



Analisis Hubungan Beban Kerja Mental dan Stres Kerja pada *Call Center* di PT X

Elizabeth Tasya Octavianes Tarigan¹, Denny Ardyanto², Cynthia Nafista³

^{1,2,3}Universitas Airlangga, Indonesia

E-mail: yustinus-d-a-w@fkm.unair.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2023-07-12 Revised: 2023-08-22 Published: 2023-09-02 Keywords: <i>Stress;</i> <i>Mental;</i> <i>Work,</i> <i>Workload.</i>	Job stress is an emotional condition that arises due to an imbalance between workload and the ability of individual workers to do their jobs. One of the jobs that has the potential for work stress is a call center. The aim of this study was to analyze the mental workload and work stress of PT X call center workers. This study used a cross-sectional observational analytic method with a total of 63 samples taken from the total population by simple random sampling. The research was carried out in September 2021. Data analysis used the Spearman and Cramer correlation test. Primary data was collected from questionnaires and observation results while secondary data was obtained from company documents related to research. The independent variable is mental workload while the dependent variable is work stress on call center workers at PT X. The results show that the majority of workers are over the age of 30 and are female and it is found that there is no relationship between mental workload and work stress with p-value of 0.563. Monitoring of workers is needed to avoid work stress by evaluating the shift system that has been implemented and maintaining it to create a good work environment.
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2023-07-12 Direvisi: 2023-08-22 Dipublikasi: 2023-09-02 Kata kunci: <i>Beban Kerja;</i> <i>Kerja;</i> <i>Mental;</i> <i>Stres.</i>	Stres kerja merupakan kondisi emosional yang timbul akibat ketidakseimbangan antara beban kerja dengan kemampuan individu pekerja dalam melakukan pekerjaannya. Salah satu pekerjaan yang berpotensi terjadinya stres kerja adalah <i>call center</i> . Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis beban kerja mental dengan stres kerja pekerja <i>call center</i> PT X. Penelitian ini menggunakan metode analitik observasional <i>cross-sectional</i> dengan total 63 sampel yang diambil dari total populasi dengan <i>simple random sampling</i> . Penelitian dilaksanakan pada bulan September tahun 2021. Analisis data menggunakan uji korelasi <i>spearman</i> dan <i>cramer</i> . Data primer dikumpulkan dari kuesioner dan hasil observasi sementara data sekunder didapatkan dari dokumen perusahaan terkait dengan penelitian. Variabel independen adalah beban kerja mental sedangkan variabel dependen adalah stres kerja pada pekerja <i>call center</i> di PT X. Hasil didapatkan bahwa mayoritas pekerja berusia lebih dari sama dengan 30 tahun dan berjenis kelamin perempuan serta ditemukan bahwa tidak terdapat hubungan antara beban kerja mental dengan stres kerja dengan p-value 0,563. Diperlukan pemantauan terhadap para pekerja agar terhindar dari stres kerja dengan mengevaluasi sistem <i>shift</i> yang telah diberlakukan dan mempertahankan untuk menciptakan lingkungan kerja yang baik.

I. PENDAHULUAN

Menurut *World Health Organization* (WHO) tahun 2008, kesehatan merujuk pada sebuah keadaan yang optimal dalam hal kesehatan fisik, mental, dan sosial yang utuh dan seimbang (WHO, 2008). Ruang lingkup kesehatan sangat luas, salah satunya pada tenaga kerja. Berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Pasal 1 Ayat 2 tentang Ketenagakerjaan, tenaga kerja didefinisikan sebagai individu yang memiliki kemampuan untuk menjalankan aktivitas pekerjaan dengan tujuan untuk menciptakan barang dan/atau jasa yang dibutuhkan baik oleh pribadi maupun orang banyak (Kementerian

Perindustrian, 2003). Tenaga kerja dalam melakukan pekerjaan yang dilakukan telah dilindungi oleh Pemerintah, terutama mengenai kesehatan dan keselamatan para pekerja dalam melakukan pekerjaan. Menurut Undang – Undang Ketenagakerjaan tahun 2003, setiap pekerja memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan dalam hal keamanan dan kesehatan dalam menjalankan tugasnya.

Dengan data dari Badan Pusat Statistik (2020), tercatat bahwa jumlah tenaga kerja di Indonesia mencapai sekitar 128.454,18 ribu orang, yang mewakili sekitar 92,93% dari total populasi masyarakat Indonesia yang sudah bekerja. Oleh karena itu, pentingnya untuk

meningkatkan perhatian terhadap kesehatan dan keselamatan kerja para pekerja guna mencegah terjadinya suatu kecelakaan kerja (Badan Pusat Statistik, 2020).

Berdasarkan data yang dirilis oleh BPJS Ketenagakerjaan pada tahun 2020, angka jumlah kecelakaan saat ini masih tergolong cukup tinggi, yaitu sebanyak 177.161 ribu kasus (BPJS Ketenagakerjaan, 2020). Kecelakaan kerja dapat bisa disebabkan oleh beberapa aspek, salah satu aspek yang mempengaruhi kecelakaan kerja adalah stres. Stres mengakibatkan sebanyak 14.000 pekerja di bidang industri meninggal karena kecelakaan kerja tiap tahunnya (atau sekitar 55 orang per hari). Tubuh manusia dirancang untuk melakukan suatu pekerjaan dan tidak hanya menerima beban dari individu saja, tetapi juga dari luar tubuhnya. Jika tingkat pembebanan kerja kepada pekerja terlalu tinggi dengan penggunaan energi yang berlebihan, maka akan terjadi "*Overstress*" pada kerja mental (Tarwaka, 2019). Stres merupakan segala stimulus atau kejadian yang mempengaruhi tubuh, baik dari eksternal maupun internal, dan dapat menimbulkan dampak yang merugikan kesehatan dan munculnya pelbagai gangguan kesehatan. Dalam konteks kerja, dampak stres seringkali menyebabkan penurunan kinerja, efisiensi, dan produktivitas para pekerja (Manuaba A. Stress and Strain, 1998).

Pemahaman tentang stres menjadi penting karena stres memiliki keterkaitan yang erat dengan produktivitas perusahaan. Ketika pekerja mengalami stres kerja, mereka tidak dapat mencapai tingkat optimal, yang pada akhirnya berdampak negatif pada *output* pekerjaan mereka. Penelitian yang telah dijalankan oleh Sorongan et al. (2018), menemukan adanya korelasi antara stress kerja dan produktivitas pekerja. Dalam penelitian tersebut disimpulkan bahwa pekerja yang mengalami stres kerja menghadapi kesulitan dalam mengoptimalkan kinerjanya, yang pada akhirnya memberikan dampak negatif bagi kinerja perusahaan (Sorongan J, Suoth LF, Boky H, 2018).

Adanya kebijakan bekerja dari rumah sejak pandemi COVID-19 sangat berdampak pada penggunaan internet, terutama bagi para pelajar dan pekerja yang harus menggunakan Wi-Fi untuk menggantikan aktivitas yang seharusnya dilakukan di luar rumah selama sebelum pandemi COVID-19, seperti di kantor maupun sekolah. Menteri Komunikasi dan Informasi, Johnny G. Plate, menyampaikan dalam periode pandemi COVID-19, terjadi transformasi dalam

pola akses internet. Sebelumnya, penggunaan internet banyak terpusat di lingkungan perkantoran, perguruan tinggi, lembaga pendidikan, dan juga area publik. Namun, sekarang ada perpindahan penggunaan internet ke wilayah hunian, tempat tinggal, dan permukiman (Kominfo, 2020).

PT X, sebuah perusahaan yang beroperasi sebagai penyedia layanan internet di Indonesia, salah satu aspek penting dari tim sumber daya manusia yang diperlukan adalah bagian *call center*. Bagian ini bertanggung jawab untuk menangani kepuasan pelanggan dan berfungsi sebagai penghubung antara pelanggan dengan perusahaan. Perusahaan yang menghargai kepuasan pelanggan akan secara berlangsung berupaya mempermudah akses pelanggan ke perusahaan. Interaksi antara pelanggan dan perusahaan akan semakin diyakini sebagai sesuatu yang dapat diakses dengan mudah, melalui berbagai saluran komunikasi seperti telepon rumah, ponsel, atau melalui akses ke situs web, internet, dan surel (Agung AN, 2006). Menurut PT VADS (2020), tugas yang harus dilakukan oleh *call center* dalam sebuah perusahaan yaitu menerima panggilan masuk dari pelanggan dan memberikan solusi yang responsif dan akurat untuk setiap pertanyaan yang diajukan. Selain itu, *call center* juga bertanggung jawab untuk dengan baik dan seksama mendengarkan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. *Call center* dioperasikan sesuai dengan kebutuhan perusahaan masing-masing dan dapat bekerja hingga beberapa jam karena keberadaannya yang harus selalu ada selama 24 jam per minggu. Pekerja di *call center* seringkali dihadapkan pada tekanan untuk mencapai kinerja yang optimal dengan tujuan menyediakan layanan optimal kepada pelanggan karena pekerjaannya sangat berkaitan dengan kepuasan para konsumen dan menjadi kesan bagi konsumen terhadap perusahaan.

Berdasarkan dari latar belakang yang disampaikan, penting untuk memahami relasi antara beban kerja mental sebagai penyebab stres kerja pada pekerja *call center*. Dengan menyadari betapa pentingnya *call center* sebagai aset berharga dalam menjaga citra dan reputasi perusahaan, diharapkan bahwa dengan memahami faktor tersebut, perusahaan dapat mengelolanya secara efektif untuk mencegah konsekuensi negatif yang timbul dari tekanan kerja terhadap staf di bagian *call center*.

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah analitik observasional *cross-sectional*. Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan September 2021 di PT X. Populasi yang menjadi subjek penelitian melibatkan semua staf *call center* di PT X dengan sampel penelitian terdiri dari 63 responden yang dipilih secara acak dari populasi menggunakan metode *simple random sampling*. Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan melalui hasil observasi langsung dan pengisian kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh melalui pengumpulan dokumen perusahaan yang relevan dengan penelitian. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode korelasi *spearman* dan *cramer*. Penelitian ini telah memperoleh sertifikat merit etik dari Komite Penelitian Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Airlangga (nomor 096/HRECC.FODM.III.2022).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Pada tabel tabulasi frekuensi usia para staf *call center* PT X dapat diketahui bahwa sebesar 87,3% pekerja merupakan pekerja berusia lebih dari sama dengan 30 tahun. Sedangkan untuk distribusi jenis kelamin pada pekerja *call center* PT X dapat disimpulkan bahwa mayoritas pekerja berjenis kelamin perempuan sebesar 77,8%.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Usia dan Jenis Kelamin Pekerja *Call Center* PT X

Variabel	Responden	
	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia		
≤30 tahun	55	87,3
>30 tahun	8	12,7
Total	63	100,0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	14	22,2
Perempuan	49	77,8
Total	63	100,0

Dari data analisis frekuensi beban kerja mental staf *call center* PT X dapat disimpulkan bahwa mayoritas pekerja mengalami tingkat beban kerja mental yang sangat tinggi, dengan 45 pekerja (71,4%) memiliki tingkat tersebut. Temuan tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pekerja merasakan beban kerja secara mental dalam melakukan pekerjaannya pada tingkat yang sangat tinggi.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Beban Kerja Mental Pekerja *Call Center* PT X

Variabel	Responden	
	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Beban Kerja Mental		
Sangat Rendah	0	0
Rendah	0	0
Sedang	0	0
Tinggi	18	28,6
Sangat Tinggi	45	71,4
Total	63	100,0

Berdasarkan data analisis frekuensi stres kerja pada staf *call center* PT X dapat disimpulkan bahwa mayoritas pekerja mengalami tingkat stres kerja yang tinggi, dengan 49 pekerja (76,6%) memiliki tingkat tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas pekerja merasakan stres kerja dalam melakukan pekerjaannya pada tingkat yang tinggi.

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Stres Kerja Pekerja *Call Center* PT X

Variabel	Responden	
	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Stres Kerja		
Rendah	0	0
Sedang	13	20,3
Tinggi	49	76,6
Sangat Tinggi	2	3,1
Total	63	100,0

Berdasarkan uji analisis korelasi *spearman* dapat disimpulkan bahwa mayoritas pekerja mengalami stres kerja yang tinggi dengan beban kerja mental yang sangat tinggi sebanyak 36 orang (80%). Diketahui p-value dengan angka 0,563 yang berarti bahwa tidak ada hubungan signifikan antara beban kerja mental dengan stres kerja.

