

Beberapa bentuk kesulitan terjadi di luar pekerjaan, tetapi kesulitan-kesulitan lain berkaitan dengan pekerjaan.

Pentingnya peneliti melakukan penelitian ini dikarenakan banyak sekali karyawan *outsourcing* disebuah perusahaan yang mengalami stres kerja. dengan diadakannya penelitian ini setidaknya perusahaan akan mengerti faktor apa saja yang menyebabkan karyawan *outsourcing* stres dan apa yang ditimbulkan apabila karyawan *outsourcing* mengalami stres kerja. Fenomena yang terjadi didunia kerja, ada beberapa faktor stres kerja yang dialami oleh karyawan *outsourcing*, seperti: kelebihan beban kerja, tanggung jawab atas orang lain, perkembangan karir, kurangnya koresi kelompok, dukungan kelompok yang kurang memadai, struktur dan iklim organisasi, wilayah dalam organisasi, karakteristik tugas dan pengaruh pimpinan (Ivancevich dan Matteson 1980 dalam Indriyani 2009).

Surya (1994) stres baik fisik maupun mental akan memberikan dampak terhadap dinamika perilaku seseorang, bergantung pada cara ia menghadapi kondisi yang menimbulkan stres. Dengan demikian, reaksinya dapat bervariasi antara orang yang satu dan yang lainnya, baik dalam jenis maupun intensitasnya. Namun, stres tidak selalu mempunyai pengertian negatif, artinya tidak selalu berdampak negatif. Dalam kondisi dan derajat tertentu, stres dapat berdampak positif dan produktif. Bagi orang tertentu dan dalam kondisi tertentu, stres dapat menghasilkan suatu dinamika perilaku sehingga menjadi lebih produktif dan sukses. Sementara itu, pada orang tertentu dan dalam kondisi tertentu, stres dapat menimbulkan

hambatan dan gangguan tertentu baik fisik maupun mental. Stres yang bersifat positif disebut eutres, sedangkan stres yang berdampak negatif disebut distres.

Stres dalam suatu lingkungan pekerjaan sampai batas yang dapat ditolerir bisa memberikan suatu rangsangan sehat guna mendorong individu-individu dalam suatu organisasi untuk memberikan tanggapan positif terhadap tantangan-tantangan yang dihadapi sehingga mereka terpacu untuk mengerahkan segala sumber daya yang dimiliki dalam rangka memenuhi tugas dan tanggung jawabnya dan bila ini terjadi maka stres pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas dan prestasi kerja. Pada kondisi sebaliknya, stres yang berlebihan sudah tidak mampu lagi ditolerir oleh seorang individu akan menimbulkan dampak yang tidak sehat, karena individu tersebut kehilangan kemampuan untuk mengendalikan dirinya secara utuh. Akibatnya ia tidak dapat lagi mengambil keputusan-keputusan yang tepat dan kadang perilakunya ikut terganggu. Dampak lain yang mungkin terjadi adalah sakit secara fisik, putus asa, sering absen dan lain-lain. Akhirnya selama stres ini belum teratasi, maka tingkat produktivitas/prestasi kerja cenderung dan terus menurun. Kondisi yang sama dapat terjadi bila dalam lingkungan pekerjaan tersebut tidak ada stres sama sekali. Karena tantangan-tantangan kerja tidak ada sehingga pekerjaan menjadi suatu hal yang membosankan dan menjemukan (Situngkir, 2010).

Stres kerja juga merupakan penentu penting timbulnya depresi, penyebab keempat terbesar timbulnya penyakit di seluruh dunia. Depresi diperkirakan

bakal menduduki tempat kedua menjelang 2020 sesudah penyakit jantung yang menduduki tempat ketiga. Di negara-negara Uni Eropa, ongkos yang harus dibayar akibat stres kerja dan penyakit mental yang terkait dengannya diperkirakan mencapai rata-rata 3-4 % dari Pendapatan Domestik Bruto (PDB), yaitu sekitar 265 miliar Euro setiap tahun (Mistiani, 2007).

Sebuah survei mengenai stres kerja yang melibatkan 25.000 pekerja dengan 26 profesi pekerjaan yang berbeda di Inggris yang dipublikasikan di *2 Journal of Managerial Psychology* tahun 2005 menunjukkan enam profesi pekerjaan (supir ambulans, guru, pekerja sosial, *customer services-call centers*, petugas penjara dan polisi) merupakan profesi pekerjaan dengan tingkat stres yang paling besar baik dalam aspek stres fisik, psikologi dan kepuasan kerja (Sasono, 2004).

