-degan* ketika berhadapan dengan tamu yang komplain, karena menurutnya, tamu yang sering komplain bisa memperlakukan hal yang tidak perlu dipermasalahkan. I juga mengaku bahwa pola tidurnya tidak teratur karena *shift* yang terkadang berubah-ubah dan staff yang terbatas. Terkadang I juga merasa jenuh dengan pekerjaan yang I jalani saat ini, karena terus dilakukan secara berulang-ulang.

Hal yang serupa juga dirasakan oleh N. N sudah bekerja selama kurang lebih 1 tahun sebagai *sales manager*. Menurutnya, masa-masa paling sulit yang N alami selama bekerja di sana adalah saat pandemi berlangsung, karena target pendapatan yang menurun drastis. N juga mengaku bahwa tekanan yang N rasakan membuatnya menjadi lebih mudah emosi sesaat. N juga mengaku bahwa polanya terkadang tidak teratur, dan merasa jenuh dengan pekerjaan yang N jalankan saat ini. N juga merasa gelisah hampir setiap saat, karena di masa pandemi seperti saat ini, jumlah karyawan yang bekerja di divisinya berkurang. Sehingga N harus mengerjakan pekerjaan tambahan sebagai akibat dari kurangnya karyawan di divisi tersebut. Hal tersebut membuatnya merasa cemas,

N berpikir apakah N mampu untuk mengerjakannya dengan baik di kondisi seperti ini.

Hasil wawancara dengan A, A sudah bekerja selama kurang lebih 5 tahun di bidang finansial. A mengatakan jika pandemi adalah masa-masa yang sulit, karena target yang terlalu tinggi serta sulit untuk dicapai, pendapatan yang menurun sedangkan kebutuhan perusahaan yang meningkat, misalnya kebutuhan *hand sanitizer*. A khawatir apabila dalam melakukan pekerjaannya, terdapat kendala yang tidak terselesaikan dengan baik, sehingga menimbulkan tekanan yang menyebabkan A merasa cepat *bad mood*, juga pola makan menjadi agak berantakan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa karyawan di Hotel X mengalami stres kerja. Sesuai dengan gejala stres yang diungkapkan oleh Mangkunegara (2017), yang mengatakan bahwa gejala stres yang pertama dapat dilihat dari emosi yang tidak stabil. Bila disangkutkan dengan masalah yang terjadi pada karyawan di Hotel X, karyawan di Hotel X mengalami kondisi *mood* yang tidak stabil, seperti cepat *bad mood* dan mudah marah. Lalu gejala kedua dapat dilihat dari kejenuhan atau kebosanan, bila melihat masalah yang terjadi di Hotel X, ketiga karyawan merasakan kejenuhan dalam bekerja. Gejala terakhir dari Mangkunegara mudah merasa cemas. Karyawan di Hotel X merasakan cemas dan khawatir apabila mereka sedang merasa stres.

Sesungguhnya, tidak semua stres bersifat merusak. Selye (Dalam Bunyamin, 2021) membagi stres kedalam dua jenis, yaitu *eustress* dan *distress*. *Eustress* merupakan stres yang bersifat positif dan membangun. *Eustress* dapat meningkatkan performa individu dan dapat meningkatkan motivasi individu untuk bergerak maju. Sedangkan *distress* merupakan kebalikan dari *eustress*, yang

dimana *distress* adalah stres yang bersifat negatif. *Distress* menyebabkan seseorang merasa cemas, khawatir atau gelisah sehingga timbul perasaan ingin menghindari.

Smet (Dalam Rahmawan & Selviana, 2021) terdapat 4 faktor yang mempengaruhi stres kerja, yaitu: a) Kondisi Individu seperti usia, jenis kelamin, b) kepribadian, seperti kepribadian tipe A dan B, *adversity quotient*, c) sosial kognitif seperti, jaringan sosial dan kontrol personal yang dirasakan d) *coping*. Seffrey, Laura & Stoltz (dalam Prasetyawan dan Ariati, 2018) juga menemukan ada beberapa faktor yang mempengaruhi stres kerja, yaitu ketahanan psikologi, *coping* stres, kecerdasan emosional, *self efficacy*, dan *adversity quotient*.

Individu harus memiliki sikap yang positif ketika menghadapi kesulitan. Kesulitan yang dihadapi harus dipandang sebagai sebuah tantangan, meskipun kesulitan itu menumpuk tinggi individu harus memiliki kemampuan untuk menyelesaikan kesulitan tersebut (Anoraga, 2014). Untuk mengukur seberapa jauh kemampuan individu dalam merespon berbagai kesulitan yang ada, diperlukan sebuah kecerdasan yang dinamakan *Adversity Quotient*. Stoltz (2020) berpendapat bahwa *Adversity Quotient* adalah suatu alat ukur untuk mengetahui respon seseorang terhadap kesulitan. *Adversity Quotient* dapat mengukur seberapa jauh seseorang dapat bertahan menghadapi kesulitan, dan seberapa jauh kemampuan seseorang untuk menyelesaikannya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Singh & Sharma (2017), mereka menemukan bahwa individu yang memiliki skor *adversity quotient* yang tinggi akan terus maju mencapai kesuksesan, karena individu tersebut mempunyai kemampuan untuk menghadapi kesulitan yang besar. Individu yang tidak bisa menyelesaikan kesulitan akan memicu stres kerja.

Penelitian mengenai hubungan *adversity quotient* dengan stres kerja sebelumnya pernah dilakukan oleh Krisnawati dan Kurniawan (2019) pada pegawai protokol pemerintah Provinsi Jambi, dan hasil penelitian menunjukkan adanya korelasi negatif, yang berarti semakin tinggi *adversity quotient* pegawai, maka semakin kecil tingkat stres kerja yang dialami oleh pegawai.

Penelitian yang dilakukan oleh Laurensia (2018) juga mengatakan bahwa adanya korelasi negatif pada hubungan antara *adversity quotient* dengan stres kerja pada perawat RSUD. Moewardi Surakarta. Semakin tinggi *adversity quotient*, semakin kecil stres kerja yang dialami oleh perawat.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, peneliti tertarik untuk meneliti tentang apakah ada hubungan antara *adversity quotient* dengan stres kerja di Hotel X? Selain itu, penelitian tentang *adversity quotient* dengan stres kerja lebih banyak diteliti di rumah sakit dan mahasiswa, dan belum ada penelitian dengan topik yang sama dengan subjek karyawan hotel. *Adversity quotient* juga masuk ke dalam salah satu faktor dari stres kerja.

## **1.2. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara *adversity quotient* dengan stres kerja pada karyawan

## **1.3. Manfaat Penelitian**

### **1.3.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan wawasan dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi (PIO) mengenai stres kerja dan *adversity quotient*.

### 1.3.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang positif bagi perusahaan, untuk memahami stres kerja.

