

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Teknologi informasi menawarkan solusi kreatif yang memungkinkan perusahaan dan lembaga pemerintah untuk mengolah data secara cepat, tepat, dan terorganisir (Ramadhan dkk., 2024). Salah satu bentuk pesatnya perkembangan dan kemajuan teknologi informasi saat ini adalah hadirnya perangkat komunikasi yaitu Hp (Putra dkk., 2020). Semua orang dapat dengan mudah melakukan komunikasi melalui Hp (Permana dkk., 2022). Setiap Hp memiliki *brand* yang menjadi identitas suatu produk dan memberi ciri khas masing-masing antara satu produk dengan produk lainnya (Haris & Laena, 2023). Hp sangat mendukung berbagai aktivitas sehari-hari, hal ini menyebabkan permintaan terhadap produk terus meningkat dipasaran (Saputra dkk., 2023). Peluang ini dimanfaatkan oleh perusahaan yang bergerak dibidang pemasaran Hp untuk menyediakan Hp dengan berbagai tipe agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen (Rozali dkk., 2023). Hp kini sudah beredar di pasaran dan tersedia diseluruh konter Hp (Shafira dkk., 2023).

Konter merupakan jenis UMKM yang tersebar luas dan mudah di temukan (Gamas dkk., 2023) Konter adalah tempat yang digunakan untuk melakukan kegiatan jual beli barang elektronik, salah satunya adalah Hp (Fithoni dkk., 2022). Konter Hp diharapkan dapat memenuhi permintaan konsumen terhadap suatu produk Hp (Ayu dkk., 2024). Konter menyediakan Hp dengan berbagai *brand* lengkap dengan aksesorisnya

untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Gumilang, 2020). Untuk melayani para konsumen dalam menjelaskan produk, konter membutuhkan karyawan yang bekerja (Gumilang, 2020). Karyawan yang bekerja di konter Hp terdiri dari penjaga toko serta sales promotor yang memiliki tugas dalam menunjang penjualan suatu produk Hp (Hartoko, 2016).

Karyawan atau sales promotor merupakan kunci keberhasilan dalam penjualan produk Hp (Septia, 2020). Karena sales promotor harus mencapai target penjualan unit Hp yang telah di tetapkan oleh perusahaan agar dapat memastikan kelangsungan operasional yang baik setiap periode (Aksama dkk., 2020). Target penjualan yang ditetapkan kepada sales promotor disesuaikan dengan peraturan masing-masing *brand* Hp (Rohmadany, 2023). Untuk mencapai target tersebut sales promotor harus memiliki strategi komunikasi pemasaran yang baik, seperti memberikan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen secara detail (Septia, 2020). Tidak hanya itu, sales promotor juga harus berperan baik dalam hal kepercayaan diri untuk menawarkan produk, hal ini agar konsumen yakin untuk membeli produk yang di inginkannya (Priangga dkk., 2022).

Berdasarkan hal tersebut, tentunya perusahaan harus memperhatikan kenyamanan sales promotor sehingga mereka nyaman dalam bekerja, jika karyawan merasa tidak nyaman maka akan menimbulkan rasa tertekan dan mengakibatkan stres kerja (Oktaviani & Irmayanti, 2021). Ditambah lagi jika tuntutan pekerjaan yang dihadapi karyawan tidak seimbang dengan kemampuan untuk memenuhi tuntutannya tersebut akan menimbulkan stres kerja (I. G. S. Putra & Wibawa, 2014).

