

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi saat ini menuntut daya saing yang tinggi, yang berarti perusahaan perlu melakukan inovasi agar tidak tertinggal dari perusahaan lain, dengan demikian sumber daya manusia yang berada dalam perusahaan tersebut harus lebih produktif dan melakukan pekerjaan yang lebih baik dari waktu ke waktu. Perusahaan penyedia jasa internet nirkabel atau internet prabayar dituntut untuk mengembangkan produk mereka agar lebih cepat, efisien dan memiliki kapasitas yang besar. Internet juga mulai di gunakan pada tempat umum, berbagai macam tempat seperti cafe, telpon web, pusat akses internet, internet kios, bahkan setiap rumah juga dapat memasang internet pribadi dengan kecepatan Mbps yang bermacam-macam. Saat ini jaringan internet nirkabel sangat umum dan juga sudah meluas pada perusahaan, cafe bahkan setiap rumah warga yang menggunakan internet prabayar (Soeyitno, 2018). Karyawan atau sumber daya manusia adalah unsur yang mempunyai peranan penting dalam suatu perusahaan. Karyawan berperan menjadi penggerak seluruh aktifitas kerja yang dilakukan (Erisna, 2015).

Setiap pekerjaan dan lingkungan kerja memiliki potensi risiko bahaya dalam bentuk kecelakaan kerja. Besar potensi kecelakaan tergantung pada jenis produksi, teknologi yang di pakai, bahan yang digunakan, tata ruang, dan lingkungan bangunan, serta kualitas manajemen dan tenaga pelaksana. Menurut Pusat Data dan Informasi Kesehatan RI (2015), Jumlah kasus kecelakaan akibat kerja dari tahun 2011-2014, tahun 2013 memiliki angka kecelakaan kerja yang paling tinggi yaitu 35.917 kasus kecelakaan kerja. Kasus kecelakaan kerja pada tahun 2011 sebanyak 9.891 kasus kecelakaan kerja, pada tahun 2012 sebanyak 21.735 kasus kecelakaan kerja, sedangkan pada tahun 2014 sebanyak 24.910 kasus kecelakaan kerja. Hal tersebut adalah suatu kegelisahan pada karyawan yang memiliki pekerjaan dengan resiko kerja yang tinggi.

Inovasi perusahaan membuat perusahaan dapat semakin berkembang dan dapat bersaing dipasaran. Inovasi juga dapat membuat sebuah perusahaan memiliki trobosan baru. Teknologi memiliki perkembangan yang sangat cepat, pada era saat ini teknologi dan informasi sangat di butuhkan, sehingga membuat konsumen menuntut hal yang simpel, murah, cepat dan memiliki kualitas terbaik. Perkembangan teknologi dan informasi semakin tinggi dan kompleks. Salah satu bidang teknologi yang mengalami perkembangan cukup pesat adalah produk layanan internet dan televisi berbayar. Persaingan yang demikian kompetitif mengharuskan perusahaan yang bergerak dibidang layanan internet dan televisi berbayar atau telekomunikasi bekerja secara berkesinambungan dan terus menerus menemukan trobosan baru. Dalam menemukan kualitas dan trobosan yang baru kualitas organisasi haruslah memiliki pelayanan dan profesionalisme yang tinggi pada masyarakat.

Kualitas organisasi perlu ditingkatkan dalam pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kinerja dan profesionalismenya merupakan upaya untuk mencapai kepuasan pelayanan pelanggan yang dapat memengaruhi suatu keberhasilan dalam melaksanakan pelayanan prima kepada masyarakat. saat ini lingkungan dan dunia usaha berada dalam era kamunikasi dan informasi (Oktafianis dkk, 2016). Menghadapi tantangan dengan semakin meningkatnya kebutuhan alami, mobilitas dan konektivitas tanpa putus, telkom telah bertransformasi agar bisnis telkom Indonesia mencakup telekomunikasi jaringan yang lebih luas, informatif, media, edutainment dan service (Indira, 2018). PT. Telkom Indonesia adalah salah satu perusahaan ternama di Indonesia yang memiliki jaringan dan potensi kekuasaan yang cukup luas dan menyeluruh di Indonesia. PT. Telkom telah meletakkan layanannya dan menjangkau hingga ke pelosok desa dan memiliki saham yang cukup besar. PT. Telkom Indonesia sebagai BUMN pemegang jasa telekomunikasi meluncurkan telkom speedy yang telah memberikan kenikmatan dalam kecepatannya (Oktafianis dkk, 2016). PT. Telkom Indonesia adalah satu- satunya BUMN telekomunikasi serta penyelenggara layanan telekomunikasi dan jaringan terbedar di Indonesia (Indira, 2018). Telkom grub melayani jutaan pelanggan diseluruh Indonesia dengan

rangkaian lengkap layanan yang mencakup sambungan telepon kabel tidak bergerak dan telepon nirkebel tidak bergerak, komunikasi seluler, layanan jaringan dan interkoneksi serta layanan internet dan komunikasi data. Sementara itu indihome adalah salah satu produk layanan dari telkom grup berupa paket layanan terpadu dalam satu paket *triple play* meliputi layanan komunikasi data, data *entertainment* seperti telepon rumah, internet dan layanan televisi interaktif dengan teknologi *IPTV/ useeTV* (Indira, 2018).

