

# Hubungan Resiliensi dengan Stres Kerja Karyawan Bagian Layanan Pelanggan PT. X Area Jawa Timur di Masa Pandemi Covid-19

Gamma Rahmita Ureka Hakim<sup>1</sup>, Dinda Kurnia Rizky<sup>1</sup>

<sup>1</sup>)Psikologi, Universitas Negeri Malang, Malang

\*Penulis Koresponden: Gamma Rahmita Ureka Hakim. Email: gamma.rahmita.fpsi @um.ac.id; Dinda Kurnia Rizky, Email: dinda.kurnia.1608116@students.um.ac.id

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui deskripsi resiliensi dan deskripsi stres kerja serta hubungan resiliensi dan stres kerja karyawan bagian layanan pelanggan PT. X Area Jawa Timur di masa pandemi COVID-19. Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan pendekatan kuantitatif menggunakan analisis deskriptif dan korelasional. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 38 orang, menggunakan teknik *total sampling*. Pengukuran resiliensi menggunakan skala yang dibuat berdasarkan teori McEwen (2011) dengan empat aspek yaitu *mental toughness, physically endurance, emotional balance, purpose & meaning*. Pengukuran stres kerja menggunakan skala yang dibuat berdasarkan teori Stranks (2005) dengan empat aspek yaitu kognitif, emosi, tingkah laku, *psychological* dan total aitem sejumlah 17 butir. Analisis data yang dilakukan peneliti dalam menguji hipotesis menggunakan teknik korelasi *product moment*. Hasil dari penelitian, diperoleh sebesar 52,63% sampel penelitian memiliki stres kerja yang tinggi, dan sebesar 57,89% sampel penelitian memiliki resiliensi yang rendah. Hasil korelasi antara resiliensi dengan stres kerja sebesar -0,576, lebih besar daripada nilai  $R_{tabel}$  0,320 dengan taraf signifikan 0,05, sehingga hipotesis penelitian diterima. Disimpulkan dari hasil penelitian ini bahwa terdapat korelasi negatif signifikan antara resiliensi dan stres kerja pada bagian layanan pelanggan PT. X Area Jawa Timur. Saran penelitian ini bagi karyawan adalah untuk belajar untuk cepat beradaptasi dengan situasi pekerjaan. Saran bagi perusahaan yaitu dapat melakukan pendampingan melalui Coaching dan Counselling, selain itu dapat juga diberikan pelatihan terkait pengelolaan emosi. Saran bagi peneliti selanjutnya dapat menambah variabel-variabel relevan, menambah lebih banyak subjek dan membagi subjek penelitian berdasar jenjang pendidikan.

**Kata Kunci:** Stress Kerja, Resiliensi

## 1. Pendahuluan

Pada era sekarang ini, perusahaan-perusahaan di Indonesia semakin berkembang pesat. Perusahaan yang ada di Indonesia bergerak pada berbagai bidang, mulai dari bidang ekonomi, bisnis, *food and beverage*, hingga bidang teknologi dan informasi. Persaingan antar perusahaan pun semakin memanas beriringan dengan adanya revolusi industri yang dapat dirasakan oleh masyarakat Indonesia. Adanya revolusi industri mengakibatkan perusahaan yang bergerak di bidang teknologi informasi dan komunikasi mendapatkan keuntungan yang cukup besar, dikarenakan masyarakat lebih menggunakan teknologi dan internet. Berdasarkan hasil *polling* Indonesia yang bekerjasama dengan Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia (APJII) (Pratomo, 2019) termuat dalam Kompas, total populasi sebanyak 264 juta jiwa penduduk Indonesia, ada sebanyak 171,17 juta jiwa atau sekitar 64,8 persen yang sudah terhubung ke internet. Berkaitan dengan revolusi industri ini, internet dapat mempermudah manusia untuk memenuhi kebutuhan mereka. Hampir disetiap lokasi umum maupun khusus terdapat fasilitas internet atau *Wireless Fidelity* (WiFi).

Perusahaan Indonesia yang bergerak di bidang teknologi dan informasi telah menyediakan produk internet dan *WiFi* guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Tidak dapat dipungkiri walaupun masyarakat menggunakan teknologi dan internet, namun peran manusia sangatlah penting. Sumber daya manusia merupakan bagian penting dalam sebuah instansi atau organisasi. Sumber daya manusia dianggap sebagai tolak ukur kualitas dari organisasi tersebut. Dengan kata lain, organisasi harus memiliki sumber daya manusia yang baik agar tercapai tujuan perusahaan.

Situasi pandemik yang terjadi satu tahun belakangan ini membuat banyak perusahaan dan dunia industri mengalami kolaps. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI), Badan Litbang Ketenagakerjaan Kementerian Ketenagakerjaan dan Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia yang dilaksanakan selama bulan April-Mei 2020 didapatkan hasil sebanyak 15,6 persen pekerja mengalami PHK dan 40 persen pekerja mengalami penurunan pendapatan (LIPI, 2020). Hal tersebut juga berdampak pada perusahaan teknologi dan telekomunikasi. Pengurangan karyawan dilakukan di segala departemen, salah satunya adalah bagian pelayanan pelanggan (*customerservice*).

