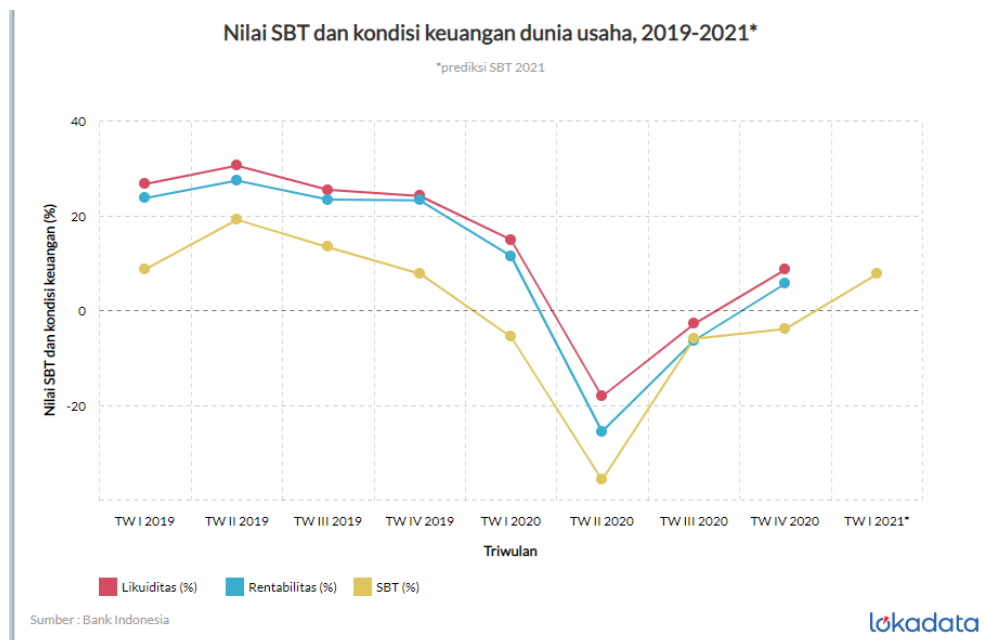


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kondisi ekonomi global terus meningkat drastis sehingga sedikit banyaknya berpengaruh pada kondisi dalam masyarakat. Khususnya pada bidang ekonomi yang memberikan pengaruh yang cukup signifikan dari segi sektor bisnis yang ditandai dengan munculnya penawaran dari berbagai macam produk kebutuhan primer, sekunder, maupun tersier. Lokadata (2021) Bank Indonesia (BI) menyatakan, saldo bersih tertimbang (SBT) penyaluran kredit baru pada maret 2021 sebesar 68,7 persen, lebih tinggi dari bulan sebelumnya sebesar 40,6 persen. Ini menandakan terus tumbuhnya permintaan kredit.



Gambar 1.1 Nilai SBT dan kondisi keuangan dunia usaha 2019-2021

Dari sekian banyaknya kebutuhan, kendaraan bermotor juga diminati sebagian masyarakat karena menjadi sarana transportasi untuk mempermudah melakukan kegiatan sehari-hari. Karena hal ini yang menjadikan permintaan kendaraan bermotor

yang semakin tinggi dan juga menyebabkan semakin meningkatnya harga jual dan permintaan dari konsumen (demand). Peningkatan penjualan motor didorong oleh perbaikan daya beli masyarakat dan sejalan dengan kenaikan harga komoditas di pasar internasional. Dari kondisi tersebut juga menyebabkan agen penjualan kendaraan bermotor mencoba untuk memanfaatkan situasi tersebut dengan memberikan kemudahan bagi para konsumen untuk membeli kendaraan bermotor, yaitu dengan adanya fasilitas pembelian secara kredit.