PT. Telkom memiliki jaringan yang sangat luas di penjuru Indoneisa, telkom juga bergerak lebih cepat agar pesaing yang akan mengalahkannya tertinggal bahkan telkom berusaha mengalahkan pesaing-pesaingnya dengan pemasaran yang cukup cepat dan luas. Seiring dengan perkembangan telekomunikasi, telkom berkeinginan menjadi pemimpin pasar industri telekomunikasi di Indonesia pada tahun mendatang, untuk mewujudkan visi dan misinya, telkom melakukan pengembangan infrastruktur jaringan akses *Broadband fiber* secara bertahap sejak tahun 2012, dimana pekerjaan fisiknya diserahkan kepada telkom akses. PT. Telkom melakukan hal tersebut supaya mempercepat pertumbuhan bisnis yang sekaligus upaya peningkatan kualitas jaringan akses yang sebelumnya (Indira, 2018). PT. Telkom Indonesia adalah jaringan terbesar di Indonesia dan memiliki banyak anak perusahaan yang menangani setiap produk yang dimiliki PT. Telkom Indonesia. PT. Telkom Indonesia memiliki anak perusahaan yang pekerjaan fisiknya dilakukan oleh PT. Telkom Akses. PT. Telkom Indonesia mengembangkan setiap produknya dengan mendirikan berbagai macam anak perusahaan dengan masing-masing produk yang dimiliki. PT. Telkom Indonesia adalah bidang teknologi dan informasi yang mengalami perkembangan cukup pesat.

PT. Telkom Akses berada di bawah naungan PT. Telkom Indonesia yang memiliki tujuh divisi regional di seluruh Indonesia. Berikut tujuh divisi regional yang ada di PT. Telkom Indonesia, Divisi Regional I yang terdiri atas Sumatera Utara, Sumatra Barat, Sumatra Selatan Bengkulu, Riau, Jambi, Lampung Kepulauan Bangka Belitung. Divisi Regional II, Jakarta dan Jawa Barat. Divisi Regional III, Banten. Divisi Regional IV, Jawa Tengah dan Yogyakarta. Divisi

Regional V, Jawa Timur. Divisi Regional VI, Kalimantan Barat, Kalimantan Timur, Kalimantan Tengah dan Kalimantan Selatan. Divisi Regional VII, Kawasan timur Indonesia (Pulau Sulawesi, Bali, Nusa Tenggara, Kepulauan Maluku dan Pulau Papua) (Indira, 2018). Sesuai dengan divisi regional masing-masing maka setiap divisi memiliki polemik yang hampir sama antara satu divisi dengan divisi regional lainnya. Penelitian ini tertarik dengan PT. Telkom Akses divisi regional V dimana mencakup kawasan Jawa Timur yang cukup luas dan padat penduduk, dari ketujuh divisi regional tersebut yang menjadi perhatian dan daya tarik adalah divisi regional V, karena divisi regional V merupakan daftar divisi yang terdiri atas beberapa provinsi dan termasuk Jawa Timur, hal tersebut menarik peneliti untuk meneliti divisi regional V.

Jawa Timur merupakan provinsi yang memiliki kontribusi tertinggi industri nasional, menteri perindustrian Airlangga (2017) menyebutkan kontribusi industri dari Jawa Timur tertinggi secara nasional dan mencapai 28,8%. Dalam pengembangan industri tingkat nasional didapat peretase yang cukup menarik sehingga peneliti tertarik untuk melihat industri yang saat ini memiliki perkembangan yang signifikan, yaitu industri telekomunikasi, dilihat dari kebutuhan dan data penduduk Indonesia Jawa Timur juga memiliki wilayah yang cukup luas.

