

BAB 4

PEMBAHASAN

Pada bab ini memaparkan hasil temuan lapangan yang diperoleh melalui metode survei dengan instrument kuesioner dengan wawancara mendalam. Analisis dalam penelitian menggunakan alat bantu software statistic SPSS 15.0 untuk menghasilkan interpretasi data. Penelitian ini menggunakan jumlah sampel sebanyak 62 responden yang merupakan karyawan outsourcing *Call Center* PT “X”

4.1 Karakteristik Responden

Data - data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner ke 62 orang karyawan *Call Center* PT “X” didapatkan data mengenai karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, umur responden, pendidikan, status perkawinan dan masa bekerja. Berikut ini akan diuraikan masing – masing data tersebut :

4.1.1 Jenis Kelamin Responden

Responden terbagi atas dua jenis kelamin yaitu laki – laki dan wanita. Hasil pengolahan berdasarkan kuesioner menunjukkan sebanyak 35 orang (56,5%) berjenis kelamin wanita dan sisanya sebanyak 27 orang (43,5%) berjenis kelamin laki – laki.

Berikut ini adalah tabel jumlah responden berdasarkan jenis kelamin, yaitu :

Tabel 4.1
DATA BERDASARKAN JENIS KELAMIN
n = 62

Kategori	Frekuensi	Persentase
Laki – laki	27	43,5%
Wanita	35	56,5%
Total	62	100%

Sumber : Telah diolah kembali berdasarkan kuesioner

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa jumlah responden lebih banyak daripada responden laki – laki, hal ini disebabkan karena pada saat melakukan penelitian dilakukan pada pagi hingga sore hari dimana jumlah wanita pada jam – jam memang lebih banyak daripada jumlah laki – laki karena laki – laki memulai pekerjaannya mulai dari *shift* jam 3 sore sedangkan wanita memulai bekerja dari jam 7 pagi.

4.1.2 Umur Responden

Tabel 4.2
DATA BERDASARKAN UMUR RESPONDEN
n = 62

Kategori	Frekuensi	Persentase
20 - 25 Tahun	15	24,2%
26 – 30 Tahun	39	62,9%
31 – 35 Tahun	6	8,1%
36 – 40 Tahun	2	4,8%
Total	62	100%

Sumber : Telah diolah kembali berdasarkan kuesioner

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa komposisi karyawan berdasarkan usia terdiri dari karyawan yang berusia 20 – 25 tahun berjumlah 15 orang (24,2%),

26 – 30 tahun berjumlah 39 orang (62,9%), 31 hingga 35 tahun berjumlah 6 orang (8,1%) dan 36 hingga 40 tahun berjumlah 2 orang (4,8%).

Hal ini disebabkan perusahaan lebih cenderung untuk menerima karyawan yang *fresh graduate* dari universitasnya untuk dididik dan diberikan training agar dapat tumbuh berkembang dengan sistem *call center* dan masih berusia produktif untuk dapat bekerja dengan sistem kerja di lingkungan *call center*. Seperti dikemukakan oleh Robbins (2007) bahwa terdapat keyakinan kinerja merosot dengan meningkatnya usia.

4.1.3 Tingkat Pendidikan

Tabel 4.3
DATA BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN
n = 62

Kategori	Frekuensi	Persentase
D3/ Diploma	21	33,9%
S1	41	66,1%
Total	62	100%

Sumber : Telah diolah kembali berdasarkan kuesioner

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan yang paling banyak berasal dari pendidikan S1 yang berjumlah 41 orang (66,1%) dan berpendidikan D3/Diploma berjumlah 21 orang (33,9%). Hal ini disebabkan pihak manajemen lebih cenderung memilih para pelamar yang berasal memiliki latar belakang pendidikan dengan jurusan transportasi, Hal ini untuk memudahkan dalam training dan menyesuaikan dengan kompetensi para karyawan.

4.1.4 Status Perkawinan

Tabel 4.4
DATA BERDASARKAN STATUS PERKAWINAN
n = 62

Kategori	Frekuensi	Persentase
Single	41	66,1%
Menikah	20	32,3%
Bercerai/Meninggal	1	1,6%
Total	62	100%

Sumber : Telah diolah kembali berdasarkan kuesioner

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner dapat dilihat secara keseluruhan jumlah tertinggi adalah karyawan dengan status single yang berjumlah 41 karyawan (66,1%) dan yang terkecil adalah bercerai/meninggal. Kondisi karyawan yang lebih banyak masih berstatus *single* disebabkan sebagian responden menyatakan sebagai karyawan baru yang belum memiliki keinginan untuk menikah dan sebagian lagi masih ada keinginan untuk mencari tempat yang lebih baik apabila mereka akan menikah. Sedangkan untuk 1 responden menyatakan statusnya yang janda dan hal ini diakui oleh responden tersebut bahwa suaminya sudah meninggal 2 tahun terakhir ini. Perkawinan menuntut tanggungjawab lebih besar yang mungkin membuat pekerjaan tetap lebih berharga dan penting seperti dikemukakan Robbins (2007).

4.1.5 Masa Bekerja

Tabel 4.5
DATA BERDASARKAN TINGKAT MASA BEKERJA
n = 62

Kategori	Frekuensi	Persentase
< 1 Tahun	16	25,8%
1-2 Tahun	16	25,8%
2-3 Tahun	14	22,6%
>3 Tahun	16	25,8%
Total	62	100%

Sumber : Telah diolah kembali berdasarkan kuesioner

Menurut hasil kuesioner, sebagian besar masa kerja karyawan berimbang antara kurang dari 1 tahun yaitu berjumlah 16 orang (25,%), masa kerja antara 1 hingga 2 tahun berjumlah 16 tahun (25,8%) dan para karyawan yang masa kerjanya lebih dari 3 tahun berjumlah 16 orang (25,8%) sedangkan yang memiliki masa kerja antara 2 hingga 3 tahun hanya berjumlah 14 orang (22,6 %).

Pihak manajemen mengakui bahwa hampir setiap tahun menerima karyawan baru. Kondisi ini merupakan pertimbangan manajemen berdasarkan tingkat *turn-over* karyawan yang menurut manajemen cukup tinggi dengan 6 karyawan per bulan dan banyak karyawan yang tidak memberikan konfirmasi apabila memiliki keinginan untuk mengundurkan diri. Namun berdsarkan data tabel tersebut, hal ini berimbang dengan karyawan yang sudah memiliki masa kerja lebih dari 3 tahun. Hal ini seperti yang diutarakan Koordinator *Call Center* PT “X” bahwa dikantor *Call Center* PT “X” *turn-over*nya mencapai 72 orang karyawan per tahun dengan perkiraan per bulan mencapai 6 orang untuk data sampai dengan November tahun 2008.

4.2 Analisis Validitas dan Reliabilitas

4.2.1 VARIABEL A

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1. Penggunaan headset dan telepon (Pabx) setiap hari membuat saya jenuh dan pusing	12.0161	5.196	.767	.804
A2. Penggunaan komputer secara terus menerus membuat mata saya sakit	11.9516	6.375	.703	.826
A3. Pekerjaan dengan rutinitas yang sama setiap harinya seperti mendengarkan keluhan penumpang membuat saya jenuh	12.1452	6.028	.654	.849
A4. Inovasi dan perkembangan teknologi baru menuntut saya beradaptasi dengan cepat dan tepat	11.6452	6.888	.781	.814

Tabel di atas merupakan output uji validitas dan reliabilitas untuk variabel A. Seluruh pertanyaan yang digunakan dalam indikator ini memiliki nilai Corrected Item Total Correlation yang lebih besar dari 0,300 yang menjadi batasan minimal validitas. Dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan yang digunakan dalam variabel A dapat dinyatakan Valid secara statistik.

Sedangkan nilai reliabilitas yang diperoleh untuk variabel Awareness adalah sebesar **0,862**. Nilai ini lebih besar dari 0,700 yang menjadi batasan minimum reliabilitas. Berdasarkan hasil di atas, disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan pada variabel A telah memenuhi persyaratan Validitas dan Reliabilitas dan dapat dinyatakan Valid dan Reliable serta dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

4.2.2 VARIABEL B

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B1. Saya merasa tidak bebas dengan jadwal bekerja yang telah diatur dan terjadwal dalam bentuk shift setiap bulannya	13.4677	12.876	.804	.868
B2. Saya mudah mencapai target call received yang ditargetkan setiap harinya	14.0323	12.786	.712	.886
B3. Sistem kerja yang mengharuskan membuat keputusan secara tepat, cepat dan teliti membuat saya tertekan	13.7097	12.504	.710	.888
B4. Saya mampu memenuhi talk-time yang telah ditentukan perusahaan saat berbicara dengan penumpang	13.9516	12.407	.788	.870
B5. Terkadang saya stres dengan beban tugas saya	13.8710	12.442	.754	.877

Tabel di atas merupakan output uji validitas dan reliabilitas untuk variabel B. Seluruh pertanyaan yang digunakan dalam indikator ini memiliki nilai Corrected Item Total Correlation yang lebih besar dari 0,300 yang menjadi batasan minimal

validitas. Dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan yang digunakan dalam variabel B dapat dinyatakan Valid secara statistik.

Sedangkan nilai reliabilitas yang diperoleh untuk variabel B adalah sebesar **0,900**. Nilai ini lebih besar dari 0,700 yang menjadi batasan minimum reliabilitas. Berdasarkan hasil di atas, disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan pada variabel B telah memenuhi persyaratan Validitas dan Reliabilitas dan dapat dinyatakan Valid dan Reliable serta dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

4.2.3 VARIABEL C

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.909	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C1. Saya sering mengalami keluar keringat yang berlebihan saat bekerja	13.7903	21.349	.785	.888
C2. Saya terkadang mengalami adanya tekanan darah yang tidak seperti biasanya saat bekerja	13.4839	21.336	.760	.891
C3. Kepala saya sering pusing dan adanya ketegangan dalam diri saya saat menghadapi penumpang	12.9032	20.482	.750	.893
C4. Saya sering gelisah dan tidak sabar dalam menghadapi penumpang	12.9194	20.764	.747	.893
C5. Kondisi - kondisi dikantor membuat saya sering tidak masuk kantor	13.6774	22.255	.724	.897
C6. Saat bekerja saya terkadang tidak mampu berkonsentrasi	13.1452	22.126	.731	.896

Tabel di atas merupakan output uji validitas dan reliabilitas untuk variabel C. Seluruh pertanyaan yang digunakan dalam indikator ini memiliki nilai Corrected Item Total Correlation yang lebih besar dari 0,300 yang menjadi batasan minimal validitas. Dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan yang digunakan dalam variabel Satisfaction dapat dinyatakan Valid secara statistik.

Sedangkan nilai reliabilitas yang diperoleh untuk variabel C adalah sebesar **0,909**. Nilai ini lebih besar dari 0,700 yang menjadi batasan minimum reliabilitas. Berdasarkan hasil di atas, disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan pada variabel C telah memenuhi persyaratan Validitas dan Reliabilitas dan dapat dinyatakan Valid dan Reliable serta dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

Universitas Indonesia

4.2.4 VARIABEL D

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.907	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
D1. Adanya pengawas yang ketat dari supervisor	20.6935	13.527	.713	.900
D2. Manajemen kurang mengajak para karyawan dalam pengambilan keputusan	19.8065	15.601	.773	.889
D3. Saya merasa kurang diberi kesempatan untuk berkembang dengan ilmu yang saya miliki	20.1774	14.443	.740	.891
D4. Pengembangan karir yang tidak jelas dan transparan	19.7258	15.022	.726	.893
D5. Perusahaan kurang dalam memberikan penghargaan kepada para karyawannya	19.8065	14.487	.805	.881
D6. Perusahaan kurang memberikan tunjangan resiko dalam pekerjaan apabila para karyawan melakukan suatu kesalahan prosedur	19.7903	14.726	.757	.888

Tabel di atas merupakan output uji validitas dan reliabilitas untuk variabel D. Seluruh pertanyaan yang digunakan dalam indikator ini memiliki nilai Corrected Item Total Correlation yang lebih besar dari 0,300 yang menjadi batasan minimal

validitas. Dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan yang digunakan dalam variabel D dapat dinyatakan Valid secara statistik.