Adanya kredit mampu memudahkan para konsumen untuk membeli dengan menyicil perbulan dengan biaya yang terjangkau daripada harus membeli cash. Fenomena meningkatnya permintaan kendaraan bermotor juga menjadikan semakin tingginya harga jual. Kondisi ini menyebabkan agen penjualan menjadikannya sebagai peluang dan memanfaatkan keadaan dengan cara memberikan kemudahan bagi konsumen untuk mendapatkan kendaraan bermotor yaitu dengan cara pembelian secara kredit. Hal ini dapat diamati pada semakin banyaknya lembaga-lembaga pembiayaan (leasing) kendaraan bermotor. Leasing berperan sebagai perantara produsen kendaraan bermotor (pabrikan) sebagai penyedia barang dengan konsumen sebagai pengguna barang. Biasanya produsen bekerja sama dengan pihak leasing tersebut, bahkan ada beberapa produsen yang memang mendirikan leasing sendiri agar keuntungan yang diperoleh semakin besar. Keberadaan leasing ini sangat membantu masyarakat dalam melakukan pembelian kendaraan bermotor secara kredit.

Menurut Arifin (2010) leasing sangat efektif menyebabkan meningkatnya jumlah nasabah. Para nasabah memilih pembelian kredit melalui leasing karena pada dasarnya mereka ingin mendapatkan dan menggunakan sepeda motor dengan cepat dan mudah. Hal ini dipenuhi oleh fasilitas leasing. Pemberian Kredit dilakukan melalui suatu perjanjian kredit antara pemberi dengan penerima kredit sehingga terjadi hubungan hukum antara keduanya. Adanya perjanjian kredit memiliki fungsi yang sangat penting dalam pemberian, pengelolaan dan pemetaan kredit tersebut dalam kesepakatan yang dilakukan antara debitur dan kreditur, apabila debitur

menandatangani perjanjian kredit yang dianggap mengikat kedua belah pihak dan berlaku sebagai undang-undang bagi keduanya.

Mengenai kredit dan pembiayaan tidak terlepas dari lembaga keuangan karena lembaga pada umumnya sebagai penyedia kredit bagi masyarakat yang membutuhkan dana. Dalam suatu perusahaan pembiayaan terdapat karyawan bagian kolektor atau penagih hutang atau kredit, yang dikenal dengan istilah Kolektor leasing. Kolektor leasing adalah karyawan perusahaan bertugas untuk menangani kredit yang bermasalah atau menagih kewajiban konsumen yang telah menunggak dan tidak lancar, apakah benar-benar dilakukan penagihan atau tidak. Untuk penanganan kredit macet, perusahaan mengambil kebijakan penarikan barang yang dilakukan oleh bagian remedial dengan menunjukkan surat penarikan barang sedangkan untuk konsumen yang menunggak diharuskan untuk membayar denda (Wuisan, 2013). Tiap pagi kolektor leasing dilihat kinerjanya oleh head collection atas progress dan hasil kerjanya hari kemarin. Jika hasil kerjanya dianggap baik oleh atasan mereka pujian pun diberikan kepadanya, tapi begitu pula sebaliknya jika hasil kerjanya mereka dinilai kurang memuaskan kata-kata yang kadang tidak mengenakan hati mereka terima. Setelah review selesai para kolektor membuat rencana kunjungan harian, yaitu daftar konsumen-konsumen mana saja yang akan dikunjungi hari itu. Setelah itu menuju admin collection atau kasir untuk meminta kwitansi tanda terima sementara. Setelah prosedur kerja dikantor selesai dia pun berangkat ke alamat penagihan.

Salah satu tugas kolektor yaitu mengunjungi rumah konsumen dan menagih kredit. Jarak tempuh yang berpuluh-puluh kilometer bahkan lebih dari harus ia lalui setiap harinya untuk memenuhi target. Naik gunung turun gunung, jarak tempuh jauh, cuaca panas hujan dan terpaan angin setiap hari yang menerpa tubuhnya tidak mereka hiraukan bahkan tidak mereka sadari kalau itu semua sedikit demi sedikit menggerogoti kesehatannya. Belum lagi ketika diatas laju kendaraan bermotornya konsentrasi lengah sewaktu di jalan dan maut mengintai. Terkadang mereka juga mau mengorbankan gaji mereka hanya untuk menutup kekurangan angsuran konsumen demi tuntutan pencapaian target profit perusahaan yang dibebankan kepadanya. Gaji yang tidak

seberapa dia terima harus dikeluarkan lagi untuk biaya operasional kerja mereka, sisanya baru dia gunakan untuk mencukupi kebutuhan keluarga. Berangkat pagi pulang malam adalah rutinitas setiap hari yang dilakukannya. Berangkat pagi pulang pagi juga terkadang dilakukannya demi melaksanakan tanggung jawabnya terhadap perusahaan. Sementara perusahaan hanya melihat pada hasil, menutup mata dengan proses dan liku-liku kerjanya yang penuh resiko kecelakaan kerja.