Badan pusat statistik menyebutkan bahwa pada tahun 2017 Jawa Timur adalah sebuah provinsi di bagian Timur pulau Jawa, dengan luas wilayah 47.922 km^2 dan memiliki jumlah penduduk 42.030.633 jiwa. Jawa Timur memiliki wilayah terluas di antara enam provinsi di pulau Jawa, dan memiliki jumlah penduduk terbanyak kedua di Indonesia setelah Jawa Barat. Jawa Timur dikenal sebagai pusat kawasan yang memiliki signifikansi perekonomian yang cukup tinggi. Perekonomian Jawa Timur yang berkontribusi yakni 14,85% terhadap produk domestik, hal tersebut bersumber pada badan pusat statistik Jawa Timur. Maka tidak heran jika Telkom Akses membuka jaringan utama di divisi regional V yaitu Jawa Timur. Begitu pula perkembangan saham PT. Telkom yang sangat pesat. Melihat dari laporan keuangan yang dipublikasikan emiten telekomunikasi, PT. Telkom melalui anak perusahaan Telkom paling gencar membangun jaringan

telekomunikasi khususnya *broadband*. Ini dapat dilihat dari jumlah BTS *on air* mereka yang meningkat 19.9% dari sebelumnya 147 juta menjadi 176 juta (Fajriah, 2016).

PT. Telkom Akses divisi regional V berdiri sejak Desember 2012 yang merupakan anak perusahaan PT. Telkom Indonesia, yang sahamnya sepenuhnya dimiliki oleh telkom sendiri. PT. Telkom Akses merupakan bagian dari komitmen telkom untuk terus melakukan pengembangan jaringan *broadband* untuk menghadirkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas bagi seluruh masyarakat Indonesia. PT. Telkom berupaya menghadirkan koneksi internet berkualitas dan terjangkau untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga mampu bersaing di level dunia. Sekarang ini Telkom membangun jaringan *backbone* berbasis serat optik maupun internet protokol, dengan menggelar 30 *node terra router* dan sekitar 75.000 km kabel serat optik. Sebagai strategi untuk mengoptimalkan layanannya, PT. Telkom Akses diharapkan akan lebih mendorong pertumbuhan jaringan akses broadband di Indonesia. Selain instalasi jaringan akses broadband, layanan lain juga diberikan oleh PT. Telkom Akses adalah *Network Terminal Equipment*, dan banyak lagi.

Produk unggulan PT. Telkom Indonesia adalah indihome yang pekerjaannya fisiknya dilakukan oleh PT. Telkom Akses. Indihome sendiri adalah Indonesia Digital Home yang disingkat menjadi indihome. Indihome merupakan paket layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah, internet, dan layanan televisi interaktif (Indira, 2018). Indihome produk terlaris dan menjadi unggulan bagi PT. Telkom Indonesia dimana indihome memiliki perkembangan yang cukup pesat sehingga banyak menemui rintangan bahkan hambatan- hambatan yang muncul. Indihome memiliki suatu masalah internal yang nampak jelas dan sudah banyak komplain dari para pelanggan indihome. Rasa tidak nyaman pelanggan membuat PT. Telkom Akses kesulitan untuk memberikan pelayanan yang maksimal, walaupun PT. Telkom Akses sendiri sudah berusaha keras untuk menutupi masalah yang timbul dan berusaha memberikan layanan semaksimal mungkin. Dengan adanya masalah tersebut peneliti tertarik untuk melihat lebih dalam lagi bagaimana PT. Telkom Akses menangani kekurangan yang ada. PT. Telkom

Akses yang menangani bagian fisik indihome ini memiliki teknisi yang tersebar dalam witel di setiap kota, dimana indihome sendiri memiliki teknisi lapangan utama yang membuat pekerjaan fisik menjadi cepat dan berkembang.

Teknisi indihome ini memiliki persoalan yang cukup sulit saat berada di lapangan, sesuai dengan survei yang telah dilakukan peneliti, setiap teknisi lapangan indihome memiliki tugas kerja yang cukup membahayakan nyawa dan memiliki tuntutan kerja yang mewajibkan untuk *standby*. Tuntutan kerja yang berstandart memiliki perbedaan dengan tuntutan kerja saat teknisi berada dilapangan. Banyak teknisi yang akhirnya berbuat curang dan tidak profesional dikarenakan tuntutan tugas lapangan yang terkadang tidak masuk akal, hingga teknisi harus mempertaruhkan nyawa mereka untuk memenuhi tuntutan tugas yang diberikan.

Tuntutan lapangan yang muncul seperti pelanggan indihome menggunakan alamat yang berbeda antara Kartu Tanda Penduduk atau yang sering kita kenal KTP dengan alamat rumah yang akan melakukan pasang baru produk indihome, jarak antara ODP dengan rumah pelanggan yang melebihi batas standart operasional perusahaan, ODP yang putus harus segera di tangani sehingga saat cuaca hujan mengharuskan teknisi untuk menyambung kabel sesegera mungkin, sabungan kabel yang terhubung dengan listrik cukup membahayakan teknisi, tangga yang digunakan mudah patah dan membuat kekhawatiran pada diri teknisi. Kecepatan dalam berkendara juga diperhitungkan karena jarak antara rumah pelanggan satu dengan rumah pelanggan lainnya berjarak cukup jauh dan terkadang memiliki tantangan tersendiri seperti jalan yang rusak, kemacetan yang tidak dapat dihindari saat jam kerja. Tuntutan diatas adalah hasil survei peneliti pada sejumlah teknisi yang ditemui. Berbagai macam masalah yang muncul menuntut perusahaan bergerak dan menangani secepat dan seefektif mungkin, namun hal tersebut memiliki dampak yang buruk pada teknisi indihome dimana dampak tersebut muncul seperti stres kerja dan absensi yang banyak muncul karena tuntutan tugas yang begitu banyak dan melelahkan bagi para teknisi.