Stres kerja merupakan reaksi individu terhadap ketidakcocokan antara tuntutan pekerjaan dan sumber daya yang dimiliki (Aisyah, 2024). Akibat dari stres kerja, seseorang dapat merasakan peningkatan ketegangan dan merasa gelisah (Cahyadi & Prastyani, 2020). Selain itu stres kerja dapat terjadi karena tuntutan pekerjaan yang terlalu banyak dan tugas yang berlebihan secara signifikan (Putranto & Wijaya, 2024). Seperti jam kerja yang panjang dapat menyebabkan kondisi kelelahan fisik, emosional, dan mental sehingga menjadi salah satu penyebab stres kerja (Aturrizki dkk., 2022). Ditambah lagi adanya batasan waktu penyelesaian tugas yang ditetapkan oleh pihak perusahaan (Muhareni dkk., 2022). Sehingga menyebabkan pekerjaan tidak terselesaikan sesuai target dan menimbulkan stres kerja pada karyawan (Putranto & Wijaya, 2024).

Stres di tempat kerja dapat memicu berbagai gangguan fisik seperti kelelahan, sakit kepala, serta perubahan perilaku seperti rasa gelisah, kurang sabar, mudah tersulut emosi, dan panik, serta dapat menimbulkan masalah psikologis seperti kesulitan tidur serta kesulitan untuk merasa rileks (Solon dkk., 2021). Adapun hal lainnya mengenai stres kerja yang dirasakan karyawan disebabkan oleh target yang terlalu tinggi, kompensasi finansial yang tidak sebanding dengan pekerjaan, adanya konflik, beban kerja yang berat, serta sistem manajemen yang tidak terstruktur dengan baik (Fitriano dkk., 2020). Selain itu adanya hubungan interpersonal yang tidak baik di tempat kerja juga dapat menjadi pemicu stres kerja pada karyawan (Arif dkk., 2021). Jika tidak ditangani, stres kerja dapat menyebabkan beberapa dampak kesehatan seperti kelelahan fisik,

mental, dan emosional kemudian penurunan produktivitas kerja dan kecemasan yang dapat menyebabkan depresi (Ega dkk., 2024).

Berdasarkan informasi yang didapatkan dari hasil wawancara awal pada tanggal 14 dan 16 oktober 2024 dengan 4 orang sales promotor yang bekerja di konter Hp didapatkan data sebagai berikut:

*“Yang buat stres itu target. Target itu penjualan unit Hp setiap bulan. Setiap bulan kan targetnya itu meningkat. Kadang sampai 40 atau 50 unit perbulannya. Terus ada tuntutan lain dari bos toko sama perusahaan. Kalau tuntutan dari bos toko itu kayak harus bersih-bersih di tokodan itu gak cuman sekali dalam sehari terus harus menghafali merek-merek Hp yang lain juga. Belum lagi tiap keluar produk baru harus di pelajari dan di hafalkan semua spesifikasinya tu buat pusing aja sakit kepala karena kan banyak gak cuma satu. Terus di follow up tentang penjualan hampir tiap hari kan jadi gelisah bawaannya. Itu sih yang buat capek terus stres juga, terus kepikiran juga gimana caranya bisa kejar target sampe kadang gak semangat rasanya kalau udah pulang ke kost tu karena kepikiran itu aja”. (D, Perempuan, 25 tahun)*

*“Selama kerja ini perasaan yang saya rasain ya senang lah kerena dapet pengalaman baru kan tapi banyak juga hal yang buat saya gak enak gitu kayak perasaan capek kadang sedih kadang kecewa juga karena insentif juga gak cair, insentif gak cair karena gak capai target, target itu penjualan unit Hp setiap bulannya ganti-ganti terus di tambah lagi tekanan dari atasan kita harus bisa capai target penjualan tu. Dalam sehari bisa di tag nama kita dua sampai tiga kali di grupkan malu juga, terus di tegur karena penjualannya belum capai. terus konflik sama owner tokonya juga. Owner toko terlalu nuntut saya untuk rajin beres-beres sehari itu gak cuma sekali di bersihkan kan jadi saya capek juga. Saya juga ada konflik sama sales promotor brand lain karena rebutan konsumen dan buat saya gak nyaman”. (S, Perempuan, 28 tahun)*