Dalam pekerjaan di perusahaan leasing terkadang juga memberi tekanan dan beban kerja (target) pada karyawan yang bisa menyebabkan stres kerja. Dampak negatif dari kelebihan beban/tekanan kerja dan konflik peran tersebut dapat berefek buruk pada kesehatan fisik, psikologis, dan kesejahteraan diri. Pekerjaan yang dilakukan setiap individu satu dengan individu lainnya tentu berbeda. Masing-masing individu memiliki beban kerja dan karakteristik yang berbeda setiap individunya. Berat atau ringan suatu pekerjaan dapat diukur dari deskripsi pekerjaan yang dijalani namun dapat pula diukur dari tingkat stress dan kelelahan emosional yang dialami oleh individu pekerja. Pekerjaan yang dianggap sebagai sebuah tuntutan akan dirasakan menjadi sebuah beban tetapi apabila sebuah pekerjaan dianggap sebagai sebuah hasil karya dan bagian dari sebuah pelayanan maka pekerjaan tersebut akan dirasakan sebagai suatu hal yang ringan. Faktor psikologis dari emosi setiap individu karyawan juga berpengaruh, apakah karyawan mudah terbawa emosi seperti cemas, marah, dan takut. Keadaan yang menekan secara tidak langsung adalah suatu konsekuensi yang berhubungan dengan kejadian-kejadian di sekitar lingkungan kerja sehingga mengakibatkan suatu ketidakseimbangan antara tuntutan kerja dan kemampuan kerja individu baik secara fisik maupun psikologis (Arifin, 2004).

Karyawan secara langsung dipengaruhi oleh motivasi untuk memuaskan harga diri, keamanan fisiologis, keamanan sosial, psikologis dan tingkat aktualisasi diri. Setiap perusahaan/organisasi memiliki tujuan, yang hanya dapat dicapai dengan upaya orang-orang yang bekerja dalam perusahaan/organisasi tersebut. Motivasi adalah kekuatan komitmen yang dimiliki individu terhadap apa yang mereka lakukan. Motivasi individu atau kelompok individu mungkin bisa jadi positif dan juga negatif.

Motivasi karyawan harus dicapai atau ditingkatkan, melalui tindakan manajemen atau dengan penataan organisasi. Pertimbangan utama bagi manajemen adalah masalah membuat karyawan bekerja sedemikian rupa sehingga organisasi mencapai tujuannya; dengan kata lain, karyawan harus dimotivasi karena menurut Zameer dkk (2014) motivasi merupakan hal penting bagi setiap perusahaan/organisasi public/swasta. Untuk keberhasilan organisasi manapun, motivasi memainkan peran penting. Karena bagaimanapun efisiensi dalam menyelesaikan pekerjaan, setiap karyawan dapat diberi motivasi karena jika individu dapat di motivasi maka akan membuat mereka akan bekerja lebih efisien atau mereka akan menghasilkan kualitas kerja yang lebih baik.

Selama beberapa dekade terakhir stress muncul sebagai masalah yang meningkat dalam perusahaan/organisasi. stres adalah reaksi yang tidak diinginkan orang-orang terhadap tekanan berat atau jenis tuntutan lain yang dibebankan kepada mereka. Meskipun stress telah banyak dipandang sebagai stimulus lingkungan bagi individu (Kahn et al., 1964). Sedangkan Selye (1956) mendefinisikan stress sebagai reaksi individu terhadap kekuatan lingkungan yang mempengaruhi kinerja individu. Rini (dalam Samosir dan Safitri, 2008) mendefinisikan stress kerja adalah kondisi dimana individu dihadapkan pada tuntutan kerja yang melampaui kemampuan individu yang disebabkan oleh beban/tekanan kerja yang berat, lemahnya manajemen dan sistem pengawasan, rendahnya apresiasi perusahaan terhadap karyawan atau profesi yang bersangkutan, serta kurang jelasnya jenjang karir. Usman (2006) menyebutkan ada beberapa faktor yang menyebabkan stres kerja yaitu kecemasan, agresif, acuh, kebosanan, depresi, kelelahan, dan frustrasi yang menyebabkan proses penyelesaian target harian kolektor terhambat.

