

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Stres merupakan suatu reaksi terhadap sebuah “*perceived stimulus*” yaitu rangsangan yang dirasakan dan berkemampuan untuk mengganggu keadaan homeostasis dari suatu organisme (Xita & Tsatsoulis 2006, hlm.11). Stres dapat mengganggu kondisi fisik dan kesehatan mental. Menurut penelitian Luce dan Jursavich mengenai stres pada pekerja *call center* yang dilakukan di Universitas Massachusetts tahun 2002 mendapatkan bahwa di antara skala 1-10, sekitar 30% mengatakan bahwa stres sering memengaruhi mereka secara fisik dan emosi. Stres yang berlanjut berkaitan dengan depresi, ansietas, *learned helplessness*, defisit memori dan fungsi kognitif (Greenwood 2008, hlm.81).

Persaingan bisnis jasa pelayanan masyarakat yang berkembang pesat membuat perusahaan memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen demi kepuasan pelanggannya. Pelayanan kepada konsumen saat ini tidak mengenal jam kerja karena perusahaan menginginkan konsumen dapat dilayani 24 jam sehari. Untuk memudahkan pelanggan, tidak perlu datang ke perusahaan pemberi jasa tetapi cukup melalui telepon saja. Hal tersebut tentu memudahkan konsumen sehingga kehadiran *call center* di perusahaan pemberi jasa merupakan lahan pekerjaan yang sangat berkembang dengan pesat dan hampir merupakan suatu keharusan. *Call center*, menurut *Local Authority Circular* (LAC) adalah lingkungan kerja yang bisnis utamanya dilakukan melalui telepon dan menggunakan peralatan *display screen* secara bersamaan. Bisnis *call center* tumbuh secara pesat dalam pasar internasional. Diperkirakan pertumbuhan tahunan *call center* di Asia Tenggara dan India adalah 50% (Sprigg dkk. 2003, hlm.5).

Perkembangan industri *call center* yang cepat semakin menambah jumlah pekerja yang berisiko mengalami stres kerja. Prevalensi kasus stres kerja pada pekerja *call center* terbilang tinggi (Sprigg dkk. 2003, hlm.3). Data didukung oleh penelitian di Delhi, India tahun 2006 mengemukakan bahwa frekuensi stres pada pekerja *call center* sebesar 43% (Sharma dkk. 2006, hlm.36). Di Indonesia belum

pernah dilakukan penelitian mengenai stres kerja pada pekerja *call center* (Ismar dkk. 2011, hlm.13). Stres 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 (Hannif 2005, hlm.30). Pekerjaan dengan sikap dan posisi tertentu kadang-kadang cenderung membuat keadaan tidak nyaman. Kondisi kerja tersebut yang memaksa pekerja selalu berada pada sikap dan posisi kerja yang tidak nyaman dan berlangsung dalam jangka waktu yang lama. Dengan durasi kerja 8 jam perhari, pekerja *call center* harus menerima telepon dan memberi informasi seputar masalah pelanggan. Hal ini tentu saja akan mengakibatkan pekerja cepat lelah (Wignjosoebroto 2003, hlm.32). Kelelahan yang berlanjut akan mengakibatkan stres kerja (Anggraeni 2008, hlm.17).

Beberapa studi telah menunjukkan aktivitas fisik dapat mengurangi insiden dan tingkat keparahan gangguan mood stres yang terkait, termasuk ansietas dan depresi. Temuan ini menunjukkan bahwa olahraga dapat memberi dampak protektif terhadap stres secara konsisten baik pada olahraga jenis aerobik ataupun anaerobik (Greenwood 2008, hlm.83). Olahraga merupakan suatu aktifitas fisik dengan menggerakkan tubuh dalam jangka waktu tertentu. Dengan berolahraga, otot menjadi terlatih dan sirkulasi darah yang membawa oksigen pun berjalan lancar bagi setiap organ tubuh terutama otak sebagai pusat tubuh sehingga dapat berpengaruh dalam melepas rasa stres karena akan memberikan sensasi rileks pada tubuh setelahnya. Olahraga juga berfungsi sebagai *psychological relaxer* yang dapat mengalihkan perhatian dari stresor yang didapat (Sundari 2012, hlm.14). Efek ini dikaitkan dengan meningkatnya neurotransmitter, khususnya serotonin dan dopamin. Selain itu, dapat meningkatkan sekresi opioid endogen ataupun endorfin (Greenwood 2008, hlm.85) Jadi, olahraga dapat menjadi sumber yang berguna untuk mengurangi efek kesehatan yang merugikan dari stres (King dkk. 2002, hlm.26).