Menurut Handoko (2006) adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Hasilnya, stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan, yang akhirnya mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya. berarti mengganggu prestasi kerjanya.

Pada umumnya orang menganggap bahwa stres merupakan suatu kondisi yang negatif, suatu kondisi yang mengarah ke timbulnya penyakit fisik maupun mental, atau mengarah ke perilaku yang tidak wajar. Selye, 1976 (Munandar, 2008) membedakan antara distress, yang destruktif dan eustress yang merupakan kekuatan yang positif dimana stres kadang kala dapat diperlukan untuk menghasilkan prestasi yang tinggi.

Sedangkan dampak negatif yang ditimbulkan oleh stres kerja dapat berupa gejala fisiologis, psikologis, dan perilaku (Robbins, 2007). Gejala fisiologis mengarah pada perubahan metabolisme, meningkatkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala, dan menyebabkan serangan jantung sebagai akibat dari stres. Ditinjau dari gejala psikologis, stres dapat menyebabkan ketidakpuasan. Stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan, karena itulah dampak psikologis yang paling sederhana dan paling jelas dari stres itu. Namun, stres muncul dalam keadaan psikologis lain, misalnya ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, dan suka menunda-nunda. Terbukti bahwa bila orang ditempatkan dalam pekerjaan yang mempunyai tuntutan ganda dan berkonflik atau di tempat yang tidak ada kejelasan mengenai tugas, wewenang, dan tanggungjawab pemikul pekerjaan, stres dan ketidakpuasan akan meningkat. Sama halnya, makin sedikit kendali yang dipegang orang atas kecepatan kerja mereka, makin besar stres dan ketidakpuasan. Walaupun diperlukan lebih banyak riset untuk memperjelas hubungan itu, bukti mengemukakan bahwa pekerjaan-pekerjaan yang memberikan keragaman, nilai penting, otonomi, umpan balik, dan identitas pada tingkat yang rendah ke pemangku pekerjaan akan menciptakan stres dan mengurangi kepuasan serta keterlibatan dalam pekerjaan itu. Sedangkan gejala perilaku mencakup perubahan produktivitas, absensi, dan tingkat keluar masuknya karyawan, juga perubahan kebiasaan makan, meningkatnya merokok, bicara cepat, gelisah, dan gangguan tidur.

Era globalisasi dan tuntutan persaingan dunia usaha yang ketat saat ini, maka perusahaan dituntut untuk berusaha meningkatkan kinerja usahanya melalui pengelolaan organisasi yang efektif dan efisien. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan mempekerjakan tenaga kerja seminimal mungkin untuk dapat memberi kontribusi maksimal sesuai sasaran perusahaan. Untuk itu perusahaan berupaya fokus menangani pekerjaan yang menjadi bisnis *inti core business*, sedangkan pekerjaan penunjang diserahkan kepada pihak lain. Proses kegiatan ini dikenal dengan istilah *outsourcing*.

Perkembangan ekonomi global dan kemajuan teknologi yang demikian cepat membawa dampak timbulnya persaingan usaha yang begitu ketat dan terjadi di semua lini. Tingginya tingkat persaingan usaha yang sangat kompetitif menuntut dunia usaha untuk menyesuaikan dengan tuntutan pasar yang memerlukan respons yang cepat dan fleksibel dalam meningkatkan kualitas produk dan jasa yang menjadi kompetensi utamanya, untuk itu di perlukan suatu perubahan struktural dalam pengelolaan usaha dengan memperkecil rentang kendali manajemen, dengan memangkas sedemikian rupa sehingga dapat menjadi lebih efektif, efisien, dan produktif. Dalam kaitan itulah dapat di mengerti bahwa kemudian muncul kecenderungan *outsourcing* yaitu memborongkan satu bagian atau beberapa bagian kegiatan perusahaan yang tadinya dikelola sendiri kepada perusahaan lain yang kemudian disebut dengan perusahaan penerima pekerjaan.

Sementara itu di tengah derasnya arus persaingan bisnis, para pengusaha diharuskan untuk meraih keunggulan kompetitif untuk dapat bertahan dalam dunia usaha. Berbagai macam cara dilakukan untuk mencapai efektifitas dan efisien, salah satunya dengan cara mengurangi sumber daya manusia yang ada. Dalam perampingan sumber daya manusia yang ada, perusahaan umumnya untuk merekrut para pekerja melalui *outsourcing* dan kerja kontrak, di samping melakukan *enrichment job* pada pegawai tetap yang ada. Hal ini dinilai lebih efisien, terutama dalam konteks biaya sumber daya manusia perusahaan.