Wuisan (2013) mengganti istilah kolektor dengan Account Officer (AO) yang artinya karyawan memiliki tugas untuk menagih konsumen jika terlambat membayar pada jatuh tempo meskipun terkadang konsumen susah ditemui atau malah bersembunyi dari kolektor/AO. Hal seperti itu terkadang sering membuat AO kebingungan karena bagaimanapun harus menemukan konsumen tersebut atau menerima sanksi dari atasan. Padahal kebanyakan AO tidak tega menagih dengan cara

yang kasar kepada konsumen, akan tetapi apabila AO tidak berhasil menagih maka AO akan menerima sanksi dari perusahaan. AO juga kadang bersedia menalangi atau menutup terlebih dahulu pembayaran konsumen guna mencapai target, namun ada juga konsumen yang tidak mau membayar kembali ke AO. Hal serupa sering diakui oleh kolektor mulai dari customer yang tidak mau membayar angsuran tepat waktu sampai motor yang di alihkan oleh customer sehingga menghilangkan tanggung jawabnya untuk membayar angsuran (Wuisan, 2013)

Banyak konflik yang akan ditimbulkan apabila karyawan tidak mampu menghadapi situasi yang menekan atau karyawan tidak mampu mengelola emosi terhadap konflik-konflik yang timbul dari sebuah pekerjaan. Maka dari itu perusahaan leasing tidak hanya membutuhkan pekerja yang kompeten akan tetapi juga membutuhkan pekerja yang mampu menghadapi situasi yang menekan dan mampu mengelola emosi dengan baik. Menurut Priyono (dalam Mohamad, 2016) untuk menjadi kolektor/Account Officer yang handal sangatlah mudah. Pertama adalah mengenai penampilan dan sebagai kolektor harus memiliki pengetahuan dan kemampuan yang cukup baik seperti pengetahuan dasar, kemampuan analisis, dan juga kemampuan teknis. Kemudian untuk hasil yang optimal harus didukung oleh sumber daya manusia dengan skill yang memadai dan kepribadian tangguh (*hardiness*). Masalah umum yang sebagian besar melekat pada sebuah perusahaan/organisasi adalah kurangnya pengakuan atas prestasi pekerja, beban kerja yang tidak sesuai jabatannya dan kondisi layanan yang buruk lainnya. Karyawan adalah pelanggan pertama sebuah perusahaan/organisasi dan oleh karena itu harus dipuaskan dahulu sebelum mereka juga memuaskan pelanggan mereka dengan tepat, mengingat pengakuan motivasi sebagai salah satu faktor yang sangat diperlukan dalam manajemen. Motivasi mampu membuat orang biasa melakukan hal yang sama dan merangsang karyawan untuk menciptakan suasana koordinasi antara bawahan dan manajemen sedemikian rupa sehingga pengawasan dan pemahaman tentang perintah dan instruksi menjadi tidak terlalu merepotkan dan dapat meningkatkan kinerja.