Perusahaan ataupun organisasi perlu memahami potensi dan pengetahuan dari karyawannya, karena pengetahuan tersimpan didalam otak karyawan, untuk

meningkatkan kualitas dan produk. Indihome perlu pendekatan yang terstruktur, pemikiran yang disiplin, serta keterlibatan karyawan atau unit dalam perusahaan (Delphi, 2013). Dalam PT. Telkom Akses memiliki sejumlah teknisi utama untuk memberikan layanan pengelolaan pada pelanggan indihome diseluruh wilayah di Indonesia, yang mana dalam penelitian ini terfokus pada Indihome yang terletak di divisi regional V yaitu Jawa Timur.

Teknisi pada PT. Telkom Akses terdiri dari teknisi Pasang Baru (PSB) yang bertanggung jawab pada pengerjaan PT 0 dan PT 1 (instalasi perangkat pelanggan), dan teknisi *Corporate Customer Access Network* (CCAN) yang bertugas melakukan penanganan gangguan dan menjamin kualitas layanan yang baik kepada pelanggan dari segmentasi perusahaan, instansi pemerintahan, ataupun pembisnis (Indira, 2018). Teknisi akan lebih mudah jika perusahaan memiliki fasilitas atau sarana yang membangun minat karyawan untuk mempelajari tugas masing-masing. Pada era saat ini beban kerja yang terkadang tidak rasional sering diberikan dan dialami oleh karyawan atau bawahan yang harusnya bertugas sesuai dengan Standar Operasional perusahaan yang saat itu sedang berlangsung di PT. Telkom Akses.

Tuntutan kerja teknisi indihome dilapangan pada saat ini dapat dikatakan berat dan cukup memiliki dampak yang luar biasa pada diri karyawan indihome. Keluhan yang muncul pada tuntutan yang ada di lapangan yaitu seperti Jarak antara ODP dengan rumah pelanggan melebihi standart perusahaan, dalam perusahaan ODP memiliki standart jarak 300 meter dimana jarak itu sudah disesuaikan dengan kabel tembaga yang sudah di packing oleh perusahaan. partner yang tidak dapat bekerjasama, dalam hal ini patner sangatlah penting dalam penyelesaian tugas kerja yang sudah diberikan oleh pimpinan sehingga apa bila rekan kerja malas-malasan maka tugas kerja tidak akan terselesaikan, tidak semangat, mengulur waktu hal-hal tersebut mengakibatkan menumpuknya tugas kerja yang tidak terselesaikan secara tepat waktu. Cuaca yang tidak menentu, hujan yang bisa datang kapanpun saat dalam proses pemasangan atau saat intalasi perangkat, terkadang hujan juga menghambat penyambungan kabel yang putus dan memiliki resiko yang fatal. Lalulintas yang padat dalam hal ini kemacetan, sering

menghambat laju kendaraan sehingga teknisi terlambat dan sering kurang tepat waktu saat menuju kerumah pelanggan. Imbalan kerja tidak sesuai dengan tuntutan kerja, gaji karyawan yang hanya sebesar umr membuat para teknisi mengeluh karena tidak seimbang antara gaji karyawan dan tugas yang begitu banyak dan memiliki resiko tinggi hingga mempertaruhkan nyawa (Rismawan dkk, 2018).

Resiko kerja yang tinggi membuat para teknisi harus menggunakan alat keamanan yang menurut mereka alat keamanan tersebut sangat mengganggu dalam proses kerja, kecepatan waktu yang dibutuhkan dan kurang efisien. Sarana kerja yang tidak memadai. Selanjutnya juga respon atasan kurang cepat adalah hal yang paling berdampak buruk pada teknisi, karena hal tersebut dapat memperlambat kerja dan kesulitan untuk menentukan keputusan. Waktu istirahat yang hampir tidak ada adalah hal yang sering terjadi pada teknisi indihome, karena mereka dituntut mengerjakan tugas yang begitu banyak dan mengakibatkan mereka menjadi malas dan kurang semangat mengerjakan pekerjaannya. hubungan dengan manager kurang sehingga membuat karyawan sering merasa terabaikan. Perubahan yang terjadi terus menerus diarah globalisasi saat ini memaksa setiap karyawan atau pegawai untuk mampu beradaptasi. Mereka yang tidak siap menghadapinya akan terjebak dalam situasi penuh pertentangan pada diri karyawan atau individu. (Rismawan, dkk, 2018).