Sedangkan nilai reliabilitas yang diperoleh untuk variabel D adalah sebesar **0,907**. Nilai ini lebih besar dari 0,700 yang menjadi batasan minimum reliabilitas. Berdasarkan hasil di atas, disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan pada variabel D telah memenuhi persyaratan Validitas dan Reliabilitas dan dapat dinyatakan Valid dan Reliable serta dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

4.2.5 VARIABEL E

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E1. Desain ruangan kantor yang kurang memiliki privasi dapat mengganggu konsentrasi saya	13.3226	14.189	.699	.879
E2. Saat bekerja adanya situasi gaduh disekitar meja saya	12.8871	13.676	.787	.860
E3. Kondisi penerangan ruang kerja yang tidak memadai	13.9839	14.311	.793	.862
E4. Temperatur ruangan yang tersentral kadang membuat saya tidak nyaman	12.6774	13.501	.744	.870
E5. Sistem reservasi yang terkadang tidak online dapat mengganggu produktivitas kerja saya	12.6129	13.389	.697	.882

Tabel di atas merupakan output uji validitas dan reliabilitas untuk variabel E. Seluruh pertanyaan yang digunakan dalam indikator ini memiliki nilai Corrected Item Total Correlation yang lebih besar dari 0,300 yang menjadi batasan minimal validitas. Dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan yang digunakan dalam variabel E dapat dinyatakan Valid secara statistik.

Sedangkan nilai reliabilitas yang diperoleh untuk variabel E adalah sebesar **0,894**. Nilai ini lebih besar dari 0,700 yang menjadi batasan minimum reliabilitas. Berdasarkan hasil di atas, disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan pada variabel E telah memenuhi persyaratan Validitas dan Reliabilitas dan dapat dinyatakan Valid dan Reliable serta dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

4.3 Analisis Data Deskriptif

Pada sub bab ini, akan dijelaskan mengenai tanggapan responden tentang persepsi karyawan tentang faktor – faktor yang membangkitkan stres pada karyawan *Call Center* PT “X”. Data – data ini berdasarkan operasionalisasi konsep yang telah dijabarkan pada table 2.2, data diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner.

Analisis deskriptif dilakukan dengan mendeskripsikan hasil jawaban responden berdasarkan variabel – variabel yang diteliti. Untuk memudahkan peneliti dalam penelitian maka data – data yang diperoleh melalui kuesioner ditampilkan dalam bentuk tabel dengan jumlah jawaban responden dibuat dalam bentuk persentase. Berikut ini adalah hasil pengolahan data yang diambil dari tiap pernyataan yang diajukan dalam kuisisioner yang dibagikan kepada responden pada 24- 30 November 2008 serta hasil wawancara pada 25 & 26 November 2008 dengan Koordinator *Call Center* PT “X” dan beberapa karyawan *Call Center* PT “X”.

Analisis ini dilakukan dengan mendeskripsikan hasil tanggapan responden berdasarkan variabel – variabel yang diteliti. Pada analisis deskriptif ini terdapat lima alternatif jawaban yang masing – masing memiliki nilai atau skor yaitu sangat setuju (SS) bernilai 5, setuju (S) bernilai 4, Ragu – ragu (RR) bernilai 3, Tidak setuju (TS) bernilai 2 dan Sangat tidak setuju (STS) bernilai 1.

Untuk memudahkan dalam mengkategorisasi hasil persentase (skor) setiap jawaban responden, maka digunakan tabel interpretasi. Adapun mengenai interpretasi nilai persentase (skor) jawaban dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

4.3.1 Analisis Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Tuntutan Fisik

Pada sub bab ini akan dijelaskan secara deskriptif tanggapan dari 62 responden terhadap pernyataan dalam indikator penelitian untuk variabel faktor – faktor yang mempengaruhi stres.

- a. Penggunaan peralatan kerja (seperti *Headset* dan Telepon (*PABX*) setiap hari membuat saya jenuh dan pusing. Untuk lebih lengkapnya indikator tersebut disajikan dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.6
JAWABAN RESPONDEN TERHADAP PENGGUNAAN *HEADSET* DAN
TELEPON (*PABX*) SETIAP HARI MEMBUAT SAYA JENUH DAN PUSING
n = 62

Kategori	F	%	Skor (f x bobot)
Sangat tidak setuju	1	1,6	1
Tidak setuju	8	12,9	16
Ragu – ragu	12	19,4	36
Setuju	16	25,8	64
Sangat setuju	25	40,3	125
Total	62	100	242

Sumber : Telah diolah kembali berdasarkan kuesioner

Dari hasil kuisisioner menunjukkan bahwa jawaban mayoritas responden cenderung positif sangat setuju yaitu sebesar 40,3% dari sampel atau sebanyak 25 orang responden yang menyatakan sangat setuju penggunaan peralatan kantor membuat mereka jenuh dan pusing, pernyataan diatas sesuai dengan salah satu pernyataan responden ms x sebagai berikut :

“ya pusing kadang – kadang sakit kepala juga. Tapi karena kerjaan mau ngak mau ya harus butuh dengan headset. Ya gimana ya ngak ada alternatif lain kan selain headset. Kalo kita kerja kan alat kerjanya headset.”

Hanya 1 responden atau sebesar yang menunjukkan jawaban negatif yaitu sebesar 1,6%. Peneliti mencoba mengkonfirmasi kepada responden yang memberi tanggapan hal tersebut dan menyatakan selama setahun belakangan ini yang merupakan masa bekerjanya hingga saat ini, responden tersebut tidak mengalami hal yang ditanyakan dan sampai saat ini tidak merasa jenuh maupun pusing.

Adapun tanggapan dari penggunaan peralatan ini memegang peranan penting dalam *call center*, seperti diutarakan oleh Koordinator *Call Center* PT “X”, yaitu :

“Karena itu sarana yang wajib kita gunakan untuk pelayanan kita. Kita memang bukan direct dengan customer, maksudnya lewat telepon. Jadi memang ada resikonya.”

Dalam hal ini *Call Center* yang memiliki standar tertentu dalam menghasilkan layanan yang nyaman, cepat dan memuaskan. Salah satu teknologi dan perlengkapan yang harus dimiliki adalah *Headset*, hal ini memegang peranan penting akan memudahkan para karyawan dalam melakukan pekerjaan seperti mengetik sambil berbicara dengan pelanggan. Pemilihan *headset* yang baik sangat penting karena akan mempengaruhi kenyamanan dalam bekerja yang berujung pada ketidakpuasan pelanggan.

- b. Penggunaan komputer secara terus – menerus membuat mata sakit

Tabel 4.7
JAWABAN RESPONDEN TERHADAP PENGGUNAAN KOMPUTER
SECARA TERUS –MENERUS MEMBUAT MATA SAKIT
n = 62

Kategori	F	%	Skor (f x bobot)
Sangat tidak setuju	1	1,6	1
Tidak setuju	3	4,8	6
Ragu – ragu	11	17,7	33
Setuju	29	46,8	116
Sangat setuju	18	29,0	90
Total	62	100	246

Sumber : Telah diolah kembali berdasarkan kuesioner

Universitas Indonesia

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diuraikan penjelasan bahwa responden cenderung menyatakan setuju atau positif berjumlah 29 responden(46,8%) Sedangkan jawaban paling rendah atau negatif berasal dari pernyataan sangat tidak setuju yaitu 1 responden atau sebesar 1,6% dari sampel. Adapun tanggapan yang cenderung positif ditanggapi oleh pihak manajemen yang diwakili Koordinator *Call Center* PT “X”, seperti berikut :

“Susah ya kalo ngak pake komputer. Setiap pekerjaan pasti berhubungan dengan komputer. Setiap pekerjaan juga pasti ada resikonya tergantung pada jenis pekerjaannya sendiri dan dari diri kita sendiri. Memang penyakitnya disini ya di mata dan pendengaran. Mau ngak mau ya kita harus liat komputer kan kita sistem yang online databasenya, ya kita aja sebenarnya itu mungkin tergantung pada masing – masing individu ya.”

Hal ini menunjukkan bahwa manajemen dan para karyawan sudah menyadari resiko bekerja dengan lingkungan *call center* yang mewajibkan berhadapan komputer secara terus – menerus. Disisi lain salah satu responden yang menyatakan tidak setuju yang berjumlah 1 responden mengemukakan tanggapannya sebagai berikut :

“Untuk sampai saat ini kayaknya saya masih sehat – sehat aja ya, untungnya gitu ya berusaha banget supaya menjaga kesehatan, Ya indikatornya saya sih matanya sehat – sehat aja belum minus mbk.”

- c. Pekerjaan dengan rutinitas yang sama setiap harinya seperti mendengarkan keluhan penumpang membuat saya jenuh

Tabel 4.8
JAWABAN RESPONDEN TERHADAP PEKERJAAN DENGAN RUTINITAS
YANG SAMA SETIAP HARINYA SEPERTI MENDENGARKAN KELUHAN
PENUMPANG MEMBUAT SAYA JENUH
n = 62

Kategori	F	%	Skor (f x bobot)
Sangat tidak setuju	1	1,6	1
Tidak setuju	8	12,9	16
Ragu – ragu	11	17,7	33
Setuju	26	41,9	104
Sangat setuju	16	25,8	80
Total	62	100	234

Sumber : Telah diolah kembali berdasarkan kuesioner

Pada indikator ini diperoleh hasil bahwa yang menyatakan kategori yang paling banyak adalah setuju dengan responden berjumlah 26 atau sekitar 41,9% dari total sampel, sedangkan untuk jawaban yang mendapat respon negatif atau paling sedikit berjumlah 1 responden atau sebesar 1,6% dari total sampel.

Hal ini menunjukkan para karyawan pada umumnya mengalami kejenuhan dengan rutinitas pekerjaan yang sama setiap harinya, seperti diutarakan oleh salah satu responden ms y, berikut ini :

“Ya paling saat - saat ya itu penumpang pada komplain dan saat – saat peak season terutama tuh telepon kan ngak berhentinya, apalagi kalo sampe abandon call tinggi wah kadang sampe call - wait banyak banget otomatis kadang – kadang kita mikir kerja target call dong tapi tetap dengan pelayanan yang baik tapi dengan batas waktu yang telah dibatasi. Ya bikin ada rasa terganggu gitu.”

Pihak manajemen disisi lain sebenarnya sudah menyadari kejenuhan para karyawannya apalagi para karyawan yang masa kerjanya sudah lebih dari 3 tahun, hal ini seperti dikemukakan dibawah ini oleh ms x, :

Universitas Indonesia

“Kalo tingkat kejenuhan pastinya disini ada yang jenuh ya, tinggal cara kita memotivasi para karyawan aja, ya caranya ya ada outing sekantor atau per tim, misalnya kalo ada jadwal libur mereka janjian pergi jalan – jalan ataupun adanya pemberian reward. Ya itu salah satu cara untuk mengatasi kejenuhan mereka ya terus ada sharing knowledge juga, ya bagaimana mengurangi tingkat kejenuhan lah.”

Sedangkan responden yang menyatakan negatif atau sangat tidak setuju sebesar 1 responden mengemukakan menurutnya hal tersebut adalah tantangan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi penumpang maka responden tersebut tidak setuju karena tidak merasa jenuh dan sebagai menganggapnya hal tersebut sebagai tantangan dalam bekerja.

Dalam hal ini perusahaan menyadari adanya kejenuhan dari para pegawainya, maka manajemen sudah mempersiapkan setahun sekali dengan pemberian *reward* tiket penerbangan gratis kepada para karyawan yang memberikan prestasi dengan persyaratan memiliki kinerja yang baik dengan memberikan pelayanan prima kepada penumpang serta adanya *outbound/ family day* yang jadwalnya disesuaikan dengan jadwal bekerja semua tim sehingga pelayanan kepada kepada konsumen tetap berjalan dan pemberian training kepada para karyawan untuk memberikan pelayanan lebih baik lagi kepada konsumen.

- d. Inovasi dan perkembangan teknologi baru menuntut saya beradaptasi dengan cepat dan tepat

Tabel 4.9
JAWABAN RESPONDEN UNTUK INOVASI DAN PERKEMBANGAN
TEKNOLOGI BARU MENUNTUT SAYA BERADAPTASI DENGAN CEPAT
DAN TEPAT
n = 62

Kategori	F	%	Skor (f x bobot)
Sangat tidak setuju	0	0	0
Tidak setuju	2	3,2	4
Ragu – ragu	4	6,5	12
Setuju	31	50,0	124
Sangat setuju	25	40,3	125
Total	62	100	265

Sumber : Telah diolah kembali berdasarkan kuesioner

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa persepsi karyawan dalam hal perlunya inovasi dan perkembangan teknologi menuntut untuk terus beradaptasi dengan cepat dan tepat sebesar 31 responden (50,0%) yang menyatakan setuju. Pernyataan ini adalah jawaban paling positif atau terbesar sedangkan jawaban terendah atau negatif tidak ada yang memilih.

Hal ini memperlihatkan bahwa seluruh karyawan menyadari pentingnya adaptasi dalam mempelajari teknologi yang meningkatkan kompetensi diri untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh *calon customer* penerbangan PT “X”.

Teknologi *call center* memiliki standar tertentu dalam menghasilkan layanan yang nyaman, cepat dan memuaskan.

Koordinator *call center* memberikan pernyataan sebagai berikut :

“Untuk saat ini sih eh produk – produk dan teknologi terus berjalan apalagi sistem Frequent Flyer PT “X” kita baru kerjasama dengan

Luthansa yang merupakan joint venture PT “X” menggantikan sistem Swiss Air ya, Tentunya harus diupdate terus dan tiap ada paket – paket tuh kayak GIH (PT “X” Indonesia Holidays) maupun yang paling sering yang paling E-travel, E-payment ataupun kartu kredit ya. Ya sebenarnya semua itu kan untuk memudahkan dan memuaskan pelayanan kepada konsumen. Tujuan dari inovasi dan teknologi yang ada saat ini tujuannya untuk memudahkan dan memuaskan pelayan kepada pelanggan PT “X” maka semua karyawan harus memiliki kemampuan untuk cepat dan tepat dalam beradaptasi dengan teknologi yang ada dalam sistem reservasi.”

Organisasi yang berhasil adalah organisasi yang mempertahankan fleksibilitas, terus – menerus meningkatkan kualitas serta mengalahkan kompetitor dengan terus – menerus memiliki produk dan jasa yang inovatif. Tantangan bagi manajer adalah menstimulasi kreativitas dan daya tahan para karyawan terhadap perubahan (Robbins & Judge,2008).

Dari hasil analisis keempat indikator diatas, dapat disimpulkan menjadi satu tabel analisis tanggapan responden tentang faktor –faktor yang membangkitkan stres pada diri karyawan dari segi Dimensi Tuntutan Fisik, yaitu :

Tabel 4.10
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI TUNTUTAN FISIK
n = 62

No	Kategori	SS	S	RG	TS	STS	TOTAL
1	Penggunaan Headset dan Pabx (telepon) setiap hari membuat saya jenuh dan pusing	40.3%	25.8%	19.4%	12.9%	1.6%	100%
2	Penggunaan komputer secara terus – menerus membuat mata sakit	29.0%	46.8%	17.7%	4.8%	1,6%	100%
3	Pekerjaan dengan rutinitas yang sama setiap harinya mendegarkan keluhan penumpang membuat saya jenuh	25.8%	41.9%	17.7%	12.9%	1.6%	100%
4	Inovasi dan perkembangan teknologi baru menuntut saya harus beradaptasi dengan cepat dan tepat	40.3%	50.0%	6.5%	3.2%	0	100%
TOTAL		135.4%	164,5%	61.3%	33.8%	4.8%	400%
RATA –RATA		3.85%	41,125%	15.325%	8.45%	1.2%	100%

Sumber : Telah diolah kembali berdasarkan kuesioner

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa persepsi karyawan terhadap faktor – faktor yang membangkitkan stres pada karyawan *Call Center* PT “X” cenderung kearah setuju sebesar 41,125% dan pernyataan terendah adalah sangat tidak setuju yaitu sebesar 1,2 % dari total sampel.

Hasil ini merupakan persen rata – rata dari keseluruhan indikator yang ada. Dengan respon positif yang diberikan oleh para karyawan membuktikan bahwa adanya tuntutan fisik kepada para karyawan untuk berinovasi terus dengan

Universitas Indonesia

perkembangan teknologi baru menuntut para karyawan untuk terus beradaptasi dengan cepat dan tepat sesuai dengan perkembangan teknologi yang dikembangkan oleh perusahaan dan hal ini memperoleh dukungan dari seluruh karyawan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

4.3.2 Analisis Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Tuntutan Pekerjaan

Dimensi ini memiliki 5 indikator yang akan dianalisis oleh peneliti dengan mengintegrasikan kedalam tabel – tabel sebagai berikut ini, :

- a. Saya merasa tidak bebas dengan jadwal bekerja yang telah diatur dan terjadwal dalam bentuk *shift* setiap bulannya

Tabel 4.11

JAWABAN RESPONDEN UNTUK SAYA MERASA TIDAK BEBAS
DENGAN JADWAL BEKERJA YANG TELAH DIATUR DAN TERJADWAL
DALAM BENTUK *SHIFT* SETIAP BULANNYA
n = 62

Kategori	F	%	Skor (f x bobot)
Sangat tidak setuju	1	1,6	1
Tidak setuju	5	8,1	10
Ragu – ragu	14	22,6	42
Setuju	28	45,2	112
Sangat setuju	14	22,6	70
Total	62	100	235

Sumber : Telah diolah kembali berdasarkan kuesioner

Dari hasil kuesioner menunjukkan bahwa jawaban mayoritas responden cenderung setuju atau positif yakni 45,2% dari sampel atau sebesar 28 responden atas pernyataan tidak bebas dengan jadwal kerja yang telah terjadwal dan diatur dalam bentuk *shift*. Pernyataan terendah adalah sangat tidak setuju yang dinyatakan oleh 1 responden.

Kondisi yang menyatakan cenderung positif memperoleh dukungan seperti diutarakan ms y, berikut ini, :

“Hmhm buat minta cuti tuh susah banget ya biasalah ya susahlah minta jadwal kerja yang fleksibel buat kita. Ya biasalah udh diajuin tetap aja kadang ngak diapprove ya alasannya ya memang ngak biasa lah. Padahal kadang kita kan capek banget pengen banget cuti tanggal yang kita mau tapi tetep aja gitu.”

Sisanya tanggapan yang sama antara ragu – ragu dan sangat setuju yaitu sebesar 14 reponden atau 22,6% dari total sampel.

Disisi lain salah satu responen yang menyatakan sangat tidak setuju memberikan tanggapan sebgai berikut ::

“Ya kan dari awal kita udah tahu kalo mo kerja di call center otomatis harusnya udah bisa membayangkan sistem kerjanya seperti apa.”

Hal ini mungkin karena setiap bulannya jadwal berubah terus sehingga ada suasana jadwal yang berbeda dari tiap bulannya membuat para karyawan merasa tidak bebas dengan jadwal kerja. Seperti dikemukakan oleh Koordinator *Call Center* PT “X”, sebagai berikut yaitu :

“Ya kan kita 24 jam wi, jadi mana ada yang mau kerja 24 jam, apalagi sistem call center yang memang pelayanan untuk 24 jam pasti akan terbagi dalam shift. Jadwal shift disini ada 10 jadwal shift dengan sistem 8 jam kerja yang dimulai jadwal paling pagi jam 7 pagi dan paling malam jam 19.00 malam.”

- b. Saya mudah mencapai target *call received* yang ditargetkan setiap harinya

Tabel 4.12
JAWABAN RESPONDEN UNTUK SAYA MUDAH MENCAPAI TARGET
CALL RECEIVED YANG DITARGETKAN SETIAP HARINYA
n = 62

Kategori	F	%	Skor (f x bobot)
Sangat tidak setuju	2	3,2	2
Tidak setuju	16	25,8	32
Ragu – ragu	16	25,8	48
Setuju	22	35,5	88
Sangat setuju	6	9,7	30
Total	62	100	200

Sumber : Telah diolah kembali berdasarkan kuesioner

Dari hasil kuesioner menunjukkan bahwa jawaban responden cenderung positif setuju yaitu sebesar 35,5% atau 22 responden yang mudah mencapai target *call received* yang telah ditetapkan manajemen setiap harinya. Untuk yang terendah berjumlah 2 responden atau sebesar 3,2% dari total sampel

Dari data yang didapat yang menjawab setuju adalah para karyawan yang telah lama bekerja sekitar lebih dari 2 sampai 3 tahun keatas, sedangkan untuk yang cenderung negatif yaitu 2 responden atau sebesar 3,2% dari sampel yang menyatakan sangat tidak setuju atau tidak mudah mencapai target *call received* adalah para karyawan yang baru berkerja sekitar 1 tahun kebawah.

Adapun seorang responden mx x menyatakan sebagai berikut :

“Target call kadang juga itu dipaksain padahal belum tentu bisa kita capai. Target call kalo ngak salah per harinya 120 – 130an hari senin hingga jumat ya, hari biasa itu ya kalo hari libur kayaknya kurang dari itu tapi pastinya berapa gw lupa.”

Responden lainnya ms y mengemukakan hal dibawah ini , :

“Sebenarnya hari biasa itu 120an targetnya kalo hari libur 90an ya, tapi gimana ya memang kita harus kejar kalee ya kalo ngak nanti tupresnya (Tunjangan Prestasi) ngak dapet dong kan sayang. Ya gimana lagi tetap harus stand by staff-timenya minimal harus 7 jam buat nyampe target itu.”

Dalam hal ini pihak manajemen *Call Center* PT “X” memang memiliki target *call received* yang harus dicapai oleh setiap karyawan di reservasi, misalnya untuk *sign* yang berbahasa Indonesia memiliki target *caller* dari hari senin sampai jumat adalah 120 *caller* dan untuk hari sabtu/ minggu / libur sebesar 100 *caller*. Untuk yang *sign* yang berbahasa inggris hari senin sampai jumat adalah 120 *caller* dan untuk hari sabtu/minggu/libur sebesar 90 *caller*.

Hal ini dibenarkan oleh pihak manajemen melalui Koordinator *Call Center* PT “X”, yaitu

“Disini memang ada target call 120 minimal untuk hari biasa dan 90 untuk hari sabtu/minggu/libur. Kita buat aturan itu berdampingan dengan talk-time ya. Staff Time, Talk –time dan Call Received itu satu paket ya diberlakukan ya buat standar pelayanan dong, kalo ngak ada itu kan bakalan ngak efisien dalam melayani penumpang dan ada SOP loh yang harus dipatuhi.”

Maka berdasarkan hasil diatas untuk responden yang menjawab negatif adalah para karyawan yang memiliki masa bekerja dibawah 1 tahun yang membutuhkan waktu untuk menyesuaikan diri dengan pekerjaanya khususnya target yang diperlukan seperti target *call received* tersebut. Target call memang bagian dari kondisi kerja yang berasal dari on the job yaitu tekanan atau desakan waktu yang merupakan faktor – faktor yang menyebabkan terjadinya stress (Handoko,2001).

- c. Sistem kerja yang mengharuskan membuat keputusan yang tepat, cepat dan teliti membuat saya tertekan

Tabel 4.13
JAWABAN RESPONDEN UNTUK SISTEM KERJA YANG
MENGHARUSKAN MEMBUAT KEPUTUSAN YANG TEPAT, CEPAT DAN
TELITI MEMBUAT SAYA TERTEKAN
n = 62

Kategori	F	%	Skor (f x bobot)
Sangat tidak setuju	2	3,2	2
Tidak setuju	9	14,5	18
Ragu – ragu	18	29,0	54
Setuju	19	30,6	76
Sangat setuju	14	22,6	70
Total	62	100	220

Sumber : Telah diolah kembali berdasarkan kuesioner

Dari hasil pengolahan data untuk indikator ketiga ini yang menyatakan cenderung positif atau yang tertinggi sebesar 30,6 % dari sampel dengan total 19 orang responden yang menyatakan tertekan dengan sistem kerja yang ada. Disisi lain tanggapan sangat tidak setuju memperoleh 2 responden.

Dalam hal ini responden yang mengemukakan sangat tidak setuju menyatakan sistem kerja tersebut membuat responden tersebut semakin memberikan kinerja yang terbaik agar memperoleh tunjangan prestasi yang tinggi dan mereka tidak merasa hal tersebut dapat berakibat pada pekerjaan.

Untuk jawaban yang memiliki kategori setuju, para responden menyatakan adanya *staff time, talk-time* maupun tidak adanya lagi sistem aux membuat para responden semakin tertekan dalam bekerja. Adapun motto reservasi di *Call Center* PT “X” adalah Cepat, Tepat dan Teliti, hal ini seperti diutarakan oleh unit Koordinator, yaitu:

“Disini memang ada motto resevarsi yaitu Cepat, Tepat dan Teliti. Cepat disini maksudnya harus ada keakuratan data – data penumpang melayani sesuai dengan talk-time yang sudah kita bicarakan tadi. Berarti para

Universitas Indonesia

karyawam harus mempertimbangkan efisiensi. Tapi Cepat disini juga harus akurat ya termasuk ke Tepat juga ya. Kalo ngak akurat buat apa dan harus tidak ada kesalahan. Untuk teliti disini seperti adanya pembacaan ulang reservasi. Hal ini untuk meminimalisir kesalahan yang terkait dengan apa yang diinginkan pelanggan dan akhirnya kan ini menyangkut uang juga.”

Kondisi seperti ini sama seperti yang diutarakan Gibson, Ivancevich & Donelly (1993) mengemukakan stressor individu antara lain adanya role ambiguity, dimana para karyawan memerlukan keterangan tertentu yang menyangkal hal – hal yang mereka lakukan antara lain hak – hak, hak istimewa dan kewajiban mereka.

- d. Saya mampu memenuhi *talk-time* yang telah ditentukan perusahaan saat berbicara dengan penumpang dan teliti membuat saya tertekan

Tabel 4.14
JAWABAN RESPONDEN UNTUK
SAYA MAMPU MEMENUHI *TALK – TIME* YANG TELAH DITENTUKAN
PERUSAHAAN SAAT BERBICARA DENGAN PENUMPANG DAN TELITI
MEMBUAT SAYA TERTEKAN
n = 62

Kategori	F	%	Skor (f x bobot)
Sangat tidak setuju	2	3,2	2
Tidak setuju	13	21,0	26
Ragu – ragu	18	29,0	54
Setuju	22	35,5	88
Sangat setuju	7	11,3	35
Total	62	100	205

Sumber : Telah diolah kembali berdasarkan kuesioner

Untuk indikator berikut ini para responden cenderung menyatakan setuju atas jawaban dalam pernyataan tentang kemampuan untuk memenuhi *talk-time* yang telah ditentukan oleh perusahaan. Hal ini terlihat bahwa para responden menyatakan setuju berjumlah 22 responden atau sekitar 35,5% dari total sampel.

Universitas Indonesia

Untuk penilaian terendah diperoleh oleh sangat tidak setuju berjumlah 2 responden atau sebesar 3,2% dari total sampel.

Pihak manajemen mengutarakan hal sebagai berikut, :

“Talk-time diberlakukan ya buat standar pelayanan dong. Kalo ngak ada itu kan kalo lama ya ngak efisien kan melayani penumpang dan ada SOP yang harus dipatuhi dalam hal ini. SOP disini ya seperti dimulai dari Greeting, Verifikasi penumpang namanya, Cek data- data penumpang, Menyebutkan nama penelpon minimal 3 kali, ada standar lamanya pembicaraan, menawarkan online payment dan closing. Jadi talk-time kenapa ada ya karena itu sudah standar pelayanan disini begitu.”

Berdasarkan kedua hal diatas maka dapat dilihat bahwa adanya tingkat kesepahaman yang sama antara pihak manajemen dengan para karyawan untuk standar lamanya waktu pembicaraan yang memegang peranan untuk memberikan servis yang baik untuk pelanggan. Standar Pelayanan yang ditentukan perusahaan antara lain *Greeting*, Verifikasi data penumpang, *Service/Menyebutkan* nama penelpon minimal 3x kali dalam setiap transaksi, Menawarkan *Online Payment* dan *Closing* dan hal ini dilakukan berkaitan dengan kompetitor lainnya yang sama-sama ingin memberikan pelayanan yang terbaik bagi penumpangnya.

Untuk responden yang menyatakan sangat tidak setuju berdasarkan karakteristik reponden memperoleh hasil bahwa para responden belum lama bekerja pada *Call Center* PT “X” maka para responden belum menyadari pentingnya *talk-time* dalam dunia *Call Center* dan masih memerlukan banyak training.

e. Terkadang saya stres dengan beban saya

Tabel 4.15
JAWABAN RESPONDEN UNTUK TERKADANG SAYA STRES DENGAN
BEBAN TUGAS SAYA
n = 62

Kategori	F	%	Skor (f x bobot)
Sangat tidak setuju	3	4.8	3
Tidak setuju	9	14.5	18
Ragu – ragu	20	32.3	60
Setuju	21	33.9	84
Sangat setuju	9	14.5	45
Total	62	100	210

Sumber : Telah diolah kembali berdasarkan kuesioner

Indikator terakhir dari dimensi kedua ini adalah berkaitan dengan beban tugas yang dialami para karyawan, berdasarkan tabel diatas ada 21 responden yang menyatakan setuju bahwa mereka terkadang stres dengan beban tugas yang mereka jalani atau sekitar 33.9% dari total sampel dan yang menyatakan sangat tidak setuju berjumlah 3 responden atau sekitar 4,8% dari total sampel, ini merupakan nilai terendah untuk indikator ini.

Untuk pernyataan setuju didukung salah satu responden, ms x mengemukakan hal seperti ini :

“Ya paling staff-time harus 7 jam duduk jenuh juga, terus waktu luang juga ngak sesuai jadwal libur pada umumnya jadi disini punya kalender tersendiri. Kalo dari aturan kerja kurang leluasa apalagi masalah pribadi kurang leluasa yang membuat waktu kerja yang tidak tentu / ngak jelas gitu jadi ya harus online kayak robot gitu. Hal ini diikuti sama jadwal kerja yang ngak sama tiap harinya. Sekarang jam 7 besok belum tentu jam 7 ya bervariasi gitu lah jadi kita butuh stamina untuk menyesuaikan hal itu.”

Kondisi – kondisi ini menciptakan tekanan waktu pada pengambil keputusan. Dalam menjalankan tugasnya, para karyawan tentunya memerlukan interaksi dengan pihak lain seperti para penumpang yang memerlukan informasi dari para *customer-service*, namun disisi lain mereka sudah merasakan kejenuhan dengan beban tugas dan *staff-time* mereka selama bekerja.

Sedangkan untuk 3 responden yang menyatakan sangat tidak setuju menyatakan mereka dari awal sudah menyadari dunia *call center*, maka selama bekerja dengan kondisi kerja yang ada selama ini nyaman dan tidak stress.

Dari hasil analisis kelima indikator diatas, dapat disimpulkan menjadi satu tabel analisis tanggapan responden tentang factor – faktor yang membangkitkan stres pada diri karyawan dari segi Dimensi Tuntutan Pekerjaan, yaitu :



Tabel 4.16
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI TUNTUTAN
PEKERJAAN
n = 62

No	Kategori	SS	S	RG	TS	STS	TOTAL
11	Saya merasa tidak bebas dengan jadwal kerja yang terjadwal dalam bentuk shift setiap bulannya	22.6%	45.2%	22.6%	8.1%	1.6%	100%
22	Saya mudah mencapai target call received yang ditargetkan setiap harinya	9,7%	35,5%	25,8%	25,8%	3.2%	100%
33	Sistem kerja yang mengharuskan membuat keputusan secara tepat, cepat dan teliti membuat saya tertekan	22.6%	30.6%	29.0%	14.5%	3.2%	100%
44	Saya mampu memenuhi talk-time yang telah ditentukan perusahaan saat berbicara dengan penumpang	11.3%	35.5%	29.0%	21,0%	3.2%	100%
45	Tertekan saya stress dengan beban tugas saya	14.5%	33.9%	32.3%	14.5%	4.8%	100%
TOTAL		80.7%	180,7%	138.7%	83,9%	16%	500%
RATA – RATA		16,14%	36,14%	27,74%	16,78%	3,2%	100%

Sumber : Telah diolah kembali berdasarkan kuesioner

Berdasarkan tabel 4.16, dapat dilihat bahwa persepsi karyawan dalam pelaksanaan tuntutan dalam pekerjaan cenderung kearah jawaban setuju sebesar 36,14% diikuti dengan jawaban ragu –ragu sebesar 27,74%, tidak setuju sebesar 16,78% dan diiringi dengan sangat setuju yang berjumlah sebesar 16,14% dan untuk yang meyakini sangat tidak setuju berkisar 3,2%. Ini juga merupakan angka terendah untuk dimensi ini.

Dengan respon positif ini yang diberikan oleh para responden terlihat ada beberapa tuntutan dari pekerjaan yang memang harus dilaksanakan oleh para karyawan dan hal ini sudah ditentukan oleh pihak manajemen seperti jadwal kerja dalam *shift* yang membuat para karyawan tidak bebas. Seperti dikemukakan oleh Monk & Tepas (1985) yang dikutiip oleh Munandar (2001), menyatakan bahwa para pekerja *shift* memang lebih sering mengeluh tentang kelelahan dan gangguan perut daripada para pekerja pagi/siang dan dampak dari kerja *shift* adalah terhadap kebiasaan makan menyebabkan gangguan – gangguan perut, emosional dan *biological*. Hal ini membuktikan kerja *shift* merupakan sumber stres utama bagi para pekerja.

4.3.3 Analisis Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Kondisi Psikologis

- a. Saya sering mengalami keluar keringat yang berlebihan saat bekerja

Tabel 4.17
JAWABAN RESPONDEN UNTUK SAYA SERING MENGALAMI KELUAR
KERINGAT YANG BERLEBIHAN SAAT BEKERJA
n = 62

Kategori	F	%	Skor (f x bobot)
Sangat tidak setuju	13	21.0	13
Tidak setuju	37	59.7	111
Ragu – ragu	3	4.8	9
Setuju	5	8.1	20
Sangat setuju	4	6.5	20
Total	62	100	173

Sumber : Telah diolah kembali berdasarkan kuesioner

Dari hasil Kuesioner menunjukkan bahwa jawaban mayoritas responden cenderung positif atau tertinggi yaitu 37 responden atau berkisar 59,7% dari sampel yang menyatakan tidak setuju dan yang terendah adalah yang menyatakan ragu- ragu hanya berjumlah 3 responden atau berkisar 4,8% dari seluruh total sampel.

Hasil diatas memang sesuai dengan yang diutarakan oleh Koordinator seperti dibawah ini :

“Hm kayaknya itu kembali ke individu masing- masing ya , kalo marah dan gelisah kayaknya jarang ya kecuali dia handle konsumen yang komplain tetapi itu kan itu tergantung komplain seperti apa. Ya saya siy jarang liat yang seperti itu kan disini juga suasana ada AC jadi faktor fisik itu pribadi banget deh.”

Hal ini diperkuat dengan salah satu pernyataan responden ms y, yaitu :

“Kalo keringatan ngak ya, mungkin ngak sabaran kalo penumpang itu ngak ngerti ngerti kan kadang penumpang susah dikasih tahu, terus apalagi mbk.....”

Responden lainnya ms x juga menanggapi pernyataan diatas dengan memberikan komnter seperti ini, :

“Saya kurang setuju ya mbk kalo disini keluar keringat gitu kan disini ACnya aja dingin banget.”

Berdasarkan pengamatan peneliti pada kondisi ruangan kerja *call center* PT “X”, ruangan cukup dingin sehingga apabila ada yang mengeluarkan keringat agak diragukan kecuali kondisi – kondisi tertentu pada individual masing – masing pekerja.

- b. Saya terkadang mengalami adanya tekanan tidak seperti biasanya saat bekerja

Tabel 4.18
JAWABAN RESPONDEN UNTUK SAYA TERKADANG MENGALAMI
ADANYA TEKANAN TIDAK SEPERTI BIASANYA SAAT BEKERJA
n = 62

Kategori	F	%	Skor (f x bobot)
Sangat tidak setuju	7	11.3	7
Tidak setuju	35	56.5	70
Ragu – ragu	6	9.7	18
Setuju	10	16.1	40
Sangat setuju	4	6.5	20
Total	62	100	155

Sumber : Telah diolah kembali berdasarkan kuesioner

Dari hasil analisa diatas terlihat para responden tidak mengalami adanya tekanan darah saat bekerja, para responden yang menyatakan tidak setuju. Hal ini berjumlah 35 responden atau sekitar 56,5% dari total sampel, hal ini merupakan pernyataan yang tertinggi untuk indikator ini sedangkan terendah adalah sangat setuju berjumlah 4 responden atau sekitar 6,5%.

Data diatas sesuai dengan yang seperti yang diutarakan Koordinator *Call Center* PT “X”, berikut ini :

“Kalo tekanan bekerja biasa aja ya, kecuali kalo ada penumpang komplain baru”.

Seperti yang diutarakan oleh salah satu responden ms x menyatakan bahwa tiap –tiap orang beda-beda, mungkin ada suka ngobrol maka itu merupakan tantangan buat mereka bukan menjadi sesuatu hal yang membosankan jadi bukan merupakan tekanan dalam bekerja.

c. Kepala saya sering pusing dan adanya ketegangan dalam diri saya saat menghadapi penumpang

Tabel 4.19
JAWABAN RESPONDEN UNTUK
KEPALA SAYA SERING PUSING DAN ADANYA KETEGANGAN DALAM
DIRI SAYA SAAT MENGHADAPI PENUMPANG
n = 62

Kategori	F	%	Skor (f x bobot)
Sangat tidak setuju	6	9.7	6
Tidak setuju	19	30.6	38
Ragu – ragu	7	11.3	21
Setuju	24	38.7	96
Sangat setuju	6	9.7	30
Total	62	100	191

Sumber : Telah diolah kembali berdasarkan kuesioner

Berdasarkan hasil analisa diatas maka diketahui bahwa 24 responden menyatakan setuju untuk kondisi pusing dan ketegangan saat menghadapi penumpang atau sekitar 38,7% dari total sampel yang ada, sedangkan untuk yang terendah ada 2 pernyataan yang memiliki angka yang sama yaitu untuk sangat tidak setuju berjumlah 6 responden (9,7%), dan sangat setuju berjumlah 6 responden atau berkisar 9,7% dari total sampel.

Menurut Selye (1976) seperti dikutip oleh Munandar bahwa stres memiliki dua jenis *Eustres* dan *Distress*. Didalam *Distress* terdapat efek subjektif diantaranya adalah tidak sabar, frustrasi maupun lekas marah. Seperti tanggapan dari salah satu responden ms x untuk yang memberikan jawaban setuju menyatakan hal ini :

“Ya pastinya pernah sih ada rasa – rasa kayak gitu. Ya kayaknya pas aku lakuin suatu kesalahan, ya kayaknya salah booking tapi kan kita juga belum tentu salah belum terbukti salahkan ada rekamannya. Ya aku udah panas dingin gitu tapi ya ternyata aku ngak salah ya untungnya, ya reaksi aku kan jadi aneh banget ketakutan gitu.”

Sedangkan untuk jawaban sangat tidak setuju, peneliti mencoba meneliti dan menanyakan kembali maka para responden yang menyatakan jawaban hal itu karena selama ini mereka tidak merasakan hal – hal yang didalam pernyataan dan selama bekerja mereka selama ini bisa mengatasi segala permasalahan yang ada.

d. Saya sering gelisah dan tidak sabar dalam menghadapi penumpang

Tabel 4.20
JAWABAN RESPONDEN UNTUK SAYA SERING GELISAH DAN TIDAK
SABAR DALAM MENGHADAPI PENUMPANG
n = 62

Kategori	F	%	Skor (f x bobot)
Sangat tidak setuju	5	8.1	5
Tidak setuju	19	30.6	38
Ragu – ragu	12	19.4	36
Setuju	19	30.6	76
Sangat setuju	7	11.3	35
Total	62	100	190

Sumber : Telah diolah kembali berdasarkan kuesioner

Dari hasil kuesioner menunjukkan bahwa jawaban positif atau tertinggi ada yang sama yaitu tidak setuju dengan setuju, yaitu 19 responden (30,6%) dan untuk yang paling terendah adalah sangat tidak setuju berjumlah 5 responden atau 8,1% dari total sampel.

Beikut kutipan wawancara dengan ms y, salah satu responden yang menyatakan setuju yaitu :

“Kadang iya terhadap penumpang yang ngak tidak mengerti juga selalu sok tau kalo dikasih saran.”

Pendapat responden hal ini juga sesuai dengan apa yang diutarakan oleh pihak manajemen, sebagai berikut :

“Kalo marah dan gelisah kayaknya jarang kecuali dia handle konsumen yang complain, tetapi itu khan itu tergantung juga pada complain seperti apa. Sebernarnya tergantung pada individunya ya kalo rasa panik kalo memang tidak bias menyelesaikan masalah konsumen kali ya jadi ya tergantung pada masing – masing individu ya ada yang pribadinya panik heboh atau yang tenang. Tapi terlepas dari itu kan ada supervisor yang membantu mereka kalo ada masalah.”

Untuk jawaban yang sangat tidak setuju menyatakan hal yang seperti pernyataan sebelumnya bahwa selama ini mereka tidak merasa hal – hal yang ditanyakan dalam pernyataan.

- e. Kondisi – kondisi dikantor membuat saya sering tidak masuk kantor

Tabel 4.21

JAWABAN RESPONDEN UNTUK KONDISI - KONDISI DIKANTOR
MEMBUAT SAYA SERING TIDAK MASUK KANTOR
n = 62

Kategori	F	%	Skor (f x bobot)
Sangat tidak setuju	11	17.7	11
Tidak setuju	33	53.2	66
Ragu – ragu	8	12.9	24
Setuju	8	12.9	32
Sangat setuju	2	3.2	10
Total	62	100	143

Sumber : Telah diolah kembali berdasarkan kuesioner

Dari hasil pengolahan kuesioner terlihat 33 responden menyatakan tidak setuju dengan kondisi – kondisi dikantor membuat para karyawan sering tidak masuk kantor atau berkisar 53,2 % dari total sampel.

Universitas Indonesia

Angka tersebut adalah penilaian tertinggi dan untuk angka terendah adalah sangat setuju yaitu 2 responden (3,2%).

Hal ini dapat dilihat dari indikator – indikator yang juga banyak yang menyatakan tidak setuju untuk kondisi yang bersifat pribadi seperti tekanan darah tinggi maupun kepala sering pusing,

Para responden lebih cenderung positif terhadap indikator adanya komplain atau saat menghadapi penumpang yang tidak mengerti membuat para responden pusing. Hal ini diperkuat oleh salah satu responden seperti berikut:

“Tekanan kerja ya sebenarnya biasa aja, paling kalo ada penumpang yang komplain aja”.

Berdasarkan indikator ini maka para karyawan dalam hal ini menyadari pentingnya peranan mereka dalam perusahaan sehingga segala permasalahan dan kondisi apapun yang ada mereka hadapi dan diselesaikan dengan segala kebijaksanaan yang ada.

f. Saat bekerja saya terkadang tidak mampu berkonsentrasi

Tabel 4.22
 JAWABAN RESPONDEN UNTUK SAAT BEKERJA SAYA TERKADANG
 TIDAK MAMPU BERKONSENTRASI
 n = 62

Kategori	F	%	Skor (f x bobot)
Sangat tidak setuju	3	4.8	3
Tidak setuju	25	40.3	50
Ragu – ragu	17	27.4	51
Setuju	13	21,0	52
Sangat setuju	4	6.5	20
Total	62	100	176

Sumber : Telah diolah kembali berdasarkan kuesioner

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner maka didapatkan bahwa responden yang menyatakan tidak setuju berjumlah 25 responden (40,3%), ini pernyataan paling tertinggi yang diikuti 17 responden atau berkisar 27,4% dari sampel menyatakan ragu- ragu, 13 responden diantaranya menyatakan setuju dengan kondisi saat bekerja mereka tidak mampu berkonsentrasi dan yang menyatakan sangat setuju berjumlah 4 responden dan terakhir yang menyatakan sangat tidak setuju berjumlah 3 responden atau 4,8% dari total sampel, ini merupakan penilaian terendah untuk indikator ini.

Untuk indikator terlihat para karyawan memiliki kompetensi dan kemampuan untuk menangani segala permasalahan yang ditanyakan dan para karyawan terlihat memiliki keinginan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para konsumennya.

Dari hasil analisis keenam indikator diatas, dapat disimpulkan menjadi satu tabel analisis tanggapan responden tentang faktor – faktor yang membangkitkan stres pada diri karyawan dari segi Dimensi Kondisi Psikologis, yaitu :

Tabel 4.23
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI KONDISI PSIKOLOGIS
n = 62

No	Kategori	SS	S	RG	TS	STS	TOTAL
1	Saya sering mengalami keluar keringat yang berlebihan saat bekerja	6,5%	8,1%	4,8%	59,7%	21,0%	100%
2	Saya terkadang mengalami adanya tekanan darah yang tidak seperti biasanya saat bekerja	6,5%	16,1%	9,7%	56,5%	11,3%	100%
3	Kepala saya sering pusing dan adanya ketegangan dalam diri saya saat menghadapi penumpang	9,7%	38,7%	11,3%	30,6%	9,7%	100%
4	Saya sering gelisah dan tidak sabar dalam menghadapi penumpang	11,3%	30,6%	19,4%	30,6%	8,1%	100%
5	Kondisi – kondisi dikantor membuat saya sering tidak masuk kantor	3,2%	12,9%	12,9%	53,2%	17,7%	100%
6	Saat bekerja saya terkadang tidak mampu berkonsentrasi	6,5%	21,0%	27,4%	40,3%	4,8%	100%
TOTAL		43,7%	127,39%	85,5%	270,9%	72,6%	600%
RATA – RATA		7,29%	21,23%	14,25%	45,15%	12,1%	100%

Sumber : Telah diolah kembali berdasarkan kuesioner

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa persepsi karyawan dalam Dimensi Kondisi Psikologis para responden cenderung menyatakan tidak setuju yaitu sebesar 45,15% diikuti dengan jawaban setuju berkisar 21,23%,

Universitas Indonesia

untuk yang menyatakan ragu – ragu berkisar 14,25%, untuk yang menyatakan sangat tidak setuju sebesar 12,1% dan yang menyatakan sangat setuju rata- rata menjawab 7,29% dari seluruh total sampel.

Hasil ini merupakan persen rata –rata dari keseluruhan indikator yang ada. Dengan respon negatif yang diberikan oleh para karyawan membuktikan bahwa kondisi psikologis pada diri masing – masing responden tidak membangkitkan stres pada diri karyawan dan walaupun ada beberapa yang menjawab positif, hal itu kembali pada diri masing – masing individu.

4.3.4 Analisis Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Tuntutan Organisatoris

- a. Adanya pengawasan yang ketat dari supervisor

Tabel 4.24
JAWABAN RESPONDEN UNTUK ADANYA PENGAWASAN YANG
KETAT DARI SUPERVISOR
n = 62

Kategori	F	%	Skor (f x bobot)
Sangat tidak setuju	4	6.5	4
Tidak setuju	13	21,0	26
Ragu – ragu	12	19.4	36
Setuju	26	41.9	104
Sangat setuju	7	11.3	35
Total	62	100	205

Sumber : Telah diolah kembali berdasarkan kuesioner

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas dinyatakan para responden cenderung menjawab setuju yaitu sebesar 26 responden atau berkisar 41,9% dari sampel yang menyatakan bahwa adanya pengawasan ketat dari supervisor dalam bekerja. Seperti yang diutarakan dibawah ini oleh ms y ,yaitu :

“Ya kayak merk iklan tuh enjoy aja. Ya enjoy aja paling ada aja yang berlebihan ya kayaknya biasa – biasa aja kok tapi ya ada yang dibilang beberapa berlebihan ya.”

Disisi lain untuk para responden yang menyatakan terendah 4 responden sangat tidak setuju dengan pengawasan yang ketat dari supervisor. Seperti pernyataan ms x mengemukakan hal sebagai berikut,

“Kayaknya ngak ya mbk kan disini bukan karyawan pabrik tapi ya harus sadar diri sja ada target staff-time dan log-off yang diatur sendiri. Diperkirakanlah gimnana nanti tupresnya kekejar ngak.”

Menurut Davis & Newstrom (1993) mengemukakan beberapa tekanan sering datang dari penyelia, sehingga kualitas penyelia yang jelek bisa menyebabkan stres bagi karyawan. Contohnya adalah penyelia yang otokratik, suasana politik yang tidak aman dan wewenang yang tidak memadai untuk melaksanakan tanggung jawab.

Dalam hal ini para karyawan sudah menyadari adanya pengawasan yang ketat dari supervisor, namun sebagian para karyawan menyadari hal ini merupakan bagian tugasnya sebagai supervisor.

- b. Manajemen kurang mengajak para karyawan dalam pengambilan keputusan

Tabel 4.25
JAWABAN RESPONDEN UNTUK MANAJEMEN KURANG MENGAJAK
PARA KARYAWAN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN
n = 62

Kategori	F	%	Skor (f x bobot)
Sangat tidak setuju	0	0	0
Tidak setuju	1	1.6	2
Ragu – ragu	9	14.5	27
Setuju	29	46.8	116
Sangat setuju	23	37.1	115
Total	62	100	260

Sumber : Telah diolah kembali berdasarkan kuesioner

Untuk indikator ini diperoleh hasil bahwa sebanyak 29 responden menyatakan manajemen kurang mengajak para karyawan dalam pengambilan keputusan atau sebesar 46,77%.

Untuk hasil terendah adalah sangat tidak setuju yang tidak ada memilih pernyataan tersebut atau 0 responden. Hasil menunjang seperti Koordinator *Call Center* PT “X” mengemukakan hal seperti berikut :

“Kalo disini memang para karyawan tidak dilibatkan dalam pengambilan keputusan tapi mungkin melibatkannya melalui adanya sharing – sharing pengetahuan/ ilmu dengan meminta masukan – masukan ini gimana, itu gimana, kalo memang saran dari teman – teman itu baik ya kita terapkan. Yah hal ini kita bisa lihat dari adanya briefing – briefing khan itu salah satu cara kita mengumpulkan dan sharing yang ada di masing – masing individu kalo ada atau saran yang baik ya kita terapkan.”

Kondisi ini sesuai dengan yang dikemukakan Gibson (1996) yang menyatakan organisasi adalah suatu bagian utama dari kerja di dalam organisasi bagi beberapa individu adalah partisipasi dalam mengambil keputusan. Partisipasi menunjuk pada luasnya pengetahuan, opini, dan ide seseorang termasuk

Universitas Indonesia

didalamnya proses keputusan. Partisipasi semacam itu dapat memberikan sumbangan pada timbulnya stres.

- c. Saya merasa kurang diberi kesempatan untuk berkembang dengan ilmu yang saya miliki

Tabel 4.26
JAWABAN RESPONDEN UNTUK SAYA MERASA KURANG DIBERI
KESEMPATAN UNTUK BERKEMBANG DENGAN ILMU YANG SAYA
MILIKI
n = 62

Kategori	F	%	Skor (f x bobot)
Sangat tidak setuju	0	0	0
Tidak setuju	6	9.7	12
Ragu – ragu	16	25.8	48
Setuju	23	37.1	92
Sangat setuju	17	27.4	85
Total	62	100	237

Sumber : Telah diolah kembali berdasarkan kuesioner

Dari hasil pengolahan kuesioner maka para responden untuk indikator ini menyatakan setuju berjumlah 23 responden (37,1%) bahwa mereka merasa kurang diberi kesempatan untuk berkembang sesuai dengan ilmu yang mereka miliki. Ini merupakan penilaian tertinggi dan untuk pernyataan terendah adalah sangat tidak setuju yang berjumlah 0 responden.

Salah satu karakteristik stres adalah adalah kesempatan dan tuntutan yang diharapkan jauh melebihi kemampuan untuk merespons sehingga keinginan itu kemungkinan tidak dapat dicapai.

Hal ini juga ditunjang oleh salah satu responden ms x, seperti dibawah ini
“Kalo kesempatan berkembang dengan ilmu hmhm mana ada sih yang mau stock disitu terus pasti 2 -3 tahun pengen dong ada peningkatan jadi apakah ya more better dong pengennya masa sih di reservasi mulu maksudnya pengen dong pindah ke pre-flight atau ssm (supporting) atau malah jadi supervisor.”

d. Pengembangan karir yang tidak jelas dan transparan

Tabel 4.27
 JAWABAN RESPONDEN UNTUK PENGEMBANGAN KARIR YANG
 TIDAK JELAS DAN TRANSPARAN
 n = 62

Kategori	F	%	Skor (f x bobot)
Sangat tidak setuju	0	0	0
Tidak setuju	2	3.2	4
Ragu – ragu	11	17.7	33
Setuju	17	27.4	68
Sangat setuju	32	51.6	160
Total	62	100	265

Sumber : Telah diolah kembali berdasarkan kuesioner

Dari hasil kuesioner menunjukkan bahwa jawaban mayoritas responden untuk indikator ini menyatakan sangat setuju berjumlah 32 responden atau berkisar 51,6% dari total sampel diikuti setuju yang berjumlah 17 responden (27,4%), untuk ragu –ragu 11 responden (17,7%) dan pernyataan terakhir adalah tidak setuju sebesar 2 responden atau hanya berkisar 3,2% dari sampel. Dalam indikator ini yang tertinggi adalah sangat setuju dan terendah adalah sangat tidak setuju.

Hal ini seperti manusia pada umumnya tentunya menginginkan adanya kenaikan kesejahteraan, hal ini seperti diutarakan salah satu responden ms x, yaitu :

“Jenjang karir disini mah susah jadi ngak cocok buat yang ingin berkarir”.

Responden lainnya ms y mengemukakan,

“Ya disini kayaknya susah deh, kalo mo karir ya baiknya jangan kerja disini. Ya tapi kan ngak semudah yang diomongkan kalo kita mo nyari kerjaan baru”.

Kondisi diatas diperkuat dengan hasil wawancara dengan Unit Koordinator Call Center PT “X” sebagai berikut, :

“Jujur untuk masalah ini gimana ya disini kan jenjangnya mulai dari reservasi, unit leader, supervisor, koordinator terus head project kan. Ya ada prosesnya ya jadi harus disadari kali ya kalo ada proses yang teliti buat kenaikan itu jadi ya karir tidak terlalu tinggi ya. Manajemen mengantisipasi hal ini dengan adanya rotasi kerja buat mengatasi kejenuhan kerja, misalnya juga kita buat outbound. O ya untuk rotasi, misalnya dari kargo pindah ke penumpang umum atau sebaliknya atau juga penumpang pindah ke pre-flight cek atau supporting.”

Hal ini mendukung seperti yang dikemukakan Munandar (2001) bahwa setiap organisasi industry mempunyai proses pertumbuhan masing –masing. Peluang yang kecil untuk promosi, baik karena keadaan tidak mengizinkan maupun karena mungkin dilupakan, dapat merupakan pembangkit stres bagi tenaga kerja yang merasa sudah waktunya mendapatkan promosi.

- e. Perusahaan kurang dalam memberikan penghargaan kepada para karyawannya

Tabel 4.28
JAWABAN RESPONDEN UNTUK PERUSAHAAN KURANG DALAM
MEMBERIKAN PENGHARGAAN KEPADA PARA KARYAWANNYA
n = 62

Kategori	F	%	Skor (f x bobot)
Sangat tidak setuju	0	0	0
Tidak setuju	4	6.5	8
Ragu – ragu	7	11.3	21
Setuju	24	38.7	96
Sangat setuju	27	43.5	135
Total	62	100	260

Sumber : Telah diolah kembali berdasarkan kuesioner

Berdasarkan hasil kuesioner menunjukkan bahwa jawaban mayoritas responden cenderung positif dengan pernyataan sangat setuju yang dipilih responden berjumlah 27 responden atau berkisar 43,5% dari total sampel. Penilaian terendah diperoleh sangat tidak setuju yang tidak ada responden yang memilih pernyataan tersebut. Berdasarkan data ini kemudian peneliti mencoba menanyakan kepada salah satu responden ms y tentang pernyataannya yang menyatakan sangat setuju, berikut kutipan wawancaranya :

“Kayaknya gaji ya juga faktor yang bikin stres tuh, gajinya ya segitu – gitu aja ngak ada peningkatan di satu sisi kita harus beri pelayanan terbaik tapi di sisi lain kita merasa dirugikan. Jadi sebenarnya ya mau ngak mau harus kita terima, ya kita terima ya segitu – gitu aja ndak meningkat.”

Lebih lanjut ditambahkan oleh ms x sebagai berikut :

“Ya agak sedikit kali ya , tapi itu hal memang kita ngak dapat disini sih pasti tiap orang pengen dong apalagi yang udah kerja kayak gini pasti ingin kompensasi sehingga perlu tuh manajemen keuangan yang pintar –

pintar lah menabung kalo ngak pastinya kebobolan padahal buat pengembangan kita.”

Adapun pihak manajemen menyatakan bawa mereka sebenarnya sudah memberikan penghargaan kepada karyawan melalui pemberian tiket gratis, *outbound* ataupun training ataupun training yang nantinya memiliki peranan untuk meningkatkan kinerja karyawan namun memang itu akan diperoleh karyawan yang memiliki prestasi yang baik.

- f. Perusahaan kurang memberikan tunjangan resiko dalam pekerjaan apabila para karyawan melakukan suatu kesalahan prosedur

Tabel 4.29

JAWABAN RESPONDEN UNTUK PERUSAHAAN KURANG MEMBERIKAN TUNJANGAN RESIKO DALAM PEKERJAAN APABILA PARA KARYAWAN MELAKUKAN SUATU KESALAHAN PROSEDUR
n = 62

Kategori	F	%	Skor (f x bobot)
Sangat tidak setuju	0	0	0
Tidak setuju	3	4,84	8
Ragu – ragu	10	16,13	21
Setuju	20	32,26	96
Sangat setuju	29	46,77	135
Total	62	100	261

Sumber : Diolah peneliti berdasarkan kuesioner

Berdasarkan hasil kuesioner menunjukkan bahwa jawaban mayoritas responden cenderung positif yaitu sangat setuju sebesar 46,77% dari total sampel atau berjumlah 29 responden yang menyatakan perusahaan kurang dalam memberikan tunjangan resiko dalam pekerjaanya apabila para karyawan melakukan kesalahan.

Dalam hal ini sebenarnya manajemen sudah memberikan alternatif pilihan apabila hal itu terjadi seperti yang dikemukakan Koordinator *Call Center* PT “X” berikut ini, :

“Kalo kesalahan prosedur ada sih tunjangan buat kesalahan tapi ngak semuanya ya, kita musti dengar berdasarkan rekaman juga sapa yang salah informasinya. Pastinya sih kita bantu back-up ini tergantung dari tingkat kesalahannya ya, kalo biasanya kita ada subsidi silang sih. Jadi karyawan ngak ganti tapi memang disini ngak ada standar ya minimunya berapa tapi para karyawan udah pada tahu kok.”

Dalam hal ini sebenarnya karyawan memang mendapatkan beberapa tunjangan diantaranya tunjangan jabatan, tunjangan keahlian maupun tunjangan prestasi.

Dari hasil analisis keenam indikator diatas, dapat disimpulkan menjadi satu tabel analisis tanggapan responden tentang faktor –faktor yang membangkitkan stres pada diri karyawan dari segi Dimensi Tuntutan Organisatoris, yaitu :

Tabel 4.30
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI TUNTUTAN
ORGANISATORIS
n = 62

No	Kategori	SS	S	RG	TS	STS	TOTAL
1	Adanya pengawasan yang ketat dari supervisor	11,29%	41,94%	19,35%	20,97%	6,45%	100%
2	Manajemen kurang mengajak para karyawan dalam pengambilan keputusan	37,10%	46,77%	14,52%	1,61%	0	100%
3	Saya kurang diberi kesempatan untuk berkembang dengan ilmu yang saya miliki	27,42%	37,10%	25,81%	9,68%	0	100%
4	Pengembangan karir yang tidak jelas dan transparan	51,61%	27,42%	17,74%	3,23%	0	100%
5	Perusahaan kurang dalam memberikan penghargaan kepada para karyawannya	43,55%	38,71%	11,29%	6,45%	0	100%
6	Perusahaan kurang memberikan tunjangan resiko dalam pekerjaan apabila para karyawan melakukan suatu kesalahan prosedur	46,77%	32,26%	16,13%	4,84%	0	100%
TOTAL		217,74%	224,2%	104,8%	46,78%	6,45 %	400%
RATA –RATA		36,29%	31,36%	17,47%	7,79%	1,075%	100%

Sumber : Diolah peneliti berdasarkan kuesioner

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat bahwa persepsi karyawan dalam menganalisis faktor – faktor yang membangkitkan stress pada diri karyawan khususnya untuk Dimensi Tuntutan Organisatoris sebesar 36,29% yang menyatakan sangat setuju. Hasil ini merupakan persen rata- rata dari keseluruhan indikator yang ada.

Dengan respon positif yang diberikan oleh para karyawan hal ini memperlihatkan bahwa adanya tuntutan dari pihak perusahaan untuk memberikan pelayanan yang baik dengan ketatnya pengawasan dari supervisor namun tidak diimbangi dengan kompensasi, jenjang karir yang tidak jelas yang hal ini merupakan penilaian tertinggi dalam dimensi ini serta penghargaan yang diberikan kepada para karyawan.

4.3.5 Analisis Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tuntutan Sarana Dalam Bekerja

- a. Desain ruangan kantor yang kurang memiliki privasi dapat mengganggu konsentrasi saya

Tabel 4.31
JAWABAN RESPONDEN UNTUK
DESAIN RUANGAN KANTOR YANG KURANG MEMILIKI PRIVASI
DAPAT MENGANGGU KONSENTRASI SAYA
n = 62

Kategori	F	%	Skor (f x bobot)
Sangat tidak setuju	3	4.8	3
Tidak setuju	19	30.6	38
Ragu – ragu	18	29.0	54
Setuju	16	25.8	64
Sangat setuju	6	9.7	30
Total	62	100	189

Sumber : Telah diolah kembali berdasarkan kuesioner

Berdasarkan hasil kuesioner menunjukkan bahwa jawaban mayoritas responden mengemukakan tidak setuju yaitu berjumlah 19 responden atau sekitar 30,6% dari total sampel terhadap indikator desain ruangan kantor kurang memiliki privasi yang dapat mengganggu konsentrasi para karyawan. Penilaian terendah adalah sangat tidak setuju yaitu 3 responden atau sebesar 4,8% dari total sampel.

Dalam hal ini *Call Center* PT “X” sebelumnya berada di Jalan Merdeka Selatan, namun mulai Agustus tahun ini mereka memiliki ruangan tersendiri dan gedung tersendiri. Seperti diutarakan responden dibawah ini, :

“Keadaan tempat kerja yang sekarang sudah berubah ya beda sama yang dulu.” (wawancara dengan ms x, 27 November 2008).

Disisi lain seorang responden menyatakan hal yang berbeda ,yaitu:

“Kondisi ya kayaknya sama ya suasana kerjanya. Paling mejanya lebih lebar siy dan bagus terus dulu kan ditutupnya pake kaca sekarang kayak bahan gabus. Hm kita pindah kantor sekitar tanggal 26 agustusan ya tahun ini sebelum puasa lah.” (wawancara ms y, 28 November 2008)

Desain ruangan kantor merupakan salah faktor yang terkait dengan pekerjaan. Desain pekerjaan individu itu mencakup kondisi kerja maupun tata letak kerja fisik. Demikian juga apabila bekerja dalam kamar yang berjubel atau dalam lokasi yang terbuka sehingga terus – menerus terjadi gangguan dapat meningkatkan kecemasan dan stres (Robbins & Judge, 2006).

b. Saat bekerja adanya situasi gaduh disekitar meja saya

Tabel 4.32
JAWABAN RESPONDEN UNTUK
SAAT BEKERJA ADANYA SITUASI GADUH DISEKITAR MEJA SAYA
n = 62

Kategori	F	%	Skor (f x bobot)
Sangat tidak setuju	1	1.6	1
Tidak setuju	12	19.4	24
Ragu – ragu	17	27.4	51
Setuju	20	32.3	80
Sangat setuju	12	19.4	60
Total	62	100	216

Sumber : Telah diolah kembali berdasarkan kuesioner

Tabel di atas menunjukkan untuk indikator mengenai saat bekerja adanya situasi gaduh disekitar meja saya mendapat tanggapan berbeda- beda dari responden. Jawaban terbanyak diperoleh dari kategori setuju berjumlah 20 responden atau 32,3% dari total sampel, sedangkan 27,4% lainnya memberi tanggapan berbeda yaitu ragu –ragu, kategori tidak setuju dan sangat setuju berjumlah 12 responden dan hanya 1 responden yang memilih kategori sangat tidak setuju (1,6%) dan ini merupakan penilaian terendah.

Hal ini sesuai dengan seperti yang diutarakan oleh salah satu responden ms x yang menyatakan sangat tidak setuju, sebagai berikut :

“Paling disini ngak terlalu gaduh kayak dulu, kalo nurut aku sih karena lanainya sekarang ada karpetya dan meja – mejanya kalo dulu kan dipisahin sama kaca dulu kan dipisahin sama kaca gitu tapi kalo sekaang kayaknya bahannya sejenis kain buat karpet gitu jadi ya mungkin itu salah satu cara untuk meredam suara – suara kita kali ya,”

Responden lainnya mengutarakan ms y, sebagai berikut :

“Kalau gaduh ya kayaknya ngak pengaruh banget ngak kayak dulu ya, kan sekarang kita ada karpet lantainya kalo dulu kan lantainya belum dikarpet tuh jaadinya kalo suara – suara sepatu ngak kayak dulu tuh, terus kita yang sambil ngobrol kayaknya berkurang ya, agak gimana ya jarang ya, udah agak jarang ya, ngobrol – ngobrol sih cuma ngak banget kedengaran sama penumpang ya. Jadi penumpang juga ngak banyak komplain ngak kayak dulu.”

Kondisi kerja tertentu menurut Munandar (2001) dapat menghasilkan prestasi kerja yang optimal disamping dampaknya terhadap prestasi kerja, kondisi kerja memiliki dampak terhadap kesehatan mental dan keselamatan kerja seorang tenaga kerja. Bising sebagai salah satu sumber stres yang menyebabkan peningkatan dari kesiagaan dan ketidakseimbangan psikologis kita. Akibat paparan bising dalam bentuk perilaku, misalnya penurunan produktivitas terjadinya kecelakaan. Penurunan perilaku membantu ataupun bersikap lebih negative terhadap orang lain.

c. Kondisi penerangan ruang kerja yang tidak memadai

Tabel 4.33
JAWABAN RESPONDEN UNTUK
KONDISI PENERANGAN RUANG KERJA YANG TIDAK MEMADAI
n = 62

Kategori	F	%	Skor (f x bobot)
Sangat tidak setuju	5	8.1	5
Tidak setuju	41	66.1	82
Ragu – ragu	6	9.7	18
Setuju	7	11.3	28
Sangat setuju	3	4.8	15
Total	62	100	148

Sumber : Telah diolah kembali berdasarkan kuesioner

Tabel di atas menunjukkan, untuk indikator mengenai ruang kerja mendapat tanggapan yang hampir sama jawabannya tidak setuju dengan 41 responden atau sekitar 66,1% dari total sampel. Tanggapan lainnya setuju berjumlah 7 responden (11,3%), ragu –ragu berjumlah 6 responden (9,7% dari total responden), sangat tidak setuju berjumlah 5 responden (8,1%) dan 3 responden menjawab sangat setuju (4,8%), dan ini merupakan jawaban terendah dari para responden.

Kondisi penerangan berdasarkan pengamatan peneliti memang sudah memadai untuk penerangan bekerja dengan ruangan yang luas. Hal ini disepakati sesuai dengan pernyataan salah satu responden berikut ini, :

“Baik ya mbk. Karena baru dibuat ya, ya asyik lah, nyaman dan enak.”

Untuk responden yang mengemukakan sangat setuju untuk kondisi yang kurang memadai, salah satu responden menyatakan ruangnya terlalu luas seharusnya ada dinding pemisah sehingga penerangannya jadi lebih terang dan terfokus.

- d. Temperatur ruangan yang tersentral kadang membuat saya tidak nyaman

Tabel 4.34
JAWABAN RESPONDEN UNTUK TEMPERATUR RUANGAN YANG
TERSENTRAL KADANG MEMBUAT SAYA TIDAK NYAMAN
n = 62

Kategori	F	%	Skor (f x bobot)
Sangat tidak setuju	2	3.2	2
Tidak setuju	10	16.1	20
Ragu – ragu	10	16.1	30
Setuju	23	37.1	92
Sangat setuju	17	27.4	85
Total	62	100	229

Sumber : Telah diolah kembali berdasarkan kuesioner

Berdasarkan tabel diatas, maka didapatkan hasil bahwa responden yang menjawab setuju berjumlah 23 orang atau 37,1% dari total seluruh sampel. Responden yang menyatakan sangat setuju berjumlah 17 orang (27,4%), responden yang menyatakan tidak setuju dan ragu – ragu memiliki jumlah yang sama yaitu 10 responden atau berkisar 16,1% dari total sampel dan yang menyatakan sangat tidak setuju berjumlah 2 responden atau 3,2% dari total responden.

Kondisi ini mendukung salah satu pernyataan responden, yaitu:

“Kalo AC memang nih sekarang dingin banget dibanding tempat dulu, dingin ya AC nya sentral kali ya. Disini dingin banget tau lebih dingin dibanding dulu apalagi ada tuh posisi duduk yang sangat dingin. Ya posisi dingin banget tuh dari row 16-18 tapi bisa juga ada di posisi row 13 – 14. Jadi kalo misalnya mau dibagi – bagi ya posisi dingin ya 13 -14 ya, sampai tangan kedinginan. Gimana sih rasanya kalo tangan kedinginan sampai pake jaket.”

Pernyataan responden mengemukakan hal berikut, :

“Itu dingin banget jadi kepala pusing karena gedung baru kali ya biasanya row 11 tuh apalagi tersentral gitu.. Ya antara row 9, 10 dan 11 deh.”

Manajemen *Call Center* PT “X” memang memberikan kepada jadwal kepada para karyawan dalam bentuk *shift* dan posisi duduk saat akan bekerja baik wanita maupun laki – laki setiap harinya selalu berpindah – pindah, tidak pernah sama setiap harinya .Berikut pernyataan Koordinator *Call Center* PT “X” mengatakan hal berikut :

“Kayaknya malah ngak dingin ya ACnya, kamu dari tadi ngerasanya gimana dingin ngak ?, tapi ya nanti kita liat lagi ya disini memang tersentral ACnya.”

Kondisi suhu udara yang sangat dingin atau panas bisa menimbulkan stress, hal ini salah satu penyebab – penyebab stress terkait dengan lingkungan kerja (Griffin,2004).

- e. Sistem reservasi yang terkadang tidak online dapat mengganggu produktivitas kerja saya

Tabel 4.35
JAWABAN RESPONDEN UNTUK
SISTEM RESERVASI YANG TERKADANG TIDAK ONLINE DAPAT
MENGANGGU PRODUKTIVITAS KERJA SAYA
n = 62

Kategori	F	%	Skor (f x bobot)
Sangat tidak setuju	4	6.5	4
Tidak setuju	7	11.3	14
Ragu – ragu	9	14.5	27
Setuju	22	35.5	88
Sangat setuju	20	32.3	100
Total	62	100	233

Sumber : Telah diolah kembali berdasarkan kuesioner

Berdasarkan tabel diatas, maka sebanyak 22 responden atau 35,5% dari total sampel menyatakan setuju, pernyataan sangat setuju sebanyak 20 responden atau 32,3% dari total sampel, untuk ragu – ragu sebesar 9 responden atau 14,5% dari total sampel, 7 responden lainnya menjawab tidak setuju dan 4 responden menyatakan sangat tidak setuju (6,5%).

Hal ini seperti yang diutarakan salah satu responden yang menyatakan apabila sistem reservasi tiba – tiba tidak online maka hal itu jelas mengganggu apalagi itu sudah melakukan transaksi register *online payment*. Para karyawan nantinya harus memulai dari awal dan meminta kembali data – data penumpang dari awal lagi sehingga membutuhkan data – data manual yang akan memerlukan waktu lebih banyak dan akan mengganggu pada kinerja karyawan.

Untuk responden yang mengemukakan hal ini tidak mengganggu kinerja mereka, menurut salah satu responden bahwa sudah ada manual *log book* sehingga sudah terbiasa manual karena masih menurut responden tersebut dari awal masuk kerja di *call center* PT “X” hingga saat ini sistem masih sering offline sehingga sudah membiasakan diri dengan data manual.

Dari hasil analisis kelima indikator diatas, dapat disimpulkan menjadi satu tabel analisis tanggapan responden tentang faktor–faktor yang membangkitkan stres pada diri karyawan dari segi Dimensi Sarana Dalam Bekerja, yaitu :

Tabel 4.36
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI TUNTUTAN SARANA
DALAM BEKERJA
n = 62

No	Kategori	SS	S	RG	TS	STS	TOTAL
1	Desain ruangan kerja yang kurang memiliki privasi dapat mengganggu konsentrasi saya	9,7%	25,8%	29,0%	30,6%	4,8%	100%
2	Saat bekerja adanya situasi yang gaduh disekitar meja saya	19,4%	32,3%	27,4%	19,4%	1,6%	100%
3	Kondisi penerangan ruang kerja yang tidak memadai	4,8%	11,3%	9,7%	66,1%	8,1%	100%
4	Temperatur ruangan yang tersentral kadang membuat saya tidak nyaman	27,4%	37,1%	16,1%	16,1%	3,2%	100%
5	Sistem reservasi yang terkadang tidak online dapat mengganggu produktivitas kerja saya	32,3%	35,5%	14,5%	11,3%	6,5%	100%
	TOTAL	93,6%	142%	96,7%	146,5%	24,2%	500%
	RATA –RATA	18,72%	28,4%	19,34%	29,3%	4,84%	100%

Sumber : Telah diolah kembali berdasarkan kuesioner

Dari data tabel 4.36 dapat diperoleh hasil angka tertinggi dari pernyataan tidak setuju yaitu sebesar 29,3% dan angka terendah adalah pernyataan sangat tidak setuju sebesar 4,84%.