Outsourcing diartikan sebagai pemindahan atau pendelegasian beberapa proses bisnis kepada suatu badan penyedia jasa, dimana penyedia jasa tersebut melakukan proses administrasi dan manajemen berdasarkan definisi serta kriteria yang telah disepakati oleh para pihak. Dalam hukum ketenaga kerjaan di Indonesia (Pasal 64 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tenaga Kerjaan), *outsourcing* diartikan sebagai pemborongan pekerjaan dan penyedia jasa tenaga kerja.

Outsourcing atau Alih Daya dapat pula diartikan sebagai pemindahan atau pendelegasian beberapa proses bisnis kepada suatu badan penyedia jasa, dimana badan penyedia jasa tersebut melakukan proses administrasi dan manajemen berdasarkan definisi serta kriteria yang telah disepakati oleh para pihak.

Sistem *outsourcing* ini sangat menguntungkan bagi perusahaan karena terlepas dari berbagai kewajiban yang harus dipenuhi jika dibandingkan

dengan menggunakan karyawan tetap. Di samping itu, pengusaha juga tidak memiliki kewajiban apapun untuk memberikan sejumlah kompensasi kepada tenaga kerja yang bersangkutan kendati ia telah bekerja dan mengabdikan untuk waktu yang cukup lama karena pengusaha merasa bahwa tenaga kerja yang bersangkutan adalah bukan pekerjaannya karena tidak ada ikatan apapun selain dalam bentuk kontrak kerja. Sementara bagi karyawan, sistem ini senantiasa mengancam keamanan kerja *job security* karena dengan mudah hubungan kerjanya berakhir saat perusahaan tidak memerlukan tenaganya. Posisi tawarnya dihadapan pengusaha pun sangat rendah, karena kesepakatan kerjanya bersifat sementara. Untuk memulai atau memperpanjang kontrak, karyawan terlebih dahulu menerima persyaratan pengusaha yang tidak menguntungkan.

Praktek sehari-hari *outsourcing* yang lebih menguntungkan bagi perusahaan tetapi tidak demikian dengan karyawan *outsourcing* yang selama ini lebih banyak merugikan mereka, karena hubungan kerja selalu dalam bentuk tidak tetap/kontrak (PKWT), upah lebih rendah, jaminan sosial walaupun ada hanya sebatas minimal, tidak adanya *job security* serta tidak adanya jaminan pengembangan karir, sehingga dalam keadaan seperti itu pelaksanaan *outsourcing* akan menyengsarakan karyawan dan membuat kaburnya hubungan industrial. Pelaksanaan *outsourcing* banyak dilakukan untuk menekan biaya karyawan *labour cost* dengan perlindungan dan syarat kerja yang diberikan jauh dibawah dari yang seharusnya diberikan sehingga sangat merugikan karyawan.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi kepada ilmu psikologi mengenai faktor-faktor apa yang menyebabkan karyawan *Outsourcing* stres kerja.
 - c. Memberikan manfaat kepada para praktisi psikologi khususnya yang bergerak dalam bidang psikologi industri dan organisasi.
 - d. Memberikan informasi kepada mahasiswa sesungguhnya akibat yang ditimbulkan stres kerja pada karyawan *outsourcing*.
2. Manfaat Teoritis
- a. Bermanfaat dalam pengembangan ilmu psikologi, diharapkan dapat memperkaya pengetahuan, khususnya faktor yang mempengaruhi stres kerja pada karyawan *outsourcing*.
 - b. Bagi para pembaca dan pihak yang berkepentingan, penulis berharap semoga dapat berguna untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan, sebagai bahan perbandingan untuk menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan bidang yang penulis teliti.

E. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Untuk memudahkan pemahaman dalam pembahasan skripsi ini, maka penulis membuat sistematika pembahasan menjadi lima bab yang teratur sedemikian rupa, pada tiap-tiap bab dibagi atas beberapa sub, sehingga semuanya saling berkaitan dan merupakan satu kesatuan yang saling menopang, dengan maksud agar mudah untuk dipahami. Masing-masing bab berisi pembahasan sebagai berikut:

