BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kota Malang sebagai salah satu kota yang berkembang pesat dengan berbagai sektor industri, pendidikan dan jasa, memiliki banyak organisasi dan perusahaan yang melibatkan sejumlah besar karyawan. Salah satu perusahaan jasa yang cukup banyak di Kota Malang adalah *outsourcing* atau penyedia jasa tenaga kerja di pihak ketiga. Gamble (dalam Yasmine et al., 2023) mengatakan *outsourcing* merupakan suatu strategi di mana aktivitas tertentu yang memberi nilai tambah pada proses produksi produk dialih dayakan ke mitra eksternal atau aliansi strategis. Tenaga kerja pada perusahaan *outsourcing* ini biasanya disebut sebagai *desk collection* yang bertugas memproses penagihan hutang di mana upaya ini dilakukan melalui komunikasi telepon seluler dengan konsumen yang memiliki kewajiban dalam membayarkan hutang.

Pekerja *desk collection* sering kali dihadapkan pada tekanan tinggi untuk memenuhi target koleksi yang ditetapkan oleh perusahaan. Target yang tinggi ini sering kali membuat mereka bekerja di bawah tekanan emosional yang besar. Target pekerjaan pada bidang ini diartikan berapa banyak nominal yang berhasil ditagih atau didapatkan seorang *desk collection* dalam jangka satu bulan (Lubis, 2021). Penelitian oleh Pattiwael et al. (2023) menerangkan bahwa keluhan yang sering disampaikan adalah pekerjaan yang ditargetkan oleh perusahaan meskipun dalam situasi tidak bekerja, harus tetap mencapai target walaupun tidak diberikan bonus membuat karyawan perusahaan menjadi stres. Di Kota Malang sendiri, fenomena ini semakin relevan mengingat tingginya tingkat persaingan dalam

sektor perbankan dan jasa keuangan. Perusahaan-perusahaan yang bergerak di sektor ini memerlukan tenaga kerja yang mampu memenuhi target dengan cepat, sering kali tanpa mempertimbangkan dampak emosional dan psikologis yang dialami oleh pekerja.

Faktor sosial ekonomi dan struktur industri di Kota Malang berperan besar dalam meningkatkan tingkat stres di kalangan pekerja. Persaingan ketat, di samping tuntutan untuk mencapai hasil yang optimal dalam waktu singkat, menyebabkan pekerja *desk collection* lebih rentan terhadap stres kerja dan konflik interpersonal. Pekerja di sektor keuangan khususnya pada posisi *debt collector*, menjadi posisi yang paling tertekan akibat tekanan kerja yang sangat besar. Sebanyak 53,8% pekerja di sektor ini mengalami kelelahan dan stres yang sangat tinggi (Simbolon, 2024).

Penelitian ini penting dilakukan karena stres yang terus-menerus tidak ditangani bisa mengarah pada *burnout*, penurunan motivasi, dan berkurangnya kinerja pekerja (Jazilah, 2020). *Desk collection* dalam melakukan proses penagihan, menghadapi berbagai jenis nasabah, terutama yang sulit diajak kerjasama atau sering menunda pembayaran, bisa menjadi sumber stres. Contoh pada keadaan ini ketika ada nasabah yang menyampaikan pesan atau alasan tidak bisa membayar dengan bahasa yang kurang sopan pada saat ditagih oleh *desk collection,* membuat konflik timbul antara nasabah dengan *desk collection.* Pekerjaan dengan target yang tidak realistis dan interaksi langsung dengan debitur yang sering kali tidak kooperatif dapat menyebabkan stres psikologis yang berkepanjangan. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengembangkan dan menerapkan strategi manajemen stres yang efektif (Rekan Kerja, 2023).

Hasibuan (dalam Pratama & Sriathi, 2015) menyatakan penyebab stres kerja bisa diakibatkan dari bermacam faktor contohnya beban kerja yang berat dan terlalu banyak, sikap atasan yang tidak adil terhadap setiap karyawan, waktu kerja sangat terbatas serta fasilitas peralatan kantor yang tidak memadai, konflik kerja atau hubungan yang kurang baik dengan atasan atau rekan kerja lainnya, upah yang diterima terlalu di bawah minimum, serta permasalahan yang terjadi dalam keluarga. Nasution (dalam Manda, 2020) juga menjelaskan faktor stres kerja muncul akibat adanya beban kerja yang tinggi dan tugas yang banyak, tekanan dari atasan, waktu kerja dan fasilitas yang terbatas, konflik kerja, dan imbalan yang diterima karyawan tidak sesuai dengan kontribusinya.

Penelitian oleh Jehn (1995) menunjukkan bahwa konflik yang tidak terselesaikan dalam tim dapat memperburuk suasana kerja, menurunkan kepuasan kerja, dan menghambat kinerja tim secara keseluruhan. Dalam konteks pekerjaan *desk collection*, adanya konflik atau permasalahan yang tidak dikelola dengan baik dapat saja memperburuk situasi, mempertinggi tingkat stres, dan mengurangi produktivitas. Sehingga dalam penelitian ini dipilih faktor konflik kerja untuk dijadikan variabel independen (X).

Pengaruh konflik kerja dan stres kerja telah dibuktikan dalam beberapa penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Rifandy (2021) yang mendapatkan hasil hubungan signifikan antara konflik kerja dan stres kerja, sehingga artinya peningkatan konflik kerja, beban kerja dan kondisi lingkungan kerja dapat menyebabkan peningkatan stres kerja di PT. Matra Adhirata Nusantara, yang di sisi lain, mengurangi konflik kerja dan beban kerja, serta memperbaiki lingkungan kerja dapat juga mengurangi stres kerja pada karyawan di perusahaan tersebut.

Penelitian yang dilakukan Halawa dan Surbakti (2022), konflik yang terjadi di tempat kerja memiliki dampak pengaruh yang signifikan terhadap tingkat stres kerja karyawan PT. Wijaya Riskismas Tunggal Medan. Serta penelitian dari Faozen (2020) menyatakan bahwa konflik kerja bisa memberikan akibat pada performa pegawai secara negatif. Adanya konflik di tempat kerja justru menyebabkan stres kerja yang terbukti dalam penelitian tersebut dan berdampak buruk terhadap motivasi kerja. Dalam kenyataannya, konflik di tempat kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan karena mengurangi motivasi kerja memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kinerja. Penelitian yang dilakukan Rahardjo dan Nurdiyanti (2018) mengindikasikan bahwa konflik kerja memiliki pengaruh positif terhadap stres kerja karyawan PT. Inti Manunggal Sejahtera Abadi.

Penelitian-penelitian yang ada dan telah dilakukan, masih terdapat ketidakselarasan atau *research gap* yang ditunjukkan dari hasil penelitian. Penelitian-penelitian sebelumnya berfokus pada penelitian stres kerja secara umum pada semua posisi karyawan di perusahannya, sedangkan kebaruan dalam penelitian ini adalah peneliti akan menguji dan membahas pengaruh konflik kerja terhadap stres kerja yang hanya berfokus pada karyawan *desk collection* di Kota Malang.

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang di atas, peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul “Stres kerja pada *desk collection* di Kota Malang ditinjau dari konflik kerja”.

B. Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh konflik kerja terhadap stres kerja pada *desk collection* di Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh konflik kerja terhadap stres kerja yang dialami *desk collection* di Kota Malang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis:

Penelitian ini diharapkan dapat menyalurkan pengetahuan keilmuan psikologi khususnya terhadap lingkup pekerjaan, sehingga tidak ada stres yang muncul dalam pekerjaan. Selain itu, juga dapat memperkaya teori manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam hal stres kerja.

2. Manfaat praktis:

Penulis dapat memberikan masukan atau gagasan yang bisa dilakukan oleh karyawan jika mulai merasa stres agar tetap melakukan pekerjaan dengan baik. Serta, dapat ditemukan wawasan praktis yang dapat membantu perusahaan di Kota Malang dalam menciptakan lingkungan kerja sehat dan produktif.