Perusahaan jelaslah memiliki *standart operasional* nya masing- masing, dimana perusahaan haruslah dapat menanguingi setiap karyawan yang bekerja di PT tersebut, dimana setiap perusahaan memiliki standart beban kerja yang harusnya tidak mempersulit karyawan. Standart beban kerja pada karyawan yaitu menguraikan pekerjaan, memutuskan bagaimana pekerjaan itu harus dilakukan oleh para pegawai (telah gerak). Telaah gerak meliputi a) Menganalisis bagaimana pekerjaan itu sekarang dilakukan, b) Mempertanyakan apakah ada langkah – langkah yang dapat dihilangkan atau digabung, c) Mengadakan suatu cara yang lebih cepat dan mudah untuk melaksanakan pekerjaan itu. Memutuskan seberapa cepat pekerjaan itu dapat dilakukan (telaah waktu) merupakan suatu prosedur untuk menentukan waktu standar yang diperlukan guna melakukan sesuatu

pekerjaan. Melihat pertumbuhan dalam pendapatan dari setiap saham organisasi, menentukan pasaran baru atau berbagai produk baru yang berhasil, melihat keberhasilan dari program diversifikasi atau integrasi (Sinambela, 2018).

Banyak sekali tekanan dari luar diri karyawan yang menghambat atau mengganggu jalannya produksi dalam perusahaan. Bagi karyawan persoalan dari luar dan dalam diri mereka adalah problem besar yang harus disikapi secara baik. Efisiensi dan efektifitas suatu kegiatan yang salah satunya ditentukan melalui manajemen waktu yang prima dan hal tersebut memiliki dampak bagi pekerjaan. Dampak beban kerja yaitu sebagai berikut, subjektif berupa kekawatiran atau ketakutan, agresi, apatis, rasa bosan, depresi, kelelahan, frustrasi, kehilangan kendali dan emosi, penghargaan diri yang rendah dan gugup, kesepian. Selanjutnya perilaku berupa mudah mendapat kecelakaan kerja, kecanduan alkohol, penyalahgunaan obat terlarang, luapan emosional yang berlebihan, makan atau merokok berlebihan, perilaku impulsif, tertawa gugup. Kognitif, berupa ketidak mampuan untuk membuat keputusan yang masuk akal, daya konsentrasi rendah, kurang perhatian, sangat sensitif terhadap kritik, hambatan mental. Fisiologis, berupa kandungan glukosa darah meningkat, denyut jantung dan tekanan darah meningkat, mulut kering, berkeringat, bola mata melebar, panas dan dingin. Organisasi, absensi tinggi, penurunan omset, produktifitas rendah, terasing dari mitra kerja, serta komitmen organisasi dan loyalitas berkurang (Fauji, 2013). Dengan begitu banyak dampak beban kerja yang dapat terjadi pada teknis hal-hal tersebut juga dapat berakibat pada stres kerja.

Persaingan dan tuntutan profesional yang semakin tinggi menimbulkan banyak tekanan-tekanan yang harus dihadapi para teknis dalam lingkungan kerja. Selain tekanan yang berasal dari lingkungan kerja, lingkungan keluarga dan lingkungan sosial juga sangat berpotensi menimbulkan kecemasan. Dampak yang sangat merugikan dari adanya gangguan kecemasan yang sangat sering dialami oleh karyawan atau pegawai. Hal-hal tersebut dapat mengakibatkan stres kerja. Setiap orang dalam suatu organisasi pasti pernah mengalami stres kerja. Ibrahim, dkk (2016) stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang dimana ia terpaksa memberikan tanggapan

melebihi kemampuan penyesuaian dirinya terhadap suatu tuntutan eksternal (lingkungan). Sedangkan Handoko (2012) menyebut bahwa stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Anorogo & Widiyanti (1993) menambahkan stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungannya. Stres ialah suatu akibat dari tekanan emosional, rangsangan- rangsangan atau suasana yang merusak keadaan fisiologis seorang individu. Sedangkan Winaya (1989) mengemukakan bahwa Keluhan pelanggan timbul karena hasil kerja yaitu karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan. seperti harus menunggu lama, hasil layanan yang tidak memuaskan dan kelebihan beban kerja akan mengakibatkan menurunnya kualitas kerja karena akibat dari kelelahan fisik dan turunnya konsentrasi, pengawasandiri, akurasi kerja sehingga hasil kerja tidak sesuai dengan standar. Berbagai macam respon stres kerja yang ada dalam diri teknisi akan sangat mempengaruhi hasil kerja, begitupula bagaimana kepribadian mereka mengelola stres kerja yang timbul dan yang akan berakibat fatal pada mereka apabila mereka merespon dengan sembrono dan asal-asalan.