Sebagai seorang karyawan, kolektor tentu dituntut untuk dapat melakukan yang terbaik guna untuk mencapai target kinerja yang diharapkan oleh perusahaan dimana ia bekerja. Maka setiap individu harus siap dalam menghadapi tekanan/beban kerja yang telah ditetapkan perusahaan. Menurut Munandar (2001) tingginya dorongan untuk berprestasi, maka akan semakin tinggi tingkat stresnya dan semakin tinggi pula efisiensi dan produktifitasnya (*eustress*). Akan tetapi jika orang terlalu ambisius dan juga dan juga memiliki beban kerja yang besar maka produktifits kerja akan menjadi rendah yang mengakibatkan stres menguras kesehatan (*distress*). Sedangkan Dihasari (2001) menyatakan dimana tekanan yang berkepanjangan dalam jangka yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi akan mengakibatkan kelelahan fisik maupun mental. Pada karyawan mengalami *eustress* maka akan berdampak pada tingginya tingkat stres yang dialami, akan tetapi yang membuat karyawan menjadi lebih produktif dimana karyawan akan lebih terdorong motivasinya dalam bekerja akan menjadi lebih giat dalam bekerja sehingga karyawan menjadi lebih produktif.

Dalam pembahasan di atas dapat dilihat faktor kepribadian memiliki pengaruh pada setiap individu karyawan dalam menghadapi stres kerja baik itu membuat lebih baik atau malah menjadi lebih buruk. Faktor kepribadian *hardiness* menjadi salah satu jenis kepribadian yang tahan terhadap tekanan stres kerja baik bersifat langsung maupun tidak langsung. Menurut Kreitner dan Kinicki (2005) individu yang memiliki *hardiness* tinggi tidak mudah terserang *distress* karena mereka melihat stressor sebagai suatu tantangan yang positif dimana mereka mampu melihat dari sudut pandang atau perilaku mengubah stressor negative menjadi tantangan yang positif. Menurut Kobasa (dalam Kreitner, 2005) individu yang memiliki *hardiness* tinggi mempunyai serangkaian sikap yang membuat mereka tahan terhadap stres. Individu dengan kepribadian *hardiness* senang bekerja keras karena dapat menikmati pekerjaan yang dilakukan, senang membuat sesuatu yang harus dimanfaatkan dan diisi agar mempunyai makna dan membuat individu tersebut sangat antusias dalam menyongsong masa depan, karena perubahan-perubahan dalam kehidupan dianggap sebagai tantangan dan sangat berguna untuk perkembangan hidupnya.

Pengelolaan stres yang tidak baik dapat memengaruhi tingkat motivasi seseorang. Stres yang terlalu rendah menyebabkan karyawan tidak bermotivasi untuk berprestasi namun sebaliknya stres yang berlebihan akan menyebabkan karyawan tersebut frustrasi dan dapat menurunkan prestasinya. Motivasi didefinisikan oleh Stanford (dalam Mangkunegara, 2002) bahwa motivasi sebagai suatu kondisi yang menggerakkan manusia ke arah suatu tujuan tertentu. Argumen yang menyatakan bahwa stres memengaruhi tingkat motivasi seseorang diperkuat oleh adanya penelitian terdahulu. Selain itu, Garniwa (2007) dalam penelitiannya mengenai stres kerja dan motivasi dalam pengaruhnya dengan stres kerja menyimpulkan bahwa faktor-faktor stres kerja (konflik kerja, beban kerja, karakteristik tugas dan pengaruh kepemimpinan) mempunyai pengaruh parsial terhadap motivasi. Dampak lain dari stres kerja yang tidak dikelola adalah penurunan tingkat prestasi ataupun kinerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan. Suprihanto, dkk (2003) menyatakan stres yang terlalu rendah atau terlalu tinggi dapat menyebabkan tingkat prestasi (kinerja) yang rendah (tidak optimum). Nuhendari (2007) menyatakan bahwa stres kerja memengaruhi kinerja seseorang secara signifikan. Oleh sebab itu, stres kerja yang tidak dikelola dengan baik dapat berdampak pada aspek pekerjaan yang lainnya seperti motivasi dan kinerja.

Kreitner dan Kinicki (2005) mendefinisikan stres sebagai respon adaptif dihubungkan oleh karakteristik dan atau proses psikologis individu, yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan eksternal, situasi, atau peristiwa yang menempatkan tuntutan psikologis/fisik khusus pada seseorang. Lebih lanjut, (Muhdar, 2012) mengemukakan, stres adalah suatu keadaan dimana mental kita lelah (kelelahan mental). Sedangkan Rani (dalam Samosir dan Safitri, 2008) mengemukakan, bahwa stres kerja adalah kondisi dimana seseorang dihadapkan pada tuntutan pekerjaan yang melampaui kemampuan individu, yang disebabkan renumerasi yang rendah, beban kerja yang berat, lemahnya manajemen dan sistem pengawasan, rendahnya apresiasi perusahaan terhadap profesi bersangkutan, serta kurang jelasnya jenjang karir.

Hardiness dan juga motivasi erat kaitannya dengan manajemen stres individu. Penyebab stres berasal dari dalam diri setiap individu yaitu, usia, kondisi fisik, dan faktor kepribadian, begitupula dari faktor luar individu baik dari lingkungan keluarga, lingkungan kerja, cita-cita dan ambisi (Muchtar, 2004). Seseorang yang mengalami stres, yang kemudian dapat bertahan dan mampu keluar dari kondisi tersebut dengan keadaan baik, terjadi karena adanya kepribadian *hardiness* setiap individu dan manajemen motivasi yang membangun dari perusahaan. Di sisi lain stres juga berkaitan dengan motivasi kerja setiap karyawan, seperti yang telah dijabarkan di atas, stres adalah satu faktor bentuk kurangnya manajemen yang membangun antara karyawan dengan atasan atau banyaknya tekanan/beban kerja yang diberikan kepada karyawan. Namun peneliti perlu melihat lebih lanjut untuk mengetahui apakah *hardiness* dan motivasi kerja benar-benar memiliki hubungan dengan stres kerja pada karyawan kolektor.

Beberapa perusahaan leasing di Tuban memiliki karyawan kolektor, dimana hubungan kepribadian *hardiness*, motivasi kerja dan stres kerja jadi penentu keberhasilan sebuah perusahaan dan penentu keberhasilan karyawan/kolektor. Namun kepribadian *hardiness*, motivasi kerja dan juga stres kerja merupakan fenomena menarik yang terjadi pada beberapa lembaga leasing di Tuban, sebagaimana hasil wawancara peneliti terhadap beberapa kolektor dari beberapa lembaga leasing di Tuban. Hasil wawancara pada subjek kolektor perempuan yang berinisial NHZ dan AD dan juga subjek kolektor berjenis kelamin laki-laki RF dan AS yang memiliki perbedaan jenis kelamin pada kolektor berbeda pula tingkatan *Hardiness* yang dimiliki oleh kolektor seperti halnya dalam menghadapi nasabah saat melakukan tugas-tugasnya dan melakukan proses penagihan, dari fenomena tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kondisi tersebut. Oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Hardiness* dan Motivasi Kerja terhadap Stres Kerja pada Kolektor Leasing di Tuban”**

1.2 Rumusan Masalah

Berkaitan dengan fenomena dan permasalahan yang terjadi, maka peneliti merumuskan masalah mengenai apakah terdapat pengaruh antara *Hardiness* dan Motivasi Kerja terhadap Stres kerja Pada Karyawan Kolektor Leasing di Tuban.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disebutkan di atas, maka diketahui penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara *Hardiness* dan motivasi kerja terhadap stres kerja karyawan kolektor leasing di Tuban.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoretis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan memperkaya kajian ilmu Psikologi, khususnya Psikologi Industri dan Organisasi, Psikologi Klinis untuk mengetahui hubungan antara *Hardiness* dan Motivasi kerja terhadap stres kerja pada karyawan kolektor *leasing* di Tuban.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Manfaat bagi subjek

Hasil penelitian ini dapat menjadi pengetahuan kolektor terhadap kepribadiannya dalam menghadapi nasabah/konsumen dengan tekanan yang diberikan oleh perusahaan.

2. Manfaat bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi pimpinan perusahaan agar lebih memperhatikan tekanan kerja yang diberikan kepada kolektor leasing untuk meminimalisir tingginya stres kerja dan mampu memanajemen motivasi pada karyawan.

3. Manfaat bagi peneliti selanjutnya:

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan atau referensi bagi peneliti lain yang akan meneliti lebih lanjut mengenai *hardiness*, motivasi kerja dan stres kerja.