Tabel 4 Analisis Hubungan Beban Kerja Mental dan Stres Kerja Pekerja *Call Center* PT X

Variabel	Stres kerja								Total	p-value
	Beban Kerja Mental		Rendah		Sedang		Tinggi			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Sangat Rendah	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rendah	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sedang	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tinggi	0	0	5	27,8	12	66,7	1	5,6	18	100,0
Sangat Tinggi	0	0	8	17,8	36	88,0	1	2,2	45	100,0
Total	0	0	13	20,6	48	76,2	2	3,2	63	100,0

B. Pembahasan

Beban kerja mental merupakan salah satu faktor psikososial yang menjadi indikator utama dalam penelitian terhadap seorang

pekerja. Secara fisiologis, beban kerja mental melibatkan aktivitas mental dan terlihat sebagai jenis pekerjaan yang ringan, sehingga kebutuhan kalori yang dibutuhkan cenderung lebih rendah. Namun, dari sudut pandang moral dan tanggung jawab, aktivitas mental sebenarnya lebih berat daripada aktivitas fisik, karena melibatkan kerja otak (*white-collar*) daripada kerja otot (*blue-collar*). (5). Tujuan utama melakukan pengukuran beban kerja mental pada pekerja antara lain untuk memahami dan memprediksi seberapa banyak beban kerja mental dikaitkan dengan beberapa permintaan pekerjaan tertentu sehingga perubahan dapat merancang dan mengetahui mengenai bagaimana cara yang tepat untuk menciptakan tingkat beban kerja mental yang aman dalam sebuah pekerjaan (Jeffri NFS, 2021).

Pada tabel 4 dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat korelasi antara beban kerja mental dengan stres kerja pada pekerja *call center* PT X. Hal ini ditunjukkan dari *p-value* dengan angka 0,563 ($p > 0,05$). Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara beban kerja mental dan stres kerja pada pekerja perusahaan akuakultur di Banyuwangi dengan *p-value* dengan angka 0,123 (Marshanty YA, Wardani IA., 2020). Temuan lain juga mengindikasikan bahwa beban kerja mental tidak memiliki pengaruh terhadap stress kerja ketika pekerja memiliki kesanggupan yang baik. Semakin tinggi tingkat kesanggupan pekerja, semakin positif persepsi pekerja terhadap beban kerja mental. (Erdius, Dewi FS., 2017).

Pada penelitian ini diketahui bahwa mayoritas pekerja atau sebagian besar pekerja memiliki beban kerja mental yang tinggi. Selain itu, stres kerja yang dirasakan oleh pekerja mayoritas terdapat pada kategori atau tingkat yang tinggi pula. Meski beban kerja mental dan stres kerja berada pada kategori tinggi, akan tetapi keduanya tidak memiliki hubungan yang bermakna. Tingginya stres kerja dan beban kerja mental merupakan salah satu konsekuensi dari pekerjaan *call center* dimana pekerja harus selalu cepat, tanggap, dan siap siaga dalam memberikan informasi kepada pelanggan dengan jelas hingga mendengarkan keluhan para pelanggan dan harus menyelesaikannya hingga pelanggan tersebut merasa puas. Pekerja *call center* juga memiliki tanggung

jawab besar karena pekerjaan tersebut merupakan jembatan antara pelanggan dengan citra atau nama baik perusahaan, sehingga dituntut untuk selalu bersabar dan bersikap baik dalam menghadapi pelanggan yang membutuhkan informasi ataupun mengadakan keluhan.

Selain itu, berdasarkan hasil observasi terlihat bahwasanya perusahaan telah melakukan berbagai upaya untuk mengurangi stressor yang muncul di tempat kerja. Meski dituntut untuk bekerja dengan kondisi beban kerja mental yang tinggi, pekerja tetap merasa aman dan nyaman pada saat melakukan pekerjaannya. Hal ini terlihat dari ruang kerja yang cukup nyaman serta lingkungan kerja yang suportif atau mendukung para pekerja dalam melakukan pekerjaannya. Sistem *rolling* pekerja pun juga dilakukan setiap harinya agar pekerja tidak merasa bosan dalam melakukan pekerjaannya.