*Customer service* menurut Kasmir (2006) adalah kegiatan yang ditunjukkan untuk memberikan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dapat diibaratkan peran *customer service* adalah sebagai tulang punggung kegiatan operasional disebuah organisasi karena berhadapan langsung dengan pelanggan. Menjadi *Customer Service* (CS) tugas utamanya adalah memberikan pelayanan dan menjaga citra perusahaan, sehingga harus benar-benar memenuhi syarat sebagai seorang CS. Syarat sebagai seorang *customer service* yang dapat kita amati antara lain ada berpenampilan menarik, ramah, memiliki jiwa peduli dan menolong pelanggan yang membutuhkan bantuan mereka.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan *customer service PT. X*, menjadi *customer service* adalah pekerjaan yang berhadapan langsung dengan klien perusahaan atau pelanggan perusahaan. Para karyawan *customer service* memiliki tugas untuk menerima keluhan pelanggan tentang pasang baru, pencabutan, atau alih paket. Pada praktiknya, menurut hasil wawancara dengan salah satu karyawan bagian layanan pelanggan saat melakukan pelayanan pada pelanggan, mereka menyampaikan keluhan kepada perwakilan layanan pelanggan tidak selalu dengan emosi yang positif seperti kesal, marah, kecewa. Sebagai *customer service* harus mampu untuk mengendalikan emosi agar tidak merugikan perusahaan ataupun menyinggung pelanggan perusahaan itu sendiri. Menurut Kinman dan Grant (2010) pada masa awal karir tekanan psikologis atau stres cenderung tinggi bagi para pekerja. Beberapa karyawan baru berkeringat, gugup, pusing hingga perasaan tidak mampu menangani pekerjaannya dan perlu digantikan oleh karyawan lainnya ketika melayani pelanggan. Perasaan tersebut tidak hanya dirasakan oleh karyawan baru saja, akan tetapi bagi karyawan lama pun masih merasakan beberapa hal tersebut. Para perwakilan layanan pelanggan merespon keluhan pelanggan yang kurang nyaman tersebut mengaku merasakan stres kerja, terutama ketika dekat dengan jatuh tempo. Hal ini ditunjukkan dengan tiga hingga empat karyawan perwakilan layanan pelanggan sesekali meninggalkan tempat duduknya setelah melayani dan keterlambatan masuk jam kerja.

Sebagai seorang yang bekerja, karyawan tentunya mengemban beban pekerjaan dan dituntut harus mereka selesaikan. Di tambah lagi dengan adanya tekanan terkait status karyawan yang bisa di lepas oleh perusahaan dikarenakan adanya pandemic. Berkurangnya jumlah karyawan dari awal tahun hingga saat ini yang gterdampak pandemic juga membuat karyawan yang masih bertahan di sana mengalami kekhawatiran akan masa depan karir mereka. Menurut Hendriani (2008) stres adalah respons individu yang mencerminkan tekanan psikologis akibat adanya kondisi tertentu di luar

harapan atau karena tuntutan yang tidak dapat terpenuhi, sehingga menyebabkan ketidakseimbangan dalam hidup. Stres kerja (Stranks, 2005) adalah keadaan psikologis yang dapat menyebabkan seseorang berperilaku tidak berfungsi di tempat kerja dan hasil dari respons orang terhadap ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan mereka untuk mengatasinya.

Pada dasarnya manusia menerima sumber stres yang sama namun dapat merespon sumber stres tersebut dengan cara yang berbeda satu dengan yang lain. Penyebab stres beragam, yaitu 1) *stressor* lingkungan mulai dari suhu udara kelembapan debu gas kebisingan, 2) *stressor* kerja, terlalu sedikit pekerjaan, tuntutan pekerjaan, interaksi antar rekan kerja, ataupun jam kerja yang berlebihan, 3) *stressor* sosial, terkait dengan hubungan keluarga, berkabung, ataupun kehidupan sehari-hari. Aspek stres ada empat, diantaranya adalah kognitif, emosi, tingkahlaku, dan psikologikal (Stranks, 2005).

Stres yang dirasakan oleh karyawan memiliki beberapa dampak terhadap pekerjaan mereka. Dampak yang dihasilkan seperti absensi, hilang konsentrasi, melanggar aturan perusahaan/instansi, bahkan melakukan kesalahan pekerjaan (Stranks, 2005). Hasil dari penelitian Tseng, Hsu-min dkk. (2017), variable stres kerja dan resiliensi pada tahap ketiga menunjukkan adanya perubahan dengan stres kerja tambahan variansi 41% dengan perubahan signifikan ( $F = 17,21, P < 0,001$ ), dan untuk resiliensi penambahan variasi 7,2% dengan perubahan yang signifikan ( $F = 2,68, P < 0,05$ ). Pekerja yang merasakan stres kerja penting untuk memiliki ketahanan atau resiliensi untuk mencapai kualitas hidup profesional pekerjaan. Pekerja yang mampu melakukan resiliensi artinya mampu unyuk mengurangi perasaan stress dalam pekerjaannya.

Menurut Hendriani (2018) resiliensi adalah sebuah proses dinamis yang melibatkan peran berbagai faktor individual maupun sosial atau lingkungan, yang mencerminkan kekuatan dan ketangguhan seseorang untuk bangkit dari pengalaman emosional negatif saat menghadapi situasi sulit yang menekan. Berkaitan dengan resiliensi, McEwen (2011) menyatakan bahwa resiliensi melibatkan kemampuan bertahan atau mengatasi kesulitan dan berhasil beradaptasi dengan perubahan. Resiliensi dapat dihasilkan dari karakteristik pribadi dan lingkungan. Menurut Maddi & Khoshaba (2005) resiliensi merupakan salah satu cara untuk menangani sebuah perubahan yang terjadi dari masalah keseluruhan hingga masalah sehari-hari yang menimbulkan tekanan.

Menurut Zellars, dkk (2011) mengatakan bahwa ketika peristiwa atau situasi menantang individu atau organisasi kapasitas resiliensi adalah faktor kunci untuk pemulihan dan pertumbuhan. Dalam memenuhi tuntutan pekerjaan, *customer service* tidak selalu melayani dengan situasi kerja yang nyaman. Ketika ada pelanggan yang komplain dengan marah ataupun mencaci, *customer service* tetap harus melayani pelanggan dengan baik. Pada situasi yang menekan inilah diperlukan resiliensi agar *customer service* tetap dapat melayani dengan maksimal.

Menurut McEwen (2011) aspek resiliensi ada empat, yaitu *mental toughness, psyhically endurance, emotion balance, purpose and meaning*. Menurut McEwen seorang karyawan yang mampu melakukan resiliensi adalah pertama yang memiliki mental kuat yang mampu beradaptasi dan optimis ketika dihadapkan situasi terburuk. Kedua ketahanan fisik karyawan dengan memahami tubuhnya dan merawat agar mampu melakukan kegiatan dengan maksimal. Ketiga keseimbangan emosi yaitu karyawan mampu mengelola perasaan negatif dan mengendalikan emosi tersebut agar dapat bekerja dengan baik. Terakhir, mengetahui tujuan dari kebutuhannya, yaitu dengan mengakui kebutuhan sebagai manusia untuk memiliki makna dalam hidup. Hasil penelitian [McCormac, A](#), dkk (2018) tentang resiliensi dan stres kerja pada *Information Security Awareness (ISA)* menyatakan bahwa resiliensi yang besar memiliki kesadaran keamanan informasi yang tinggi pula dan mengalami stres kerja yang rendah.

Berdasarkan latar belakang sebelumnya, peneliti tertarik untuk mengetahui hubungan antara resiliensi dengan stres kerja karyawan bagian layanan pelanggan di PT. X Area Jawa Timur.

## 2. Kajian Literatur

### 2.1. Stress kerja

Menurut Fraser (1992) stres oleh banyak orang cenderung dianggap sebagai tanggapan patologis manusia terhadap tekanan-tekanan psikologis dan sosial, dalam hubungan mereka dengan pekerjaan dan lingkungan sekitarnya. Stres dianggap sebagai kondisi responsif bukan sebagai kausatif. Stres merupakan suatu istilah yang diperkenalkan ke fisiologi manusia oleh Cannon pada awal 1920-an untuk menunjukkan semua rangsangan fisik, kimia dan emosi yang melebihi ambang kritis tertentu dan mengganggu keseimbangan lingkungan internal organisme (dalam Bhatia, 2009). Menurut Hendriani (2008) stres adalah respons individu yang mencerminkan tekanan psikologis akibat adanya kondisi tertentu di luar harapan atau karena tuntutan yang tidak dapat terpenuhi, sehingga menyebabkan ketidakseimbangan dalam hidup.

Pada dasarnya manusia menerima sumber stres yang sama namun dapat merespon sumber stress tersebut dengan cara yang berbeda satu dengan yang lain. Penyebab stress beragam (Stranks, 2005), yaitu 1) stressor lingkungan mulai dari suhu udara kelembapan debu gas kebisingan, 2) stressor kerja, terlalu sedikit pekerjaan, tuntutan pekerjaan, interaksi antar rekan kerja, ataupun jam kerja yang berlebihan, 3) stressor sosial, terkait dengan hubungan keluarga, berkahbung, ataupun kehidupan sehari-hari.

Stres kerja adalah keadaan psikologis yang dapat menyebabkan seseorang berperilaku tidak berfungsi di tempat kerja dan hasil dari respons orang terhadap ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan mereka untuk mengatasinya (Stranks, 2005). Menurut Hadi dan Hanurawan (2017) Stres kerja adalah reaksi fisik dan psikologis terhadap peristiwa yang dipersepsi oleh karyawan sebagai suatu ancaman dalam konteks pekerjaan atau jabatan.

Berdasarkan pengertian para ahli yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah reaksi fisik serta emosional yang disebabkan oleh ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan individu sehingga memengaruhi individu saat bekerja.

#### 2.1.1 Aspek stres kerja

Menurut Stranks (2005) terdapat empat aspek stres kerja yaitu :

- a. Kognitif, dalam proses kognitif karyawan menerima dan memproses segala informasi dari luar dirinya. Namun, jika karyawan mengalami stres kerja, gambaran kognitif yang ditunjukkan adalah dengan kurangnya konsentrasi, lupa, dan error dalam mengerjakan tugas ketika bekerja.
- b. Emosi, merupakan bentuk dari perasaan seseorang dalam merespon terhadap suatu objek. Apabila karyawan dihadapkan pada situasi yang tidak sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan, maka respon emosi stres kerja dapat ditunjukkan dengan emosi kelelahan, cemas, dan kurangnya motivasi dalam bekerja.
- c. Tingkahlaku, merupakan cerminan perilaku seseorang dalam bertindak pada objek sikap yang dihadapinya. Gambaran karyawan yang mengalami stres kerja dapat menunjukkan tingkahlaku seperti absen, keterlambatan, melanggar peraturan.
- d. *Psychological*, yaitu efek dari hormon-hormon atau kondisi tubuh yang mengalami perubahan karena stimulus yang diterima dan diproses didalam otak. Karyawan yang mengalami stres kerja ditunjukkan dengan mengalami pusing, sakit perut, tekanan darah, dan sebagainya.

### 2.1.2 Faktor Pembentuk Stres Kerja

Menurut Stranks (2005) Stres kerja dapat ditimbulkan dari beberapa faktor, salah satunya dapat melalui faktor lingkungan, faktor organisasi, faktor manajemen, faktor peran di dalam organisasi, atau faktor hubungan personal atau sosial seperti :

- a. Kesempatan yang tidak memadai untuk kontak sosial saat bekerja karena tidak henti-hentinya sifat tugas;
- b. Konflik dengan tuntutan keluarga; dan
- c. Kesetiaan yang terbagi antara kebutuhan sendiri dan tuntutan organisasi, dsb.

Atau melalui faktor kepedulian individu yang berbeda satu sama lain antara kepribadian, sikap maupun motivasinya, seperti :

- a. Kesulitan dalam mengatasi perubahan
- b. Kurangnya kepercayaan diri dalam menangani masalah antarpribadi, seperti yang timbul dari agresi, intimidasi, dan pelecehan di tempat kerja
- c. Tidak cukup asertif, membiarkan orang lain mendominasi dalam hal memutuskan bagaimana melakukan pekerjaan.

### 2.1.3 Dampak Stres Kerja

Menurut Stranks (2005) Stres kerja yang dialami karyawan dapat menimbulkan dampak pada kinerja karyawan, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Absensi, keterlambatan masuk kerja
- b. Kecelakaan, ketika mengalami stres ditempat kerja dapat memungkinkan kecelakaan kerja akan semakin besar
- c. Kinerja yang labil, tidak stabilnya kinerja karyawan terkadang produktivitas tinggi dan menurun secara drastic
- d. Hilang konsentrasi, tidak mampu menyelesaikan tugas, atau mudah terganggu
- e. Kesalahan, karyawan sering melakukan kesalahan saat bekerja, dsb.

## 2.2 Resiliensi

### 2.2.1 Pengertian Resiliensi

Ketahanan adalah konsep yang kompleks dengan banyak definisi. resiliensi melibatkan kemampuan untuk bertahan atau mengatasi kesulitan dan peristiwa yang tidak menyenangkan dan berhasil beradaptasi dengan perubahan dan ketidakpastian. Karakteristik pribadi dan sosial juga membantu seseorang agar mampu melakukan resiliensi (McEwen, 2011). Menurut Hendriani (2018) resiliensi adalah sebuah proses dinamis yang melibatkan peran berbagai faktor individual maupun sosial atau lingkungan, yang mencerminkan kekuatan dan ketangguhan seseorang untuk bangkit dari pengalaman emosional negatif saat menghadapi situasi sulit yang menekan atau mengandung hambatan yang signifikan.

Sedangkan menurut Meichenbaum, 2008 (dalam Hendriani, 2018) resiliensi adalah proses interaktif kompleks yang melibatkan berbagai karakteristik individu, keluarga, maupun lingkungan masyarakat yang luas. Menurut Maddi & Khoshaba (2005) resiliensi adalah mengubah perubahan yang mengganggu dan permasalahan menjadi peluang pertumbuhan atau pembelajaran yang menjadi arah baru dan menjadi lebih sukses dalam proses tersebut. Resiliensi menurut Luthan, Youssef dan Avolio (dalam Amir, 2017) dikenal dengan "*bounce-back*" yaitu bangkit dari kondisi penuh tekanan dan menggambarkan karakter yang membangun daya adaptasi seseorang.

Berdasarkan pengertian para ahli yang dipaparkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa resiliensi adalah kemampuan individu untuk bangkit, bertahan serta merespon positif terhadap pengalaman negatif atau permasalahan yang sedang dihadapi.

### 2.2.2 Aspek Resiliensi

Menurut McEwen (2011) aspek resiliensi ada empat, diantaranya :

- a. *mental toughness*, yaitu gambaran seseorang yang mampu beradaptasi, optimis dan mampu mengendalikan segala yang ada disekitarnya. Mental yang kuat ini adalah orang-orang yang optimis, yakin akan kemampuan mereka untuk berhasil dalam situasi tertentu.
- b. *physically endurance*, menekankan perlunya merawat tubuh dengan olahraga maupun nutrisi yang baik. Memahami sistem peringatan dini tubuh kita sehingga dapat melakukan kegiatan sehari-hari dengan maksimal.
- c. *emotional balance*, menyadari dan menerima perasaan kita dan mampu mengembangkan dan mempertahankan hubungan yang efektif dengan orang lain. Kita juga harus mampu mengelola perasaan negatif, yang berarti suatu tingkat kendali emosi tertentu dan penindasan terhadap kebutuhan kita sendiri dalam situasi tertentu. Orang yang kuat dalam karakteristik ini menciptakan energi positif di sekitar mereka dan ingin memberi dan menerima dukungan.
- d. *purpose and meaning*, mengakui kebutuhan kita sebagai manusia untuk memiliki makna dalam kehidupan kita dan rasa hubungan dengan komunitas kita dan dunia pada umumnya. ini melibatkan hidup secara sederhana atau otentik dengan bersikap jujur pada diri sendiri dan bertindak dengan cara yang sesuai dengan nilai-nilai dan keyakinan yang menjadi dasarnya.

### 2.2.3 Faktor Pembentuk Resiliensi

Menurut Reivich dan Shatte (dalam Hendriani, 2018) ada 7 faktor utama dari resiliensi, diantaranya :

- a. Regulasi emosi, tetap tenang dibawah kondisi yang menekan.
- b. Pengendalian impuls, kemampuan untuk mengendalikan keinginan, dorongan, kesukaan serta tekanan yang muncul dari dalam diri.
- c. Optimisme, percaya bahwa dirinya memiliki kemampuan untuk mengatasi kemalangan yang terjadi di masa depan
- d. Analisis Kasual, kemampuan individu untuk mengidentifikasi secara akurat penyebab dari permasalahan yang dialami
- e. Empati, membaca tanda-tanda kondisi emosional dan psikologis orang lain.
- f. Efikasi diri, mempresentasikan keyakinan individu mampu memecahkan masalah yang dialami dan mencapai kesuksesan.
- g. *Reaching out*, individu memiliki kemampuan untuk mengatasi kemalangan dan bangkit dari keterpurukan dan meraih aspek positif dari kehidupan setelah kemalangan yang menimpa.

## 2.3 Hubungan Resiliensi dengan Stres Kerja

Hasil penelitian McCormac, dkk (2018) tentang resiliensi dan stres kerja pada *Information Security Awareness* (ISA) menyatakan bahwa resiliensi yang besar memiliki kesadaran keamanan informasi yang tinggi pula dan mengalami stres kerja yang rendah. Menurut hasil penelitian Ghandi dkk (2017) korelasi antara ketahanan dan stres kerja ( $r = -0,48$ ) dan intensi turnover ( $r = -0,51$ ) negatif dan signifikan pada ( $P < 0,01$ ), resiliensi memiliki hubungan negative langsung kepada stres kerja. Pada penelitian Krisor, dkk (2015) tentang pendeteksian stres melalui kortisol dipengaruhi oleh konflik kerja-keluarga, keseimbangan kerja-keluarga dan resiliensi, menghasilkan bahwa resiliensi ( $r = -0,45$ ,  $p < 0$

0,01) secara kuat dan signifikan berhubungan negatif dengan tingkat rata-rata kortisol. Berdasar beberapa penelitian diatas menghasilkan ada hubungan dengan arah negatif antara resiliensi dengan stres kerja. Hubungan dengan arah negatif ini diartikan bahwa apabila variabel resiliensi semakin tinggi, maka variabel stres kerja semakin rendah dan begitu pula sebaliknya. Jika variabel resiliensi semakin rendah, maka variabel stres kerja semakin tinggi.

Resiliensi merupakan kemampuan individu untuk bertahan dalam kesulitan atau peristiwa yang tidak menyenangkan yang disebabkan oleh berbagai faktor, baik internal ataupun eksternal. Setiap individu memiliki kesulitan yang berbeda satu dengan yang lainnya. Individu yang bekerja dalam sebuah instansi menerima hambatan dan berhadapan dengan berbagai *stressor* yang menyebabkan stres kerja. Ketika individu mendapatkan sebuah *stressor* dan mengalami stres, hal itu akan mendorong individu untuk melakukan coping. Coping ini bertujuan untuk meredakan tekanan yang dirasakan oleh karyawan tersebut. Lebih lanjut setelah karyawan melakukan coping yang tepat dan efektif akan memunculkan adaptasi yang positif sehingga memunculkan respon perilaku resilien.

### 3. Metode

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dengan jenis rancangan penelitian deskriptif korelasional. Pada penelitian ini, bertujuan untuk mendeskripsikan variabel resiliensi dan stres kerja pada karyawan bagian layanan pelanggan PT. X area Jawa Timur. Selain itu, penelitian ini ditujukan untuk mengetahui ada atau tidak adanya hubungan antara resiliensi dan stres kerja karyawan perwakilan layanan pelanggan PT. X Area Jawa Timur. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 38 orang, menggunakan teknik *total sampling*. Pengukuran resiliensi menggunakan skala yang dibuat sendiri oleh peneliti berdasarkan teori McEwen (2011) dengan empat aspek yaitu *mental toughness*, *physically endurance*, *emotional balance*, *purpose & meaning* dan total aitem sejumlah 22 butir yang dinyatakan valid. Pengukuran stres kerja menggunakan skala yang dibuat sendiri oleh peneliti berdasarkan teori Stranks (2005) dengan empat aspek yaitu kognitif, emosi, tingkah laku, *psychological* dan total aitem sejumlah 17 butir yang valid. Dari hasil uji reliabilitas instrumen stres kerja dan resiliensi, dihasilkan koefisien reliabilitas pada instrumen stres kerja sebesar 0,740 dikategorikan reliabel. Instrumen resiliensi dihasilkan koefisien reliabilitas sebesar 0,790 yang dikategorikan instrumen reliabel. Analisis data yang dilakukan peneliti dalam menguji hipotesis menggunakan teknik korelasi *product moment*.

## 4. Hasil dan Pembahasan

### 4.1 Deskripsi Stres Kerja pada Bagian Layanan Pelanggan PT. X Area Jawa Timur

Tabel 1. Kategorisasi stress kerja.

Kategorisasi Stres Kerja	Norma	Jumlah	Presentase
Tinggi	$T > 50$	20	52,63%
Rendah	$T \leq 50$	18	47,37%

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti telah melakukan analisis deskriptif untuk mengetahui deskripsi stres kerja pada bagian layanan pelanggan PT. X area Jawa Timur. Setelah melakukan analisis deskriptif dengan mengkategorisasikan skor stres kerja, dikategorisasikan responden menjadi dua kategori yaitu tinggi dan rendah. Diketahui dari hasil penelitian, separuh mayoritas subjek penelitian memiliki stres kerja yang tinggi. Menurut Hadi dan Hanurawan (2017) stres kerja merupakan reaksi fisik dan

psikologis terhadap peristiwa yang dipersepsi karyawan sebagai suatu ancaman dalam konteks pekerjaan atau jabatan. Stres merupakan suatu bentuk respon dari stressor/sumber stress, menurut stranks (2005) terdapat 3 macam stressor, stressor lingkungan, stressor pekerjaan, dan stressor sosial selain itu aspek yang dapat dilihat dari respon stressor ini ada empat, yaitu kognitif, emosi, tingkahlaku, dan *psychological*.

Dalam menyelesaikan suatu pekerjaan pelayanan, pegawai layanan pelanggan dituntut untuk berkonsentrasi tinggi setiap harinya. Layanan pelanggan harus selalu fokus ketika melayani pelanggannya, dan meminimalisir kesalahan dalam pelayanan. Apabila terjadi kesalahan, maka dapat dikatakan pula merugikan perusahaan karena layanan pelanggan adalah bagian pekerjaan yang dianggap sebagai garda depan atau citra perusahaan yang berhadapan langsung dengan klien perusahaan/pelanggan. Ketika berada pada situasi yang menuntut untuk selalu berkonsentrasi dapat memunculkan kecemasan atau rasa lelah, sehingga pada suatu waktu dapat terjadi penurunan performa kerja layanan pelanggan dalam melayani pelanggan.

Perasaan cemas yang menimbulkan stres kerja tidak semata hanya karena faktor dari tuntutan pekerjaannya saja, akan tetapi dapat pula disebabkan karena pengalaman kerja yang kurang. Menurut Kinman dan Grant (2010) masa awal karir tekanan psikologis dan stres cenderung tinggi untuk para pekerja. Selain itu dapat juga disebabkan dari faktor lingkungan, ketika satu hingga 2 hari pasca atau pra jatuh tempo pembayaran. Pada waktu tersebut layanan pelanggan bekerja lebih extra daripada hari biasanya. Hal itu disebabkan karena banyak pelanggan yang datang untuk mengonfirmasi pembayaran tagihan yang mereka terima. Selain itu, ditengah wabah pandemi COVID-19 yang sedang terjadi juga dapat menambah kecemasan, kekhawatiran dan stres kerja yang dirasakan karyawan yang tetap masuk kerja.

Pekerjaan sebagai perwakilan layanan pelanggan juga merupakan pekerjaan yang minim aktivitas fisik. Jam kerja yang berlaku dari hari Senin sampai Jumat selama delapan jam, dan hari Sabtu setengah hari berada di balik meja untuk melayani pelanggan. Minimnya aktivitas fisik, serta kecemasan yang dirasakan dapat menimbulkan stres kerja. Stres kerja berdampak pada kesehatan tubuh, karena hormon dalam tubuh akan merespon dari perubahan yang dialami. Memungkinkan untuk para layanan pelanggan mengalami perubahan nafsu makan, tekanan darah tinggi maupun rendah, pusing, maag, maupun penyakit lainnya. Stres kerja harusnya sudah menjadi perhatian utama perusahaan karena dari stres dapat menimbulkan penyakit yang berbahaya seperti jantung koroner (Riggio, 2013). Stres kerja ini juga dapat dilihat perubahan tingkahlaku kerja dari karyawan. Biasanya dapat ditunjukkan dengan seringnya absensi, keterlambatan masuk kerja atau penyelesaian tugas, dan tingkahlaku kurang asertif yang ditunjukkan kepada pelanggan.

Ditinjau dari teori dan hasil penelitian serta yang terjadi di lapangan, stres kerja merupakan ketidakselarasan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan atau kapasitas karyawan untuk mengatasi hal tersebut. Dapat dinyatakan bahwa karyawan perwakilan layanan pelanggan PT. Infomedia Solusi Humanika area Jawa Timur 2 mengalami stres kerja karena lebih dari separuh subjek tergolong tingkat stres kerja tinggi. Terutama ketika mendekati hari jatuh tempo pembayaran yang sangat *hectic* sehingga karyawan merasa cemas, hingga kelelahan bekerja. Selain itu juga dapat disebabkan karena situasi sekarang ini yang kurang kondusif di tengah pandemi COVID-19 dan karyawan perwakilan layanan pelanggan Plasa Telkom tetap masuk kerja untuk melayani pelanggan.

#### 4.2 Deskripsi Resiliensi Pada Bagian Layanan Pelanggan PT. X Area Jawa Timur

Resiliensi adalah kemampuan yang dikenal “*Bounce back*” yaitu bangkit dari kondisi tertekan dan menggambarkan karakter yang membangun daya adaptasi seseorang menurut Luthan, Youssef dan Avolio (dalam Amir, 2017). Setiap individu akan mengalami kesulitan maupun tekanan dalam aktivitasnya. Tidak dipungkiri dalam hal pekerjaan, beban pekerjaan, tuntutan pekerjaan, dan lingkungan pekerjaan juga dapat menjadi sebuah tekanan kepada karyawan.

Tabel 2. Kategorisasi resiliensi.

Kategorisasi Resiliensi	Norma	Jumlah	Presentase
Tinggi	$T > 50$	16	42,11%
Rendah	$T \leq 50$	22	57,89%

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti melakukan analisis deskriptif untuk mengetahui kategorisasi resiliensi karyawan perwakilan layanan pelanggan PT. X area Jawa Timur. Hasil yang diperoleh dari analisis deskriptif tersebut, dihasilkan bahwa lebih dari separuh karyawan perwakilan layanan pelanggan termasuk dalam kategori resiliensi rendah. Dalam artian lain bahwa lebih dari separuh karyawan kurang mampu untuk menghadapi tekanan yang mereka alami dalam bekerja. Menurut Setyowati, Harwati dan Sawitri (2010) resiliensi adalah faktor penting untuk dapat bertahan, namun resiliensi juga bukan satu-satunya faktor yang membantu untuk mengatasi sebuah tekanan atau permasalahan.

Menurut McEwen (2011) terdapat empat aspek yang dapat mengukur resiliensi, diantaranya *mental toughness*, *physically endurance*, *emotional balance*, dan *purpose & meaning*. Banyaknya layanan pelanggan Plasa Telkom yang kurang mampu atau memiliki resiliensi rendah dikarenakan adanya sumber dari diri mereka. Pertama adalah *mental toughness* yang merupakan kemampuan seseorang untuk optimis yakin kepada diri sendiri untuk mampu menghadapi kesulitan yang dialami dan juga kemampuan untuk beradaptasi dengan lingkungan maupun permasalahan yang ada. Sebagai karyawan perwakilan layanan pelanggan harus mampu untuk cepat beradaptasi dengan lingkungan maupun dengan pelanggan yang mereka layani. Selain itu memiliki rasa optimisme dalam menyelesaikan tugas atau permasalahan juga adalah hal penting ketika bekerja.

Kedua yaitu *physically endurance*, sebagai seorang pekerja juga harus memperhatikan daya tahan tubuhnya. Pekerjaan sebagai perwakilan layanan pelanggan juga harus lebih menjaga kesehatan, serta kecantikan penampilan diri baik wanita maupun pria. Didukung dengan pernyataan Kasmir (2006) mengenai syarat untuk menjadi layanan pelanggan, yaitu berpenampilan menarik. Hal itu dikarenakan pekerjaan mereka yang langsung berhadapan dengan klien atau pelanggan, sehingga penampilan menjadi salah satu hal penting untuk dijaga. Menjaga daya tahan tubuh selain bisa dengan melakukan olahraga rutin, dapat juga dengan cara menjaga pola makan yang baik, serta belajar untuk lebih mempercantik atau membuat diri berpenampilan menarik (tidak kumel atau lusuh).

Ketiga *emotional balance*, untuk melakukan resiliensi seseorang harus memahami perasaan yang mereka rasakan maupun oranglain dan mengelola perasaan tersebut. Dampak yang akan dimunculkan ketika mampu mengelola perasaan tersebut dapat menjalin hubungan yang efektif dengan orang lain. Kondisi di lapangan, layanan pelanggan tidak selalu menerima pelanggan yang menyampaikan dengan emosi positif. Terkadang pelanggan meluapkan rasa kesal ketika menyampaikan keluhannya kepada bagian layanan pelanggan, baik tentang tagihan ataupun ketidaksesuaian jaringan yang mereka dapatkan. Hal ini tentunya sebagai tantangan sendiri untuk pekerja layanan pelanggan dalam mengelola emosi mereka untuk tetap dapat menjalin hubungan efektif antara pelanggan ke perusahaan.

Keempat adalah *purpose* dan *meaning*, dalam melakukan sesuatu seseorang harus mengetahui makna dan tujuan yang dilakukan. Ketika bekerja, pekerja setidaknya mengetahui tujuan dari pekerjaan yang dilakukan untuk dirinya sendiri. Dengan mengetahui tujuan, seseorang dapat lebih memperjuangkan apa yang mereka kerjakan walaupun mendapati situasi kerja yang terburuk sekalipun. Dalam realita, perwakilan layanan pelanggan yang mengetahui makna dan tujuan dari pekerjaan pelayanan saat mengalami permasalahan ketika bekerja akan memaknai permasalahan tersebut sebagai pelajaran di masa depan untuk tidak terulang lagi. Hal itu membuat pekerja bangkit dari permasalahan yang mereka hadapi, dan dapat meraih hal positif dari keterpurukan yang dialami.

Ditinjau dari teori dan hasil penelitian yang terjadi di lapangan, resiliensi merupakan kemampuan bertahan dan mengatasi kesulitan yang tidak menyenangkan dari hasil adaptasi dengan perubahan dan ketidakpastian. Dapat dinyatakan bahwa karyawan bagian layanan pelanggan PT. X area Jawa Timur lebih dari separuh tergolong tingkat resiliensi rendah. Hal tersebut ditinjau dari kemampuan individu yang berbeda-beda dalam mengatasi permasalahan, selain itu adanya perubahan kondisi dikarenakan pandemi COVID-19 juga menjadi pertimbangan bagi seseorang untuk sukar melakukan resiliensi ketika bekerja.

#### 4.3 Hubungan antara Resiliensi dan Stres Kerja Bagian Layanan Pelanggan PT. X Area Jawa Timur

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ada atau tidak adanya hubungan antara dua variabel, yaitu resiliensi dan stres kerja. Berdasarkan analisis korelasi yang telah dilakukan, diperoleh koefisien korelasi antara resiliensi dan stres kerja bagian layanan pelanggan PT. X Area Jawa Timur lebih besar dari koefisien korelasi tabel atau  $R_{tabel}$  sehingga hipotesis yang diajukan pada penelitian ini dinyatakan diterima.

**Tabel 3. Hasil analisis korelasi resiliensi dan stres kerja.**

$R_{xy}$	$R_{tabel}$	Keterangan	Kategori
-0,576	0,320	Ada hubungan (hipotesis diterima)	Sedang

Dalam suatu pekerjaan, karyawan mendapatkan hambatan maupun *stressor* yang mereka hadapi saat bekerja. *Stressor* ini merupakan salah satu penyebab karyawan merasakan stres kerja, akan tetapi stres kerja tersebut dapat berkurang dengan adanya coping stres yang diupayakan oleh individu tersebut. Menurut Hendriani (2018) apabila karyawan dapat menemukan coping stres yang sesuai dengan dirinya, hal itu menyebabkan karyawan dapat beradaptasi dengan permasalahan dan membentuk sikap resilien ketika bekerja. Seseorang yang mampu melakukan resiliensi berarti mengalami stres kerja yang rendah, begitu pula sebaliknya jika seseorang kurang mampu beresiliensi berarti mengalami stres kerja yang tinggi.

Didukung dengan beberapa penelitian mengenai resiliensi dan stres kerja dari penelitian [McCormac, A, dkk \(2018\)](#) pada *information security awareness* (ISA) karyawan yang menghasilkan karyawan yang mampu beresiliensi tinggi mengalami stres kerja yang rendah dan ISA yang tinggi juga. Selaras dengan penelitian Ghandi, dkk (2017) yang menghasilkan hubungan korelasi negatif antara resiliensi dan stres kerja sebesar 0,48 pada pekerja konselor sekolah. Penelitian lain dengan subjek pelajar yang melakukan pekerjaan sosial oleh Kinman dan Grant (2010) menghasilkan korelasi negatif yang kuat antara resiliensi dan stres sebesar 0,54  $P < 0,001$ . Penelitian pada pelayanan masyarakat lainnya yaitu dengan subjek anggota kepolisian oleh Rezki dan Novianti (2017) menghasilkan korelasi signifikan negatif sebesar -0,481 dengan  $P < 0,05$ .

Dihasilkan korelasi antara resiliensi dan stres kerja pada penelitian ini sebesar -0,576 dengan signifikansi 0,000 sedangkan korelasi tabel 0,320, hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan negatif yang signifikan antara kedua variabel. Besarnya korelasi dengan nilai 0,576 menunjukkan kekuatan hubungan yang sedang antara resiliensi dan stres kerja para karyawan bagian layanan pelanggan PT. X area Jawa Timur. Tanda negatif dapat diartikan adanya hubungan arah negatif yaitu apabila karyawan memiliki resiliensi yang tinggi, maka stres kerja yang dimiliki pun rendah begitu pula sebaliknya.