*“Selama kerja tu sering ngerasain sedih karena ada tekanan tekanan yang buat stres. Ada tekanan dari kantor dan toko juga yang pastinya buat kita sedih, buat kita stres. Terus dari perusahaan ada peraturan yang ganti-ganti terus masalah*

*target penjualan Hp terlalu berat. Target penjualan unit tu paling sedikit 40 unit kalau paling tingginya bisa sampai 50 atau 60 unit Hp. Yang berat nya tu jual yang tipe tinggi yang harga 5 juta ke atas. Terus banyak hal juga yang buat stres kayak tuntutan dari toko harus rajin bersih-bersih dan kalau ada uang kurang itu jadi tanggung jawab kami. Dalam sebulan bisa sampai 400 atau 500 ribu per orang bayar kekurangan uang yang gak tau kemana itu. Dah sakit kepala juga kerena target kita banyak, jadi cepet marah kalau lagi kepikiran target tu". (P, Perempuan, 23 tahun)*

*"Selama kerja tu ya ngerasa capek, apa lagi kalau di akhir bulan penjualan masih sedikit sedangkan kami ada target yang harus di penuhi dah sakit kepala mikirinya tu, apa lagi aku cowok kurang pandai cari pelanggan. Ngerasa malu juga kalau dah di tag tag di grup nama kita tu kenapa bisa belum capai. Terus ada angkat angkat barang kami kalau ada event di toko belum lagi panas panasan sebar brosur kadang di lampu merah kami sebar. Kadang kalau udah tertekan kali rasanya pengaruh juga sama makan. Jadi malas aku makan, malah lebih pilih nongkrong atau main game biar gak pusing kali rasanya".*

(M, Laki-laki, 23 tahun)

Berdasarkan permasalahan yang peneliti temukan dari hasil wawancara di atas, peneliti mengamati bahwa pentingnya mengetahui gambaran stres kerja pada sales promotor yang bekerja di konter Hp. Dari pengakuan ke 4 subjek mereka merasa cukup tertekan dan stres menghadapi berbagai tuntutan pekerjaannya sehingga berpengaruh pada kondisi fisiologis, psikologis dan tingkah laku. Penelitian terkait stres kerja pada sales promotor Hp masih sangat jarang menggunakan metode penelitian kualitatif, biasanya penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menghubungkan dua atau lebih variabel seperti pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan *Counter Hp* (Aturrizki dkk., 2022). Alasan tersebutlah yang membuat peneliti tertarik dan memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul

“Gambaran Stres Kerja Sales Promotor yang Bekerja pada Konter Hp di Takengon” dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dan hanya membahas variable stres kerja saja.

## **1.2. Keaslian Penelitian**

Penelitian terdahulu yang relevan dengan stres kerja mencakup studi yang telah dilakukan oleh Aturrizki dkk (2022) tentang “Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Karyawan *Counter Hp Oppo* di Kabupaten Situbondo”. Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif. Penelitian ini menggunakan populasi karyawan di konter Hp *oppo* di kabupaten situbondo. Penelitian ini melibatkan 85 responden sebagai sampel. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa stres kerja dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian di atas dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah peneliti hanya menggambarkan stres kerja saja serta menggunakan metode penelitian kualitatif dalam penelitiannya. Subjek yang digunakan peneliti adalah karyawan yang bekerja sebagai sales promotor di konter Hp.

Penelitian yang dilakukan oleh Sitinjak (2023) yang berjudul "Analisis Stres Kerja Pegawai pada PT. Bank X Tbk Kantor Cabang Tanah Abang". Subjek dalam penelitian tersebut adalah pegawai PT. Bank X Tbk di Kantor Cabang Tanah Abang berjumlah 4 orang dari berbagai jabatan. Penelitian ini menggunakan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi, serta menggunakan metode purposive sampling. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pegawai PT. Bank X Tbk Kantor Cabang Tanah Abang

mengalami stres kerja akibat beban kerja yang tinggi, tekanan waktu, konflik di tempat kerja, pemeriksaan khusus, pelanggaran ketentuan, serta lingkungan kerja yang kurang mendukung. Stres tersebut berdampak pada menurunnya kinerja, motivasi, serta kesehatan fisik dan mental pegawai. Perbedaan penelitian di atas dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah dari subjek yang teliti, peneliti menggunakan subjek karyawan yang bekerja sebagai sales promotor di konter Hp.