Beban kerja mental yang dialami pekerja tidak hanya timbul dari pekerjaan saja. Faktor-faktor pribadi di luar lingkup pekerjaan juga berkontribusi sebagai penyebab tingginya beban kerja mental yang dirasakan oleh para pekerja, seperti permasalahan keluarga, pertemanan, hingga kondisi kesehatan. Penelitian ini tidak memperhitungkan hal tersebut karena hanya mengukur beban kerja mental pada saat melakukan pekerjaan saja.

Dari hasil perhitungan beban kerja mental menggunakan metode NASA-TLX, ditemukan bahwa mayoritas pekerja di PT X yang bekerja sebagai *call center* merasakan adanya tuntutan mental (*mental demand*) dan juga tuntutan waktu (*temporal demand*) saat menjalankan tugas pekerjaan mereka. Oleh karena itu, untuk dapat mengatasi hal ini perusahaan telah mengatur jadwal kerja yang sesuai dan terjadwal dengan baik, sehingga dapat mengurangi tingkat beban kerja mental yang dialami oleh para pekerja. Hal ini penting karena dengan meningkatnya beban kerja mental yang diterima oleh pekerja, maka tingkat stres kerja yang dirasakan juga cenderung semakin meningkat.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Temuan penelitian mengindikasikan bahwa mayoritas pekerja *call center* di PT X berusia lebih dari sama dengan 30 tahun (87,3%) dan berjenis kelamin perempuan

(77,8%). Mayoritas pekerja juga mengalami tingkat beban kerja mental sangat tinggi (71,4%) dan stress kerja yang tinggi (76,6%). Namun, temuan penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara beban kerja mental dengan stres kerja pada pekerja *call center* di PT X.

B. Saran

Pembahasan terkait penelitian ini masih sangat terbatas dan membutuhkan banyak masukan, saran untuk penulis selanjutnya adalah mengkaji lebih dalam dan secara komprehensif tentang Analisis Hubungan Beban Kerja Mental dan Stres Kerja pada *Call Center*.

DAFTAR RUJUKAN

- Agung AN. Menumbuhkan Service Loyalty melalui Kualitas Pelayanan dan Pengelolaan Respon Emosi Konsumen pada Perusahaan Jasa. J Manaj Maranatha. 2006;5(2):1-10.
- Badan Pusat Statistik. Jumlah dan Persentase Penduduk Bekerja dan Pengangguran 2019-2020. Jakarta: Badan Pusat Statistik; 2020.
- BPJS Ketenagakerjaan. Angka Kecelakaan Kerja Tahun 2019. Jakarta: BPJS Ketenagakerjaan; 2020.
- Erdius, Dewi FS. Stres Kerja pada Perawat Rumah Sakit di Muara Enim: Analisis Beban Kerja Fisik dan Mental. Ber Kedokt Masy. 2017;33(9):439-44.
- Jeffri NFS, Awang Rambli DR. A review of augmented reality systems and their effects on mental workload and task performance. Heliyon [Internet]. 2021;7(3):e06277. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e06277>
- Kementerian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia. Terjadi Pergeseran Penggunaan Internet selama Masa Pandemi. 2020.
- Kementerian Perindustrian. Undang-Undang RI No 13 Tahun 2003. 2003.
- Manuaba A. Stress and Strain. In: Bunga Rampai Ergonomi Vol I. Program Studi Ergonomi-Fisiologi Kerja Universitas Udayana Denpasar; 1998.
- Marshanty YA, Wardani IA. Hubungan Beban Kerja Mental, Masa Kerja Dan Usia Terhadap Kejadian Stres Pada Pekerja Perusahaan Akuakultur Di Banyuwangi. J Community Mental Health Public Policy. 2020;2(1):1-11.
- Sorongon J, Suoth LF, Boky H. Hubungan Antara Stres Kerja dan Upah dengan Produktivitas Kerja pada Pegawai di Dinas Kesehatan Kota Manado. Kesmas. 2018;7(5).
- Tarwaka. Ergonomi Industri: Dasar-Dasar Pengetahuan Ergonomi dan Aplikasi di Tempat Kerja. II. Surakarta: Harapan Press; 2019.
- WHO. The Global Burden of Disease: 2004 Update Geneva. 2008.