## Rujukan

- Amir, T. 2017. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT. Fajar Interpratama Mandiri.
- Alwisol & Setiyowati, N. 2017. *Bahan Ajar Matakuliah Statistika II Konsep dan Program SPSS*.
- Azwar, S. 2016. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. 2015. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Azwar, S. 2015. *Tes Prestasi : fungsi dan Pengembangan Pengukuran Prestasi Belajar*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Bhatia, M.S. 2009. *Dictionary of Psychology and Allied Sciences*. New Delhi : New Age International Publisher.
- Fraser. 1983. *Stres & Kepuasan Kerja (Human Stress, Work and Job Satisfacation)* Terjemahan Mulyana L., 1992. Jakarta : PT. Sapdodadi.
- Ghandi P, Hejazi E, & Ghandi N. 2017. *A Study on the Relationship between Resilience and Turnover Intention: With an Emphasis on the Mediating Roles of Job Satisfaction and Job Stress*. (online) 86, (189-200), dari <https://pdfs.semanticscholar.org/3c53/4de39d49ee3a5fa13b3639ba5f51244f6393.pdf>.
- Hadi, C & Hanurawan, F. 2017. *Psikologi Industri dan organisasi*. Sidoarjo: Zifatama Jawara.
- Hendriani, W. 2018. *Resiliensi Psikologis : sebuah pengantar*. Jakarta: Prenadamedia group.
- Kasmir. 2006. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Kinman, G & Grant, L. 2010. *Exploring Stress Resilience in Trainee Social Worker : The Role of Emotional and Social Competencies*. (Online) 41 (2), (261-275). Dari <https://academic.oup.com/bjsw/article/41/2/261/1628141>? Search result =1. DOI:10.1093/bjsw/bcq088.
- Krisor, S.M., Diebig, M., & Rowold, J. 2015. *Is cortisol as a biomarker of stress influenced by the interplay of work-family conflict, work-family balance and resilience?*. (Online) 44 (4), (648-661). Dari <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/PR-09-2013-0168/full/html?skipTracking=true>. DOI : 10.1108/PR-09-2013-0168.
- LIPI.2020. Hasil Survei Dampak Pandemi Covid-19 pada Pekerj (Online). (<http://lipi.go.id/siaranpress/hasil-survei-dampak-pandemi-covid-19-pada-pekerja/22011>), diakses 10 Mei 2020
- McCormarc, A., Calic, D., Parsons, K., Butavicius, M., Pattinson, M., & Lillie, M. 2018. *The effect of resilience and job stress on information security awareness*. (online) 26 (3), dari <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ICS-03-2018-0032/full/html?skipTracking=true>. DOI : 10.1108/ICS-03-2018-0032.
- McEwen, K. 2011, *Building resilience at work*. Australia : Australian Academic Press.
- Maddi, Salvatore R., Khoshaba, Deborah M. 2005. *Resilience at work : how to succeed no matter what life throws at you*. USA : AMACOM.
- Pratomo, Yudha. 2019. *APJII: Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tembus 171 Juta Jiwa*. (Online), (<https://tekno.kompas.com/read/2019/05/16/03260037/apjii-jumlah-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-171-juta-jiwa>), diakses 23 Oktober 2019.
- Rezki, G & Noviana, N.P. 2017. *Resiliensi dan Stres Kerja pada Anggota Kepolisian*. (online) dari <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle>

- /123456789/4643/08%20naskah%20publikasi.pdf?sequence=13&isAllowed=y, diakses 9 Mei 2020
- Riggio, R.E. 2013. *Intoduction to Industrial/Organizational Psychology 6<sup>th</sup> ed.* USA : Pearson Education, Inc.
- Setyowati, A., Hartanti, S., & Sawitri, D.R. 2010. *Hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan Resiliensi pada Siswa Penghuni Rumah Damai.* (Online), 7 (1), dari <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/psikologi/article/view/2949> . DOI : 10.14710/jpu.7.1.67-77
- Stanks, J. 2005. *Stress at Work : Management and Prevention.* UK : Elsevier.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D.* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Statistika untuk Penelitian.* Bandung : Alfabeta.
- Tentang Perusahaan tahun 2019.* (Online), (<http://ish.co.id/portal/>) diakses 4 Oktober 2019.
- Tseng, H.M., Shih, W.M., Shen, Y.C., Ho, L.H., & Wu, C.F. 2017. *Work Stress, resilience, and Professional Quality of Life Among Nurses Caring of Mass Burn Casualty Patients after Formosa Color Dust Explosion.* (Online). 39 (5) ,(789-804). Dari <https://academic.oup.com/jbcr/article/39/5/798/4705923?searchresult=1>.
- Winwood, P.C., Colon, R., & McEwen, K. 2013. *A Practical Measure of Workplace Resilience Developing the Resilience at Work Scale.* (online), 55 (10), (1205-1212). Dari [https://www.researchgate.net/publication/257071531\\_A\\_Practical\\_Measure\\_of\\_Workplace\\_Resilience](https://www.researchgate.net/publication/257071531_A_Practical_Measure_of_Workplace_Resilience). DOI: 10.1097/JOM.0b013e3182a2a60.
- Zellars, K.L., Justice, L., & Beck, T.E 2011. *Resilience: New Paths For Building And Sustaining Individual And Organizational Capacity,* (Online), *Research in Occupational Stress and Well Being*, 9, (1-37). Dari [https://emerald.com/insight/content/doi/10.1108/S1479-3555\(2011\)0000009005/full/html](https://emerald.com/insight/content/doi/10.1108/S1479-3555(2011)0000009005/full/html). DOI : 10.1108/S1479-3555(2011)0000009005.