

Faktor Faktor Yang Berhubungan Dengan Stres Kerja *Customer Service* Di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung Tahun 2019

Abdul Wakhid¹, Endang Budiati¹, Fitria Rahmadani²

¹Program Studi Keperawatan Universitas Muhammadiyah Semarang

²Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Universitas Mitra Indonesia

³Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Universitas Mitra Indonesia

e-mail : budiati.endang@gmail.com

Abstract

Excessive stress can cause a person unable to think clearly in action and difficult to make the right decision. In Australia only 37% of workers do good work by managing stress well but in Indonesia, 40% of cases in and out of workers are due to stress. Customer service is the most vulnerable part of being stressed because it is required to always be professional. This research used a cross sectional design. The research sample are 32 respondents with total sampling technique. Data analysis using univariate and bivariate. For bivariate use the chi-quere test. The results showed that there is a correlation between workload and work stress P Value = 0.036 and OR = 6,500 and there is a correlation between years of work and work stress P Value = 0.006 and OR = 12,500. recommend for PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung to check physical and mental health of workers, before and after the work period to monitor work stress experienced by workers. High workload, it is recommended to give a lot of motivation and recreation.

Keywords : Work Stress, Workload, Work Period.

Abstrak

Berlebihan stres dapat menyebabkan seseorang tidak dapat berpikir jernih dalam tindakan dan sulit membuat keputusan yang tepat. Di Australia hanya 37 % pekerja melakukan pekerjaan baik dengan mengelola stres baik sekali dan di Indonesia, 40 % kasus tersebut dalam dan keluar dari pekerja yang jatuh tempo dengan stres. *Customer service* adalah masyarakat yang paling rentan bagian dari menjadi menekankan karena sangat diperlukan untuk selalu lebih profesional. Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional*. Jumlah sampel penelitian 32 responden dengan teknik pengambilan sampel *total sampling*. Analisis data menggunakan univariat dan bivariat. Analisis bivariat menggunakan uji *chi-square*. Hasil menunjukkan bahwa terdapat ada hubungan antara beban kerja dengan stres (*p-value* = 0.036 dan OR = 6,500), ada hubungan antara masa kerja dengan stres (*p-value* = 0.006 dan OR = 12,500). Merekomendasikan kepada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung untuk memeriksa fisik dan kesehatan mental pekerja, sebelum dan sesudah kegiatan bekerja periode memantau bekerja stres mengalami oleh pekerja. Tinggi beban kerja, disarankan untuk memberikan sebuah motivasi lebih dan melaksanakan rekreasi bagi pekerja.

Kata Kunci : Stress Kerja, Beban Kerja, Masa Kerja

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan laporan *Medibank Private Work Stress* di Australia bahwa kerugian ekonomi Australia USD \$ 14.1 milyar per tahun akibat stres kerja. Hanya 37 % orang Amerika yang disurvei mengatakan mereka melakukan pekerjaan yang sangat baik, mampu mengelola stres dengan baik. (Linda Ria Lumbantobing, 2014) dalam (Rawatsih, 2016).

Data yang diperoleh dari biro statistik ketenagakerjaan menunjukkan bahwa jumlah hari yang dipakai para kerja untuk absen dengan alasan mengalami gangguan yang berkaitan dengan masalah stres bisa mencapai sekitar 20 hari. Departemen dalam negeri memperkirakan, 40% dari kasus keluar masuknya tenaga kerja disebabkan dengan masalah stres. Perkiraan ini didasari oleh kenyataan bahwa 60 sampai 90% kunjungan kedokter disebabkan oleh masalah-masalah yang berkaitan dengan stres. Adapun sumber-sumber potensial yang dapat menyebabkan seseorang stres antara lain: faktor lingkungan, faktor organisasional dan faktor personal/individu (Samino, 2018).

Solusi untuk mengurangi stres akibat kerja menurut cartwright et.al (1995) dalam Tarwaka (2015) adalah dengan mendesain ulang lingkungan kerja dan tugas-tugas pekerjaan, menerapkan waktu kerja yang fleksibel, melibatkan karyawan dalam pengembangan karir, membangun tim kerja yang kompak dan menetapkan ketenagakerjaan yang adil.

Customer service adalah bagian paling rentan mengalami stres karena dituntut untuk selalu profesional dalam keadaan apapun demi menjaga citra dan nama baik perusahaan. *Customer service* juga dituntut untuk memberikan pelayanan melebihi apa yang diharapkan pelanggan. PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk adalah salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) termasuk dalam 5 terbesar di Indonesia yang bergerak di bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan internet.(Forum.detik.com, 2016). Terdapat 110 cabang dari perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang salah satunya ada di Provinsi Lampung. Menurut bapak Luhut selaku *Human Resource Departement* (HRD) PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung mengatakan pada tahun 2018 tingkat absensi cukup tinggi terdapat pada bagian Pelayanan Umum sebesar 10% dibanding departemen lain. Gejala stres timbul karena beberapa tuntutan yang memaksa mereka untuk melakukan kinerja prima setiap saat. Untuk itu peneliti tertarik untuk mengulas tentang faktor-faktor stres kerja yang dialami *customer service* PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung.

1.2. Tujuan Penelitian

- a. Diketuainya distribusi frekuensi stres kerja, beban kerja, masa kerja, kebijakan, dukungan keluarga dan sikap rekan kerja *Customer Service* PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung Tahun 2019.
- b. Diketuainya hubungan antara beban kerja dengan stres *Customer Service* PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung Tahun 2019.
- c. Diketuainya hubungan antara sikap rekan kerja dengan stres kerja pada *Customer Service* PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung Tahun 2019.
- d. Diketuainya hubungan antara kebijakan dengan stres kerja pada *Customer Service* PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung Tahun 2019.
- e. Diketuainya hubungan antara Masa Kerja dengan stres kerja pada *Customer Service* PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung Tahun 2019.
- f. Diketuainya hubungan antara dukungan keluarga dengan stres kerja pada *Customer Service* PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung Tahun 2019.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional* yang dilaksanakan pada tanggal 1 sampai 31 Juli 2019 di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung. Sampel penelitian ini berjumlah 32 responden dengan teknik pengambilan total sampling. Kriteria Inklusi penelitian ini adalah *customer service* yang bersedia menjadi responden dengan mengisi *inform consent* dengan kriteria Eksklusi sedang dalam masa cuti. Pengolahan data dilakukan dengan 5 tahap yaitu *editing, coding, processing, cleaning* dan *tabulating*. Analisis data menggunakan program komputer yang dilakukan 2 tahap yaitu analisis univariat dan bivariat. Untuk bivariat menggunakan uji *chi-square*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. HASIL

3.1.1. Univariat

Tabel 3.1
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Stres Kerja, Beban Kerja, Sikap Rekan, Kebijakan, Dukungan Keluarga dan Masa Kerja di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung tahun 2019.

Stres Kerja	Jumlah	Presentase (%)
Tinggi	18	56,3
Rendah	14	43,8
Beban Kerja		
Berat	17	53,1
Rendah	15	46,9
Sikap Rekan Kerja		
Tidak Baik	11	34,4
Baik	21	65,6
Kebijakan		
Kurang Baik	10	31,3
Baik	22	68,8
Dukungan Keluarga		
Tidak Mendukung	12	37,5
Mendukung	20	62,5
Masa Kerja		
< 6 Tahun	19	59,4
≥ 6 Tahun	13	40,6

3.1.2. Bivariat

Tabel 3.2
Hubungan Beban Kerja dengan Stres Kerja Pada Customer Service di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung Tahun 2019.

Beban Kerja	Stres Kerja				Total		P value	OR 95% CI
	Tinggi		Rendah		n	%		
	n	%	n	%				
Berat	13	76,5	4	23,5	17	100	0,036 (1,377 – 30,683)	
Ringan	5	33,3	10	66,7	15	100		
Total	18	56,3	14	43,8	32	100		

Tabel 3.3
Hubungan Sikap Rekan Kerja dengan Stres Kerja Pada Customer Service di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung Tahun 2019.

Sikap Rekan Kerja	Stres Kerja				Total		P value	OR 95% CI
	Tinggi		Rendah		n	%		
	n	%	n	%				
Tidak Baik	5	45,5	6	54,5	11	100	0,606 (0,117 – 2,248)	
Baik	13	61,9	8	38,1	21	100		
Total	18	56,3	14	43,8	32	100		

Tabel 3.4
Hubungan Kebijakan dengan Stres Kerja Pada Customer Service di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung Tahun 2019.

Kebijakan	Stres Kerja				Total		P value	OR 95% CI
	Tinggi		Rendah		n	%		
	n	%	n	%				
Kurang Baik	4	40	6	60	10	100	0,387 (0,82 – 1,768)	
Baik	14	63,6	8	36,4	22	100		
Total	18	56,3	14	43,8	32	100		

Tabel 1.5
Hubungan Dukungan Keluarga dengan Stres Kerja Pada Customer Service di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung Tahun 2019.

Dukungan Keluarga	Stres Kerja				Total		P value	OR 95% CI
	Tinggi		Rendah		n	%		
	n	%	n	%				
Tidak Mendukung	6	50	6	50	11	100	0,854 (0,158 – 2,821)	
Mendukung	12	60	8	40	21	100		
Total	18	56,3	14	43,8	32	100		

Tabel 3.6
Hubungan Masa Kerja dengan Stres Kerja Pada Customer Service di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung Tahun 2019.

Masa Kerja	Stres Kerja				Total		P value	OR 95% CI
	Tinggi		Rendah		n	%		
	n	%	n	%				
< 6 Tahun	15	78,9	4	21,1	19	100	0,006	12,500 (2,290 – 68,245)

3.2. PEMBAHASAN

3.2.1. Stres Kerja

Distribusi stres kerja pada *customer service* di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung Tahun 2019. Menunjukkan bahwa, sebagian besar responden mengalami stres kerja tinggi yaitu sebanyak 18 orang (56,3%) hal ini menunjukkan setengah dari sampel yang diteliti mengalami stres akibat kerja. Dalam hal ini tekanan yang dihadapi *customer service* sebagian besar bersumber dari luar perusahaan (customer). Pekerja tidak dapat memprediksi bagaimana sikap yang akan mereka peroleh dari customer. Sebagian besar customer yang datang adalah mereka yang mengalami keluhan dalam penggunaan produknya sehingga *customer service* sangat rentan mengalami komplain. Ditambah lagi target yang mereka peroleh dari perusahaan untuk penjualan dan pemasangan 100 produk per orang tiap bulannya menambah beban yang harus dihadapi *customer service* PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung.

Menurut Miller & Phillip stres kerja adalah suatu perasaan yang menekan atau rasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. Badan Kesehatan Dunia mendefinisikan stres kerja sebagai respons seseorang terhadap tuntutan pekerjaan atau tekanan pekerjaan yang timbul akibat ketidaksesuaian antar pengetahuan individu dengan tuntutan pekerjaan tersebut sehingga membutuhkan kemampuan serta usaha untuk mengatasinya. (Putra, 2016)

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Peteri Mardiani (2015) dapat diketahui bahwa jumlah karyawan *customer service* GraPARI Telkomsel Bandung berada pada kategori tinggi sebanyak 43 dari 54 orang (78,01%). Menurut penelitian lapangan yang telah dilakukan Teori Miller dan Phillip masih sesuai dengan kondisi saat ini yang dialami *customer service* PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung karena tekanan yang mereka peroleh mempengaruhi tingkat stres yang dialaminya. Pekerja yang banyak menghadapi komplain memiliki tingkat stres yang sangat tinggi. Menurut fakta lapangan definisi stres menurut Badan Kesehatan Dunia juga sangat sesuai, karena pengetahuan pekerja juga mempengaruhi bagaimana mereka mengatasi kesulitan yang dihadapi.

3.2.2. Hubungan Beban Kerja dengan Stres Kerja

Distribusi stres kerja yang dialami *customer service* berdasarkan Beban Kerja di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung 2019 Menunjukkan bahwa, dari 17 responden yang memiliki beban kerja berat terdapat 13 responden (76,5%) mengalami stres kerja tinggi sedangkan dari 15 responden yang memiliki beban kerja ringan terdapat 10 responden (66,7%) mengalami stres kerja rendah. Hasil statistik diperoleh nilai *p value* sebesar 0,036 yang berarti bahwa ada hubungan beban kerja dengan stres kerja pada *customer service* di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung Tahun 2019. Dari hasil analisis juga diperoleh OR =6,5, artinya responden yang memiliki beban kerja berat berpeluang 6,5 kali lebih besar untuk mengalami stres kerja tinggi dibandingkan dengan responden yang memiliki beban kerja ringan.

Menurut teori psikologis, stres ditentukan oleh keseimbangan antara tuntutan yang dirasakan lingkungan dan sumber daya individu untuk memenuhi tuntutan tersebut. Dewan Perawat Internasional (ICN, 2008) dalam (Ahmadun, 2017)

Sejalan dengan penelitian dari Saidah (2018) hasil uji *Chi-Square* antara variabel beban kerja mental dengan stres kerja diperoleh nilai *p-value* = 0,001 (<0,05), sehingga secara statistik dapat diartikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara beban kerja mental dengan stres kerja pada staf administrasi ruangan di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang. Teori Psikologis terbukti dengan tuntutan yang dihadapi pekerja sebagai beban kerjanya sangat mempengaruhi tingkat stres pekerja, semakin tinggi beban kerja yang diterima semakin tinggi pula tingkat stres yang dirasakan. Hal tersebut dipengaruhi pula dengan pengetahuan yang dimiliki individu untuk menyelesaikan masalah. Menurut Stephen P. Robbin dan Timothy A. Judge. (2008) dalam Anokto (2016) menyebutkan tenaga kerja dengan masa kerja lebih lama telah berada dalam proses menciptakan identitas profesional yang lebih stabil sehingga beban kerja yang diterima dapat dikelola dengan baik.

3.2.3. Hubungan Sikap Rekan Kerja dengan Stres Kerja

Distribusi stres kerja yang dialami *customer service* berdasarkan Sikap Rekan Kerja di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung 2019 Menunjukkan bahwa, 11 responden yang mempunyai sikap rekan kerja tidak baik terdapat 5 responden (45,5%) mengalami stres kerja tinggi sedangkan dari 21 responden yang mempunyai sikap rekan kerja baik terdapat 8 responden (38,1%) mengalami stres kerja rendah. Hasil statistik diperoleh nilai *p value* sebesar 0,606 yang berarti bahwa tidak ada hubungan sikap rekan kerja dengan stres kerja pada *customer service* di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung Tahun 2019.

Teori yang dikemukakan oleh Hurrell dkk dalam Bachrul (2018) yang mengatakan salah satu faktor yang mempengaruhi stres kerja adalah hubungan interpersonal. Hubungan kerja yang tidak baik terungkap dalam gejala-gejala adanya kepercayaan yang rendah, taraf pemberian support yang rendah, dan minat yang rendah dalam pemecahan masalah dalam organisasi. Hubungan komunikasi yang tidak jelas antara pekerja satu dengan pekerja lainnya dapat menyebabkan komunikasi yang tidak sehat.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bachrul (2018) memiliki hubungan dalam pekerjaan yang kurang baik sebesar 38,9% tidak mengalami stres kerja, sedangkan responden yang memiliki hubungan dalam pekerjaan yang baik sebesar 52,6%. Tidak ada hubungan antara hubungan dalam pekerjaan dengan stres kerja pada Pengemudi Bus Rapid Transit (BRT) Koridor II Kota

Semarang (p -value = 0,851). Hasil dari penelitian ini, baik dengan sesama rekan kerja maupun dengan atasan saling memiliki kebiasaan bercanda dan saling sharing terkait masalah pekerjaan. Sehingga para *customer service* menjadi akrab satu sama lain. Hubungan dan sikap rekan dalam pekerjaan tidak memberikan kontribusi besar terhadap terjadinya stres *customer service* PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung. Terjadinya stres kerja bisa disebabkan oleh faktor lain yang lebih dapat memicu timbulnya stres kerja seperti adanya tuntutan tugas yang tinggi.

3.2.4. Hubungan Kebijakan dengan Stres Kerja

Distribusi stres kerja yang dialami *customer service* berdasarkan Kebijakan di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung 2019 dari 10 responden yang menganggap kebijakan kurang baik di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung baik terdapat 4 responden (40%) mengalami stres kerja tinggi sedangkan dari 22 responden yang menganggap kebijakan di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung baik terdapat 8 responden (36,4%) mengalami stres kerja rendah. Hasil statistik diperoleh nilai p value sebesar 0,387 yang berarti bahwa tidak ada hubungan kebijakan dengan stres kerja pada *customer service* di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung Tahun 2019.

Menurut Luthans (2006) yang dikutip dari Mega Biru (2016) *stressor* organisasi yaitu penyebab stres yang berasal dari kebijakan atau peraturan pimpinan yang terlalu otoriter terhadap karyawan, ini tentu saja membuat karyawan tertekan dan tidak nyaman selama bekerja. Menurut penelitian Mega Biru (2016) pengaruh Faktor Organisasi secara Parsial Terhadap Kinerja. Kinerja dapat dipengaruhi secara signifikan oleh faktor organisasi (kebijakan) atau dengan meningkatnya faktor organisasi (kebijakan) maka kinerja mengalami penurunan secara nyata. Berdasarkan penelitian lapangan yang telah dilakukan, beberapa *customer service* di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung 2019 menganggap kebijakan perusahaan baik namun tetap saja ada yang mengalami stres kerja, hal ini berarti ada faktor lain yang lebih berpengaruh terhadap stres kerjanya.

3.2.5. Hubungan Dukungan Keluarga dengan Stres Kerja

Distribusi stres kerja yang dialami *customer service* berdasarkan Dukungan Keluarga di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung 2019 Menunjukkan bahwa, 12 responden yang keluarganya tidak mendukung terdapat 6 responden (50%) mengalami stres kerja tinggi sedangkan dari 20 responden yang keluarganya mendukung terdapat 8 responden (40%) mengalami stres kerja rendah. Hasil statistik diperoleh nilai p value sebesar 0,854 yang berarti bahwa tidak ada hubungan dukungan keluarga dengan stres kerja pada *customer service* di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung Tahun 2019. Dari data 12 responden yang kurang mendapat dukungan keluarga diantaranya karena desakan dari keluarga untuk segera menikah dan keluarga menginginkan anaknya bekerja di tempat yang mereka inginkan. Menurut Luthans dukungan keluarga mempunyai dampak besar terhadap tingkat stres seseorang. Menurut Taylor (2003) Individu yang memiliki dukungan sosial tinggi memiliki kemungkinan untuk terhindar dari stres ketika mengalami tekanan, dan dapat menghadapinya dengan baik. (Hamid, 2018)

Penelitian yang dilakukan oleh Hamid (2018) bahwa 237 subjek, 71.3% memiliki dukungan keluarga yang tinggi dan 28.3% sisanya rendah. Sementara pada variabel stres kerja, didapatkan 87 subjek memiliki stres kerja yang tinggi,

dan 150 subjek memiliki stres kerja yang rendah. Sehingga dari 237 subjek, 36.7% diantaranya memiliki stres kerja tinggi dan sisanya sebanyak 63.3% memiliki stres kerja rendah.

Berdasarkan data hasil penelitian bahwa *customer service* PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung mengaku memiliki dukungan keluarga yang baik dalam bekerja, serta tidak dalam masalah keluarga apapun. *customer service* juga dituntut untuk selalu profesional dalam melakukan pekerjaannya. Teori Luthans dan Taylor juga menyebutkan dukungan keluarga menjadi salah satu penyebab stres yang dialami karyawan saat bekerja. Namun hasil penelitian menunjukkan pekerja yang memiliki dukungan keluarga tetap mengalami stres, hal ini berarti ada faktor lain yang lebih berpengaruh terhadap stres kerjanya.

3.2.6. Hubungan Masa Kerja dengan Stres Kerja

Distribusi stres kerja yang dialami *customer service* berdasarkan Masa Kerja di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung 2019 Menunjukkan bahwa, 19 responden yang memiliki masa kerja < 6 tahun terdapat 15 responden (78,9%) mengalami stres kerja tinggi sedangkan dari 13 responden yang memiliki masa kerja \geq 6 tahun terdapat 10 responden (76,9%) mengalami stres kerja rendah. Hasil statistik diperoleh nilai *p value* sebesar 0,006 yang berarti bahwa ada hubungan masa kerja dengan stres kerja pada *customer service* di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung Tahun 2019. Dari hasil analisis juga diperoleh OR = 12,5, artinya responden yang memiliki masa kerja < 6 tahun berpeluang 12,5 kali lebih besar untuk mengalami stres kerja tinggi dibandingkan dengan responden yang memiliki masa kerja \geq 6 tahun.

Menurut Stephen P. Robbin dan Timothy A. Judge (2008) tenaga kerja dengan masa kerja lebih lama telah berada dalam proses menciptakan identitas profesional yang lebih stabil. Pengalaman kerja menjadikan pekerja lebih tahan terhadap stres karena mereka telah mengembangkan mekanisme untuk mengatasi stres dan melakukan penyesuaian diri untuk menghadapi tekanan dan tuntutan pekerjaan. Anokto (2016).

Penelitian yang dilakukan oleh Sorimin (2016) uji *Chi-square* antara lama kerja dengan stres kerja pada pekerja mendapatkan hasil nilai *p* sebesar $0,006 < \alpha$ (0,05), yang berarti H_0 ditolak dan ada hubungan yang bermakna antara lama kerja dengan stress kerja pada pekerja pabrik pengolahan kelapa sawit di PTPN VII Bekri Lampung Tengah.

Berdasarkan hasil penelitian, pekerja yang memiliki masa kerja <6 tahun lebih rentan mengalami stres. Sesuai dengan teori menurut Stephen P. Robbin dan Timothy A. Judge (2008) pekerja dengan masa kerja <6 tahun belum dapat menyeimbangkan identitas profesional yang lebih stabil sehingga pekerja masih larut dalam emosi atau stres yang di hadapi. *customer service* yang belum memiliki banyak pengalaman dinilai belum mampu mengatasi stres dan penyesuaian untuk menghadapi pelanggan.

4. KESIMPULAN

4.1. Kesimpulan

- Sebagian besar mengalami stres kerja tinggi yaitu sebanyak 18 orang (56,3%) sedangkan stres rendah sebanyak 14 orang (43,8%).
- Sebagian besar pekerja merasa beban kerja berat 17 orang (53,1%) sedangkan hanya 15 orang (46,9%) pekerja yang mengalami beban kerja ringan.
- Sebagian besar sikap rekan kerja baik sebanyak 21 orang (65,6%) sedangkan sikap rekan kerja tidak baik 11 orang (34,4%).

- d. Sebagian besar kebijakan perusahaan baik 22 orang (68,8%) sedangkan yang hanya 10 orang (31,3%) yang menyatakan kurang baik
- e. Sebanyak 20 orang (62,5%) menyatakan dukungan keluarga baik sedangkan hanya 12 orang (37,5%) yang menyatakan tidak didukung oleh keluarganya.
- f. Sebagian besar pekerja memiliki masa kerja < 6 tahun yaitu sebanyak 19 orang (59,4) sedangkan hanya 13 orang (40,6%) yang memiliki masa kerja ≥6 tahun
- g. Ada hubungan beban kerja dengan stres kerja *customer service* PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung tahun 2019 dengan *p value* sebesar 0,036.
- h. Ada hubungan masa kerja dengan stres kerja pada *customer service* di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung Tahun 2019 dengan *p value* sebesar 0,006.

4.2. Saran

- a. Giat dalam pemberian pelatihan (*training*) dan motivasi harus diberikan dengan benar memastikan pekerja benar-benar sudah mampu, sehingga meningkatkan percaya diri dalam mengatasi masalah.
- b. Melakukan cek kesehatan fisik maupun mental pekerja khususnya bagian *customer service* sebelum dan sesudah masa kerja untuk memonitoring stres kerja yang dialami pekerja

5. DAFTAR PUSTAKA

- Anokto, Ken Arief. 2016. *Faktor-faktor yang berhubungan dengan stres kerja pada bagian spinning V di PT Sinar Pantja Djaja sebagai upaya pencegahan kecelakaan kerja*. Skripsi. Semarang. Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang
- Ahmadun, Muhammad. 2017. *Hubungan Beban Kerja Perawat Dengan Stres Kerja Di Puskesmas Kuala Kampar Kabupaten Kelantan Provinsi Riau*. Skripsi. Yogyakarta. Jurusan Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Aisyiyah Yogyakarta.
- Bachrul Ulum, Muchamad. 2018. *Faktor-Faktor Stress Kerja Yang berhubungan dengan Stres Kerja Pada Pengemudi Bus Rapid Transit (BRT) Koridor II Kota Semarang*. Skripsi. Semarang. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro.
- Biru, Mega. 2016. *Analisis Faktor-Faktor Stress Kerja Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Tetap Pg.Kebon Agung Kabupaten Malang*. Skripsi. Malang. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Forum Detik. 2016. Daftar Perusahaan Telekomunikasi Terbesar di Indonesia. Dikutip dari forum.detik.com/daftar-perusahaan-telekomunikasi-terbesar-di-indonesia Tanggal 1 Mei 2019 Pukul 7.15 WIB.
- Hamid, Haifah. 2018. *Hubungan Dukungan Keluarga Dengan Stres Kerja Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri*. Skripsi. Malang. Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Malang.
- Mardiani, Peteri. 2015. *Analisis Faktor Pemicu Stres Kerja Karyawan Customer Service Grapari Cabang Juanda Dan Caban Banda*. Skripsi. Bandung. Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi Dan Bisnis Universitas Telkom.
- Putra, Septa Waspada Hariyono. 2016. *Hubungan Antara Makna Kerja Dengan Stres Kerja Pada Anggota Polisi Fungsi Sabhara*. Skripsi. Malang. Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Malang.
- Rawatsih, Lulu. 2016. *Faktor - faktor yang berhubungan dengan kejadian stres kerja pada Karyawan Bagian Produksi Meubel PT. Mustika Jepara Di Jakarta Timur*

- Tahun 2016. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Respati Indonesia.*
- Saidah, Nur. 2018. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Stress Kerja Pada Staf Administrasi Ruangan Di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro.* Skripsi. Semarang. Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro
- Samino. 2018. *Analisis Faktor Stres Kerja pada Perawat Rawat Inap Di RSUD dr. H. Abdul Moeloek Bandar Lampung.* Skripsi. Lampung. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati.
- Tarwaka. 2015 . *Ergonomic Industri Dasar-Dasar Pengetahuan Ergonomic Dan Aplikasi Di Tempat Kerja.* Edisi ke-1 Surakarta: Harapan Press Surakarta.