Penelitian yang dilakukan oleh Ismar (2011) yaitu, meneliti faktor yang berhubungan dengan stres kerja pada pekerja *call center*, menemukan adanya hubungan pada penelitiannya yang berjudul “Stres Kerja dan Berbagai Faktor yang Berhubungan pada Pekerja *Call Center* PT. “X” di Jakarta”. Sedangkan

penelitian yang dilakukan oleh Cecelia Palow mengenai “*The Relationship between Daily Physical Activity and Stress through Adulthood*” tahun 2014 menunjukkan tidak ada hubungan antara aktivitas fisik olahraga dengan stres.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik ingin melakukan penelitian terhadap para pekerja *call center* PT. Bank Rakyat Indonesia Jakarta mengenai hubungan kegiatan (frekuensi, intensitas dan durasi) olahraga terhadap tingkat stres, dimana pada penelitian sebelumnya hanya membahas kepada frekuensi olahraga terhadap tingkat stres. Peneliti tertarik meneliti tingkat stres pada pekerja *call center* di PT. Bank Rakyat Indonesia karena merupakan salah satu bank milik pemerintah terbesar di Indonesia dan prevalensi stres pekerja *call center* terbukti tinggi dibandingkan pekerja lainnya. Penelitian ini didukung dengan fakta banyaknya kegiatan olahraga seperti *jogging* dan futsal di kalangan pekerja termasuk pekerja *call center* PT. Bank Rakyat Indonesia.

I.2 Rumusan Masalah

Seiring dengan berkembangnya teknologi serta tingginya aktivitas di perbankan terutama di PT. BRI, para pekerja terutama pada bagian *call center* dapat mengalami stres kerja. Dan didukung dari hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa terdapat peningkatan stres kerja pada pekerja *call center*. Oleh karena itu dicari bagaimana cara mengatasi stres pada pekerja tersebut. Berdasarkan hal tersebut di atas maka peneliti akan melakukan penelitian untuk mengetahui adakah hubungan antara kegiatan olahraga terhadap tingkatan stres pada pekerja *call center* PT. Bank Rakyat Indonesia Jakarta.

I.3 Tujuan Penelitian

I.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kegiatan olahraga terhadap tingkat stres pekerja *call center* PT. Bank Rakyat Indonesia Jakarta.

I.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat stres pekerja *call center* PT. Bank Rakyat Indonesia Jakarta

- b. Mengetahui frekuensi olahraga pekerja *call center* PT. Bank Rakyat Indonesia Jakarta
- c. Mengetahui durasi olahraga pekerja *call center* PT. Bank Rakyat Indonesia Jakarta
- d. Mengetahui intensitas olahraga pekerja *call center* PT. Bank Rakyat Indonesia Jakarta
- e. Mengetahui hubungan antara kegiatan olahraga terhadap tingkat stres pekerja *call center* PT. Bank Rakyat Indonesia Jakarta.

I.4 Manfaat Penelitian

I.4.1 Bagi Karyawan Call Center

Hasil penelitian dapat menjadi informasi untuk mengatasi stres kerja pekerja *call center* karena kewajiban dan tanggung jawab untuk menerima telepon dari nasabah serta meningkatkan kebiasaan untuk melakukan olahraga yang bermanfaat untuk kesehatan.

I.4.2 Instansi Perusahaan

Penelitian ini bermanfaat bagi instansi perusahaan sebagai masukan informasi dalam memberikan informasi mengenai hubungan kegiatan olahraga dengan stres.

I.4.3 Bagi Penelitian

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk dijadikan dasar bagi penelitian berikutnya, terutama yang berkaitan dengan hubungan kegiatan olahraga dengan stres.

I.4.4 Bagi Masyarakat

Penelitian ini bermanfaat bagi masyarakat untuk mengetahui hubungan antara kegiatan olahraga terhadap tingkat stres pekerja *call center* PT. Bank Rakyat Indonesia Jakarta sehingga olahraga dapat menjadi pertimbangan masyarakat dalam upaya pencegahan terhadap stres.

I.4.5 Bagi Institusi

Hasil penelitian dapat dijadikan referensi untuk mengatasi stres dalam perkuliahan dan memicu agar gemar berolahraga.