Penelitian yang dilakukan oleh Fahri dkk (2022) tentang “Pengaruh Faktor Somatis Terhadap Stres Kerja Pada Promotor Vivo Smartphone Di Kabupaten Polewali Mandar”. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Polewali Mandar dengan menggunakan metode kuantitatif dan pendekatan *cross sectional study*, ukuran sampel minimum dihitung dengan rumus Slovin, dan dengan menggunakan sistem random sampling diperoleh 40 responden. Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara faktor somatis dengan stres kerja. Perbedaan penelitian di atas dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah peneliti hanya menggambarkan stres kerja saja kemudian menggunakan metode kualitatif dan subjek yang digunakan peneliti adalah karyawan yang bekerja sebagai sales promotor di konter Hp.

Penelitian yang dilakukan oleh Mahfudz (2017) tentang “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi pada Karyawan Divisi Sales Consumer Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk”. Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan sampel sebanyak 101 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja dipengaruhi oleh kepuasan kerja serta beban kerja. Perbedaan penelitian di

atas dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah peneliti hanya menggambarkan stres kerja saja serta menggunakan metode penelitian kualitatif, kemudian subjek yang digunakan peneliti adalah karyawan yang bekerja sebagai sales promotor di konter Hp.

Penelitian yang dilakukan oleh Suryratri dkk (2016) tentang “Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Bagian Sales/Penjualan di Pt Telkom Indonesia Tbk”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, sampel penelitian sejumlah 120 karyawan bagian *marketing*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara stres kerja dengan kepuasan kerja pada sales Indihome di PT. Telkom Indonesia Tbk, Perbedaan penelitian di atas dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah peneliti hanya menggambarkan variabel stres kerja saja serta menggunakan metode penelitian kualitatif, kemudian Subjek yang digunakan peneliti adalah karyawan yang bekerja sebagai sales promotor di konter Hp.

### **1.3. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana gambaran aspek-aspek stres kerja pada karyawan yang bekerja sebagai sales promotor di konter Hp.

### **1.4. Tujuan penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran aspek-aspek stres kerja pada karyawan yang bekerja sebagai sales promotor di konter Hp.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik dari segi teori maupun praktik.

### **a. Manfaat Teoritis**

1. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk bidang psikologi, terutama dalam ranah psikologi industri dan organisasi dan psikologi sosial
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti selanjutnya sebagai referensi dalam memahami terkait stres kerja serta memberikan wawasan akademis terkait aspek-aspek yang berperan dalam stres kerja yang dirasakan oleh karyawan.

### **b. Manfaat Praktis**

#### **1. Bagi Subjek Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman subjek mengenai strategi manajemen stres kerja kemudian mampu mendorong mereka untuk lebih aktif dalam mengikuti pelatihan atau program pengembangan keterampilan yang berkaitan dengan profesi sales promotor.

#### **2. Bagi Pemilik konter**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pemilik konter agar dapat mengevaluasi sistem kerja di dalam konter agar dapat berpengaruh terhadap kesejahteraan dan kenyamanan karyawannya.

3. Bagi sales promotor dan rekan kerja

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan rasa peduli bagi sesama rekan kerja dengan memahami stres yang dialami rekan kerja, mereka bisa menciptakan lingkungan yang lebih suportif dan nyaman.

4. Bagi *Distric manager*

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi penanggung jawab sales promotor agar dapat lebih memahami hal-hal yang menyebabkan sales pronator merasakan stres dalam bekerja dan hal-hal apa saja yang dapat memicu stres kerja pada sales promotor.