Dalam dimensi ini indikator yang paling mendapat jawaban sangat setuju adalah sistem reservasi yang terkadang tidak online dapat mengganggu produktivitas dalam bekerja. Dalam hal ini faktor stres yang pekerjaan adalah sistem layanan dalam berhubungan dengan calon penumpang yang dalam hal ini tingkat stres yang positif yang mendorong untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik dalam kondisi apapun.

4.4 Perhitungan Nilai Total

4.4.1 PERHITUNGAN SKOR ATAS INDIKATOR

Untuk melihat hasil penelitian, data yang didapat akan dianalisis dengan menggunakan tehnik rentang kriteria yang digunakan untuk melihat faktor – faktor yang membangkitkan stres pada karyawan. Menghitung skor tiap komponen adalah dengan mengalikan seluruh frekuensi data dengan nilai bobotnya. Dalam menentukan rentang skala atau kriteria. Peneliti menggunakan rumus:

$$RS = \frac{n(m - 1)}{m}$$

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

m : Jumlah Alternatif Jawaban Tiap Item

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, didapatkan:

$$RS = \frac{62(5 - 1)}{5} = \frac{248}{5} = 49,6$$

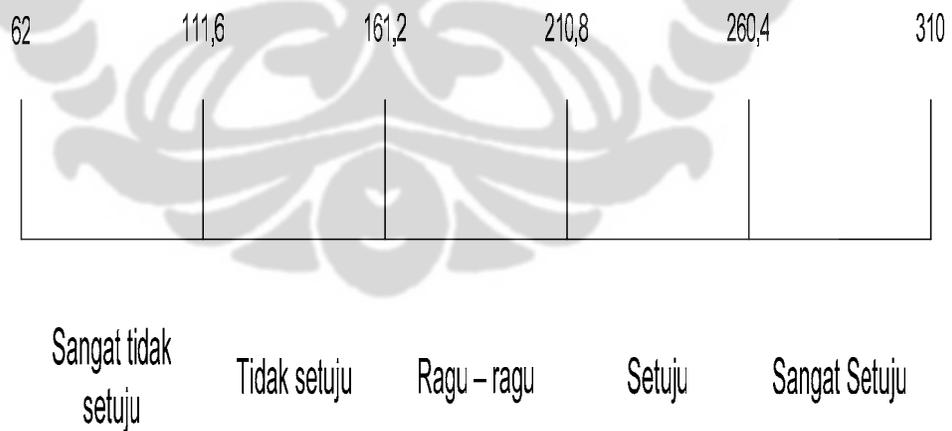
Penilaian Skor :

- Skor terendah adalah 62
Didapat dari perhitungan : (jumlah sample x bobot terendah)
 $= 62 \times 1 = 62$
- Skor tertinggi (skor ideal) adalah 310
Didapat dari perhitungan : (jumlah sampel x bobot tertinggi)
 $= 62 \times 5 = 310$

Rentang skala

1. $62 + 49,6 = 111,6$
2. $111,6 + 49,6 = 161,2$
3. $161,2 + 49,6 = 210,8$
4. $210,8 + 49,6 = 260,4$
5. $260,4 + 49,6 = 310$

Ukuran atas skor penelitian kepuasan kerja karyawan dapat dinyatakan sebagai berikut:



Maka kriteria skor penelitian adalah sebagai berikut, :

62	`-	111,6	Sangat tidak setuju
111,7	`-	161,2	Tidak setuju
161,3	`-	210,8	Ragu-ragu
210,9	`-	260,4	Setuju
260,5	`-	310	Sangat setuju

Mengukur nilai skor (NS), nilai ini dapat dicari dengan menjumlahkan hasil kali antara frekuensi (f) pada masing-masing alternative jawaban dengan skor jawaban, dengan rumus sebagai berikut, :

$$NS = \text{frekuensi alternative jawaban} \times \text{skor}$$

Perhitungan Bobot Jawaban :

Dimensi Tuntutan Fisik

NO	STS		TS		R		S		SS		SKOR	KETERANGAN SKOR PENILAIAN	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
A	A1	1	1,61	8	12,90	12	19,35	16	25,81	25	40,32	242	Tinggi
	A2	1	1,61	3	4,84	11	17,74	29	46,77	18	29,03	246	Tinggi
	A3	1	1,61	8	12,90	11	17,74	26	41,94	16	25,81	234	Tinggi
	A4	0	0,00	2	3,23	4	6,45	31	50,00	25	40,32	265	Sangat Tinggi
Rata-rata skor penilaian/pernyataan		987/4 = 246,75										Tinggi	

Dimensi Tuntutan Pekerjaan

NO	STS	TS	R	S	SS	SKOR	KETERANGAN
----	-----	----	---	---	----	------	------------

Universitas Indonesia

		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		SKOR PENILAIAN
B	B1	1	1,61	5	8,06	14	22,58	28	45,16	14	22,58	235	Tinggi
	B2	2	3,23	16	25,81	16	25,81	22	35,48	6	9,68	200	Sedang
	B3	2	3,23	9	14,52	18	29,03	19	30,65	14	22,58	220	Tinggi
	B4		,23	13	20,97	18	29,03	22	35,48	7	11,29	205	Sedang
	B5	3	4,84	9	14,52	20	32,26	21	33,87	9	14,52	210	Sedang
Rata-rata skor penilaian/pernyataan		1070/5 = 214										Tinggi	

Dimensi Kondisi Psikologis

NO		STS		TS		R		S		SS		SKOR R	KETERANGAN SKOR PENILAIAN
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
C	C1	13	20,97	37	59,68	3	8,06	5	6,45	4	6,45	136	Rendah
	C2	7	11,29	35	56,45	6	16,13	10	6,45	4	6,45	155	Rendah
	C3	6	9,68	19	30,65	7	38,71	24	9,68	6	9,68	191	Sedang
	C4	5	8,06	19	30,65	12	30,65	19	11,29	7	11,29	190	Sedang
	C5	11	17,74	33	53,23	8	12,90	8	3,23	2	3,23	143	Rendah
	C6	3	4,84	25	40,32	17	27,42	13	6,45	4	6,45	176	Sedang
Rata-rata skor penilaian/pernyataan		991/6 = 165,16										Sedang	

Dimensi Tuntutan Organisatoris

NO		STS		TS		R		S		SS		SKOR	KETERANGAN SKOR PENILAIAN
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
D	D1	4	6,45	1	20,97	12	19,35	26	41,94	7	11,29	205	Sedang
	D2	0	0,00	1	1,61	9	14,52	29	46,77	23	37,10	260	Tinggi
	D3	0	0,00	6	9,68	16	25,81	23	37,10	17	27,42	237	Tinggi
	D4	0	0,00	2	3,23	11	17,74	17	27,42	32	51,61	265	Sangat Tinggi
	D5	0	,00	4	6,45	7	11,29	24	38,71	27	43,55	260	Tinggi
	D6		0,00	3	4,84	10	16,13	20	32,26	29	46,77	261	Tinggi
Rata-rata skor penilaian/pernyataan		1488/6 = 248										Tinggi	

Dimensi Tuntutan Sarana Dalam Bekerja

NO	STS	TS	R	S	SS	SKOR	KETERANGAN
----	-----	----	---	---	----	------	------------

Universitas Indonesia

		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		SKOR PENILAIAN
E	E1		4,84	19	30,65	18	29,03	16	25,81	6	9,68	189	Sedang
	E2	1	1,61	12	19,35	17	27,42	20	32,26	12	19,35	216	Tinggi
	E3	5	8,06	41	66,13	6	9,68	7	11,29	3	4,84	148	Sedang
	E4	2	3,23	10	16,13	10	16,13	23	37,10	17	27,42	229	Tinggi
	E5	4	6,45	7	11,29	9	14,52	22	35,48	20	32,26	233	Tinggi
Rata-rata skor penilaian/pernyataan		1015/5 = 203										Sedang	

Berdasarkan tabel hasil perhitungan diatas, dengan merujuk pada skor penilaian secara keseluruhan maka dapat disimpulkan bahwa faktor - faktor yang dapat membangkitkan stres kerja karyawan yang mendapat nilai keseluruhan paling tinggi adalah Dimensi Tuntutan Organisatoris dengan dalam kategori Tinggi dengan skor 248.

Dalam dimensi ini indikator yang memiliki skor tertinggi adalah Pengembangan karir yang tidak jelas dan tranparan dengan Sangat Tinggi yang bernilai 265. Hal ini memang diakui oleh pihak manajemen bahwa pengembangan karir agak susah walaupun ada dapat dilakukan dengan rotasi pekerjaan dengan bagian lainnya.

Diurutan berikutnya adalah kurangnya tunjangan yang diberikan apabila karyawan melakukan kesalahan kemudian manajemen kurang mengajak dalam pengambilan keputusan dan kurangnya penghargaan yang dirasakan oleh para karyawan, dan berikutnya adalah kurangnya kesempatan dalam berkembang dan pengawasan yang ketat dari supervisor.

Dimensi berikutnya yang mempengaruhi faktor – faktor yang membangkitkan stress berasal dari dimensi tuntutan fisik yang memiliki nilai tertinggi adalah faktor perkembangan teknologi yang mengharuskan para karyawan untuk cepat beradaptasi sedangkan nilai terendahnya adalah penggunaan komputer yang membuat mata sakit.

Untuk dimensi ketiga adalah Dimensi Tuntutan Pekerjaan, pada dimensi ini yang tertinggi adalah indikator tidak bebas dengan jadwal kerja dalam bentuk

Universitas Indonesia

shift dan yang terendahnya adalah para karyawan mampu untuk memenuhi *talk-time* yang ditentukan perusahaan. Dalam dimensi ini para karyawan menanggapi stres yang positif untuk *talk-time*, karena mereka tidak membuat tugas itu sebagai beban karena mereka merasa mampu untuk memenuhi waktu yang telah ditentukan.

Sedangkan dimensi yang memperoleh nilai terendah adalah Dimensi Kondisi Psikologis, dalam dimensi ini nilai tertinggi adalah kepala pusing dan ketegangan saat menghadapi penumpang dengan yang menjawab berjumlah 24 responden. Pada indikator ini para karyawan merasakan kondisi tersebut terutama saat mereka harus menghadapi penumpang yang susah untuk mengerti dan tidak memberikan kondisi yang kondusif dalam menyelesaikan permasalahan yang ada.

Nilai terendah berasal dari indikator ini adanya keluar keringat yang berlebihan saat bekerja. Hal ini sangat tidak disetujui oleh 13 responden karena mereka menyatakan ruangan kantor sudah sangat dingin sehingga hal itu mungkin faktor individu masing –masing.

Berikut rekapitulasi jawaban responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini, :

Tabel 4.37

Universitas Indonesia

**Rekapitulasi Nilai Keseluruhan
Faktor-Faktor Yang Membangkitkan Stres Kerja**

NO	FAKTOR	BOBOT SKOR
1	Tuntutan Fisik	246,75
2	Tuntutan Pekerjaan	214
3	Kondisi Psikologis	165,16
4	Tuntutan Organisatoris	248
5	Tuntutan Sarana dalam Bekerja	203
Skor Keseluruhan		215,38

Sumber: Hasil pengolahan peneliti, Desember 2008

Dari hasil nilai skor keseluruhan yaitu 215,38 , hal ini menandakan bahwa keseluruhan faktor –faktor yang mempengaruhi stres kerja pada karyawan *outsourcing Call Center* PT “X” termasuk dalam kategori TINGGI.

Pernyataan tinggi dapat terlihat dari hasil tanggapan responden yang positif terhadap pernyataan dalam kuesioner dengan rata –rata skor keseluruhan diatas 210,8. Faktor –faktor tersebut adalah Tuntutan organisatoris, Tuntutan fisik, Tuntutan pekerjaan, Tuntutan sarana dalam bekerja dan yang terakhir Kondisi psikologis.