Stres kerja yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakhir hingga mengakibatkan pada ketidak mampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam lingkungan pekerjaan maupun lingkungan sosial lainnya. Mengakibat besarnya pengaruh stres kerja pada teknisi terhadap kepribadiannya, pengelolaan terhadap stres itu sendiri harus mendapatkan perhatian dan kesungguhan dari manajemen perusahaan agar tujuan organisasi tercapai (Rahmawati, 2016). Sesuai dengan perkataan Stevenson & Haper (2006) yang mengatakan bahwasannya respon stres kerja akan menurunkan kapasitas pekerja untuk melakukan pekerjaannya dengan baik. Seorang teknisi sangat dituntut untuk memiliki respon yang baik terhadap situasi lingkungan yang buruk sekalipun.

Menurut Luthans (2013) seseorang yang mengalami stres pada pekerjaan akan menimbulkan gejala-gejala yang meliputi tiga aspek, yaitu *physiology*, *psychology* dan *behavior* dengan rincian sebagai berikut: *Physiology* (fisiologi), masalah kesehatan fisik mencakup: masalah sistem kekebalan tubuh seperti

terdapat pengurangan kemampuan untuk melawan rasa sakit dan infeksi, masalah sistem kardiovaskular seperti tekanan darah tinggi dan penyakit jantung, masalah sistem muskuloskeletal (otot dan rangka) seperti sakit kepala dan sakit punggung, masalah sistem gastrointestinal (perut) seperti diare dan sembelit. *Psychology* (psikologikal), ditandai dengan ketidak puasan hubungan kerja, tegang, gelisah, cemas, depresi, kebosanan, mudah marah, hingga sampai pada tindakan agresif seperti sabotase, agresi antar pribadi, permusuhan dan keluhan. *Behavior* (tingkah laku), memiliki indikator yaitu terdapat perubahan pada produktivitas, ketidak hadirannya dalam jadwal kerja, perubahan pada selera makan, meningkatnya konsumsi rokok, alkohol dan obat-obatan, dan susah tidur.

Badeni (2013) menyatakan bahwa tingkat stres individu antara individu satu dengan individu lain adalah jenis kepribadiannya. Littauer (2016) menyatakan bahwa kepribadian adalah keseluruhan perilaku seorang individu dengan sistem kecenderungan tertentu yang berinteraksi dengan rangkaian situasi. Kepribadian secara umum adalah keseluruhan cara seorang individu bereaksi dan berinteraksi dengan individu lain. Berbagai macam tipe kepribadian individu sangatlah menarik untuk dipahami dan diamati, karena setiap individu memiliki ciri khas yang tidak dimiliki orang lain. Westen (1999) *trait* kepribadian merupakan kecenderungan emosi, kognitif, dan tingkah laku yang bersifat menetap dan ditampilkan individu sebagai respon terhadap berbagai situasi lingkungan.

Lebih lanjut King (2007) mengungkapkan kepribadian sebagai suatu pola pikiran, emosi dan perilaku yang bertahan dan berbeda yang menjelaskan cara seseorang beradaptasi dengan dunia. Kepribadian yang merefleksikan seseorang untuk berperilaku, dan kepribadian pula yang dapat akan menentukan perilaku individu dengan keluarga, lingkungan dan pekerjaan. Berbicara tentang pekerjaan, kepribadian juga dapat mempengaruhi kualitas dan hasil yang dapat dicapai seseorang seperti Harapah & Fitria (2017) menunjukkan hasil penelitian bahwa secara simultan, tipe kepribadian memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepribadian.

Mendoza & Lacap (2016) mendefinisikan tipe kepribadian sebagai salah satu faktor yang berperan secara signifikan dalam menentukan pengembangan minat seseorang. Sementara itu, *big five* adalah pola karakteristik pemikiran, perasaan, atau berperilaku yang cenderung konsisten dari waktu ke waktu dan disituasi relevan (Soto, 2018). Nasroh & Wikansari (2009) menyatakan bahwa *big five personality* atau *five factor* model merupakan suatu pendekatan konsisten untuk melihat dan menilai kepribadian dalam diri seseorang melalui analisis faktor kata sifat, dimana kelima faktor tersebut diantaranya adalah *extroversion*, *agreeableness*, *openness to experience*, *neuroticism*, dan *conscientiousness*.

Shabur (2017) *big five personality* memiliki faktor besar yang mempengaruhi komitmen organisasi, yaitu faktor pribadi. Faktor pribadi terdiri dari *trait* kepribadian, faktor tersebut memiliki pengaruh yang bermakna terhadap *big five personality*. *Big five personality* adalah teori yang dapat diterima secara umum dan sudah lazim digunakan dalam berbagai penelitian. *The big five trait personality* yang dikembangkan oleh Costa dan Mc. Crae, (1949) teori ini didasarkan pada model lima faktor kepribadian sebagai representasi struktur *trait* yang merupakan dimensi utama dari kepribadian. *Big five* dibagi menjadi lima dimensi utama dengan ciri dan sikap yang berbeda menurut Pratama (2012), yaitu: *Extraversion*, yaitu dimensi yang berhubungan dengan sifat percaya diri, dominan, aktif, dan mampu menunjukkan emosi positif. *Openness to experience*, yaitu dimensi yang mengelompokkan individu berdasarkan ketertarikan dan keinginannya untuk mempelajari hal-hal baru. *Neuroticism*, yaitu dimensi yang menggambarkan sifat negatif dalam pengendalian emosi. *Conscientiousness*, yaitu dimensi yang berkaitan dengan sikap disiplin dan penuh pertimbangan dalam pengambilan keputusan. *Agreeableness*, yaitu dimensi yang mengacu pada kecenderungan untuk menyetujui pendapat orang lain.

Sedangkan Matthew, dkk (2009) menggambarkan model lima besar dimensi Costa dan McCrae. Mereka membenarkan dasar tersebut atas penelitian empiris yang telah dilakukan oleh Costa dan McCrae dan lainnya dalam upaya untuk mengintegrasikan kelima faktor mereka dengan banyak skema kepribadian lainnya, teori mereka membentuk dasar dari salah satu skala pengukuran yang

paling sering digunakan. Berikut adalah aspek-aspek kepribadian yang berhubungan dengan lima domain model kepribadian lima faktor Costa Dan McCrae, berikut penjabaran nya *Neuroticism* seseorang yang mendapat skor tinggi pada variabel ini cenderung lebih sensitif, khawatir, dan cemas dibandingkan orang lain. Skor tinggi menunjukkan bahwa individu sangat peduli tentang orang lain dan kehidupan secara umum. Skor rendah dikaitkan dengan bersikap tenang, percaya diri, dan tangguh. *Neuroticism* biasanya mengacu pada tingkat stabilitas emosional individu dan kemampuan untuk menangani informasi yang masuk dan mengatasi ancaman nyata dan imajiner. *Neurotisisme* juga dikaitkan dengan kecenderungan untuk sering mengalami emosi negatif, seperti marah dan takut, dan kecenderungan untuk mengalami kecemasan atau depresi. Langkah-langkah *neurotisisme* yang tinggi dikaitkan dengan ketidak stabilan emosi, yaitu kecenderungan untuk bergerak mundur dari suasana hati yang baik menjadi yang buruk.

Matthew, dkk (2009) mengemukakan bahwa *Extroversion*, seseorang yang mendapat skor tinggi pada variabel ini cenderung mencari kontak dan perhatian baru, serta menjadi ramah, penuh energi, banyak bicara, dan dominan. Orang-orang yang rendah pada *extroversion* cenderung lebih pendiam, tidak mencari banyak perhatian, dan tidak mencari kontak baru. Mereka lebih reflektif dan kurang banyak bicara dibandingkan dengan ojek. Keterbukaan biasanya tentang ruang lingkup dan jumlah aktivitas di mana Anda terlibat. Sisi berlawanan dari spectrun adalah tentang kedalaman dan sering memperhatikan kualitas hubungan dan aktivitas. Keterbukaan dikaitkan dengan tingkat interaksi sosial yang tinggi, bersama dengan selalu eneegetik dan berorientasi pada tindakan. Orang yang berada dalam kategori ini relatif mudah karena kehadiran mereka biasanya dapat terdeteksi. *Openness*, orang yang mendapat skor lebih tinggi pada ukuran ini cenderung ingin tahu, inventif, dan eksploratif. Seseorang dengan nilai tinggi di sini terbuka untuk pengalaman baru yang cenderung ingin tahu secara intelektual dan emosional, suka bepergian ke tempat-tempat baru, sensitif terhadap kecantikan, dan mau mengalami hal-hal baru. *Agreeableness*, orang-orang yang memiliki peringkat tinggi dalam ukuran ini cenderung tampak ramah, kooperatif,

dan berbelas kasih kepada individu lain serta kekhawatiran dan masalah orang lain. Skor yang lebih rendah pada ukuran ini dikaitkan dengan detasemen individu dari masalah orang lain, kecenderungan untuk tidak ramah dan bahkan antagonis. Keramahan juga tentang kecenderungan untuk mempercayai orang, mencari teman baru, mendengarkan orang lain. Dan bekerja sama dengan mereka. Ini adalah tentang keinginan individu untuk bergaul dengan tetangga, rekan kerja, dan bahkan orang asing. Ini adalah tentang kecenderungan untuk meminta persetujuan dari orang lain kompromi dengan mempertimbangkan rencana dan kepentingan orang lain. *Conscientiousness*, orang yang mendapat skor tinggi dalam ukuran ini cenderung terorganisir, rajin, dan efisien dibandingkan dengan mereka yang menunjukkan skor lebih rendah dan cenderung kurang efisien dan lebih riang dan gembira. Orang yang sangat berhati-hati berusaha mencapai prestasi dan mendasarkan perilaku mereka pada rencana. Mereka cenderung kurang spontan dan lebih suka dan mengartikulasikan strategi rether daripada improvisasi.

Adanya perbedaan dalam setiap tipe keribadian yang telah diutarakan para ahli maka timbulah setiap pandangan yang berbeda dalam setiap individu untuk menerima setiap beban masalah atau beban kerja dalam lingkungan yang ada dalam lingkungan sekitar mereka. Setiap individu memiliki responnya masing-masing dalam menerima setiap rangsangan stimulus dari luar diri individu. Perbedaan ini juga sama saat seorang karyawan memiliki masalah yang menyulitkan dalam pekerjaannya, maka respon yang karyawan tersebut beri akan berbeda jika ada seorang karyawan lainnya memiliki stimulus yang sama. Suatu stimulus (konflik) yang sama belum tentu akan menimbulkan respon yang sama dari individu. Sebaliknya suatu respon yang sama juga belum tentu timbul akibat adanya stimulus (konflik) yang serupa (Azwar, 1988).

Perilaku individu dalam organisasi merupakan bentuk interaksi antara karakter individu dengan karakteristik organisasi, perilaku setiap individu pasti beragam, karena individu satu pasti berbeda dengan individu lainnya, karakteristik yang dimiliki individu akan dibawa ketika individu tersebut memasuki lingkungan baru yaitu organisasi (Mayang dkk, 2016). Hal diatas di dukung pula dengan penelitian dari Mujiati (2015) yang mengemukakan hubungan antara the big five

trait personality dan kepemimpinan transformasional berbeda di semua ukuran kinerja dan menurut Azwar (1988) mengatakan suatu stimulus atau konflik yang sama belum tentu akan menimbulkan respon yang sama dari individu, sebaliknya suatu respon yang sama juga belum tentu timbul akibat adanya stimulus atau konflik yang serupa. Begitu pula tipe kepribadian *big five trait personality* ini, yang terdiri dari lima dimensi utama yang memiliki kekhasan masing-masing dan bisa saja tanggapan dari setiap kepribadian tersebut dapat berbeda dan memiliki intensitas stres kerja yang berbeda dan beragam pula. Karena tipe kepribadian juga menentukan seberapa tinggi tingkat intensitas stres kerja dilingkungan organisasi atau industri yang bersangkutan, dan dengan berbagai macam aspek stres kerja yang ada.

Timbulnya berbagai macam situasi yang sama dan banyaknya sikap dan perilaku yang berbeda hal tersebut berkaitan dengan dimensi pada tipe kepribadian *big five trait personality* yang masing-masing dimensi memiliki keunikan dan cirinya masing-masing. Dengan demikian konflik yang peneliti maksud adalah stres kerja yang dimiliki oleh teknisi lapangan indihome. Tingkat stres kerja masing-masing teknisi pasti berbeda dengan dampak yang bisa saja membuat para teknisi melanggar aturan kerja yang sudah ditetapkan. Dengan tuntutan yang tidak wajar, dampak yang berbahaya baik bagi fisik teknisi maupun nyawa mereka hal tersebut menarik peneliti untuk lebih mendalami dan mengambil penelitian tentang stres kerja yang pasti dialami oleh para teknisi yang bekerja dengan kesulitan baik lalu lintas atau cuaca atau hal lain diluar hal tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Perbedaan Tingkat Stres Kerja Ditinjau dari *Big Five Trait Personality* pada Teknisi Indihome di Jawa Timur.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah apakah ada “Perbedaan Tingkat Stres Kerja Ditinjau dari *Big Five Trait Personality* pada Teknisi Indihome di Jawa Timur”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan tingkat stres kerja ditinjau dari *big five trait personality* pada teknisi indihome di Jawa Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan menambah wawasan dalam keilmuan psikologi, khususnya psikologi industri terkait pembahasan tentang perbedaan tingkat stres kerja yang ditinjau dari *big five trait personality*.

b. Manfaat praktis

1. Bagi Subjek

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan gambaran, pengalaman kerja, informasi, dan referensi untuk menghadapi masalah kerja yang berkaitan dengan perbedaan tingkat stres kerja ditinjau dari *big five trait personality* pada teknisi indihome di Jawa Timur.

2. Bagi Pt. Telkom Akses Jawa Timur

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi kerja tentang tingkat stres kerja untuk PT. Telkom Akses Jawa Timur khususnya para teknisi indihome.