

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Prosedur

Prosedur sangat penting dalam pelaksanaan suatu pekerjaan karena berfungsi sebagai pedoman agar setiap aktivitas dapat dilaksanakan secara teratur. Menurut Wahyuni (2019:19) prosedur merupakan serangkaian kegiatan yang disusun secara sistematis dan dilaksanakan oleh dua orang atau lebih dalam suatu organisasi atau departemen berdasarkan ketentuan atau pedoman yang berlaku. Selain itu, menurut Simatupang (2020:195) menyatakan bahwa prosedur ialah metode yang memungkinkan pelaksanaan serangkaian tugas secara teratur, sehingga pembaca dapat dengan mudah menyelesaikan tugas tersebut dan memahaminya dengan mudah. Berdasarkan pendapat kedua ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah urutan langkah kerja yang disusun secara sistematis dan dilaksanakan sesuai dengan aturan yang berlaku. Prosedur digunakan sebagai panduan agar setiap tugas dapat dilakukan lebih mudah, teratur, dan konsisten.

2.2 Pengertian *Flowchart*

Bagan alir sistem merupakan salah satu alat yang dimanfaatkan untuk menggambarkan jalannya suatu sistem dalam bentuk visual. Menurut Muafi, dkk. (2020:46) bagan alir sistem (*system flowchart*) adalah sebuah diagram yang menggambarkan alur kerja secara rinci, menunjukkan urutan setiap prosedur dalam sistem dan menjelaskan proses atau kegiatan yang dilakukan pada setiap tahap. Sejalan dengan pendapat tersebut, menurut Trisnanto (2024:100) menyatakan bahwa *flowchart* sistem merupakan diagram yang digunakan untuk menunjukkan urutan langkah atau proses yang berlangsung dalam suatu sistem secara menyeluruh. Berdasarkan kedua pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa bagan alir sistem (*flowchart*) adalah diagram yang digunakan untuk menggambarkan alur kerja, urutan prosedur, dan setiap proses dalam suatu sistem secara menyeluruh, sehingga memudahkan pemahaman tentang cara kerja sistem tersebut.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.3 Pengertian *Customer Service*

Customer service merupakan salah satu fungsi utama dalam perusahaan yang berperan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Menurut Meldiana dan Rahadi (2020:1570) menyatakan bahwa *customer service* merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan guna memenuhi kebutuhan serta mewujudkan kepuasan pelanggan melalui pemberian layanan yang berkualitas. Di sisi lain, menurut Srihandoko, dkk. (2021:32) *customer service* adalah kegiatan memberikan pelayanan kepada pelanggan berdasarkan kontrak atau perjanjian yang telah disepakati sebelumnya.

Ariyanto, dkk. (2024:3) juga menyatakan bahwa pelayanan pelanggan merupakan serangkaian aktivitas dan interaksi yang dilakukan oleh sebuah perusahaan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, serta harapan pelanggan. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pelanggan (*customer service*) merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. *Customer service* berperan dalam memberikan informasi, membantu menyelesaikan permasalahan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang baik. Dengan demikian, *customer service* menjadi bagian penting dalam menciptakan kualitas pelayanan yang optimal.

2.3.1 Fungsi dan Peran *Customer Service*

Konsep fungsi dan peran *customer service* menurut Kasmir dalam Yudi, dkk. (2023:19-20) terdiri dari beberapa fungsi dan peran utama dalam sebuah organisasi, yaitu:

- a. Sebagai *receptionist*: Menyambut tamu maupun pelanggan yang berkunjung ke perusahaan dengan sikap yang ramah, sopan, dan memberikan kesan yang baik.
- b. Sebagai *deskman*: Memberikan pelayanan terhadap berbagai jenis permohonan atau kebutuhan yang disampaikan oleh pelanggan maupun calon pelanggan.
- c. Sebagai *salesman*: Menawarkan serta memasarkan produk atau layanan perusahaan kepada pelanggan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- d. Sebagai *customer relation officer*: Membangun dan memelihara ikatan yang baik dengan pelanggan supaya loyalitas mereka terhadap perusahaan senantiasa terpelihara.
- e. Sebagai *komunikator*: Menjalin komunikasi dengan pelanggan serta menyampaikan berbagai informasi yang berkaitan dengan produk, layanan, maupun kebijakan perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa *customer service* mempunyai kedudukan yang sangat berarti dalam perusahaan karena berfungsi sebagai penerima tamu, memberikan pelayanan kepada pelanggan, menjual barang atau jasa, menjaga hubungan yang positif dengan pelanggan, serta berperan dalam mewujudkan komunikasi yang lancar dan efektif antara perusahaan dan pelanggan. *Customer service* diharapkan bisa memberikan pelayanan yang luar biasa melalui fungsi dan peran tersebut, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

2.3.2 Tuntutan *Customer Service*

Tuntutan pekerjaan *customer service* menurut Wakhid, dkk. (2020:2) menyatakan bahwa *customer service* merupakan posisi yang memiliki risiko tinggi terhadap stres akibat pekerjaan karena diharuskan untuk selalu bersikap profesional dalam berbagai situasi guna mempertahankan citra serta reputasi perusahaan. Selain itu, menurut Tjiptono dalam Rahadi dan Majid (2020:116) menyatakan bahwa *customer service* memiliki peran serta tanggung jawab untuk memberikan penyelesaian terhadap berbagai permasalahan maupun keluhan yang disampaikan oleh pelanggan, sekaligus menyampaikan informasi yang akurat, jelas, dan mudah dipahami mengenai alternatif penyelesaian dari masalah tersebut. Berdasarkan beberapa pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa *customer service* memiliki tuntutan kerja yang tinggi karena harus mampu bersikap profesional dalam berbagai situasi, menjaga citra perusahaan, serta memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan. Di samping itu, *customer service* harus mampu menangani keluhan, menyelesaikan permasalahan pelanggan, dan memberikan informasi serta solusi secara jelas dan tepat kepada konsumen.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.3.3 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu sasaran utama yang ingin diwujudkan oleh perusahaan melalui penyediaan produk maupun layanan yang berkualitas. Menurut Cengiz dalam Gultom, dkk. (2020:172) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah konsep yang bersifat abstrak karena tingkat kepuasan yang dialami oleh setiap individu dapat berbeda-beda untuk suatu produk atau layanan. Perbedaan ini dipengaruhi oleh harapan yang dimiliki oleh masing-masing individu. Sejalan dengan pendapat tersebut, Kotler dan Keller dalam Sanjaya, dkk. (2021:48) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil yang dirasakan oleh pelanggan setelah mereka menilai kinerja perusahaan dalam memenuhi harapan yang dimiliki. Kepuasan muncul sebagai respons berupa perasaan senang atau kecewa setelah pelanggan membandingkan kinerja produk maupun layanan yang diterima dengan ekspektasi mereka.

Pengertian kepuasan pelanggan menurut para ahli diatas mengacu pada penilaian atau perasaan yang muncul setelah pelanggan membandingkan kinerja produk maupun layanan yang diterima dengan harapan yang dimilikinya. Tingkat kepuasan setiap pelanggan dapat berbeda-beda karena dipengaruhi oleh harapan masing-masing individu. Dengan terpenuhinya harapan tersebut, pelanggan akan merasakan kepuasan terhadap produk maupun layanan yang diberikan perusahaan.

2.4 Pengertian Stres Kerja

Defisini stres kerja menurut Vanchapo (2022:37) merupakan respons psikologis yang timbul karena tidak seimbangnya beban pekerjaan dan kemampuan seseorang dalam menghadapi tekanan yang dialaminya. Sejalan dengan pendapat tersebut, menurut Arshadi dan Damiri dalam Ekawarna (2018:142) menyatakan bahwa stres kerja mengacu pada tuntutan dan berbagai tekanan yang dihadapi seseorang di lingkungan kerja yang melebihi pemahaman serta kapasitasnya dalam mengatasinya. Dengan mengacu pada kedua pendapat tersebut, dapat dipahami bahwa stres kerja adalah keadaan emosional yang terjadi akibat adanya tuntutan maupun tekanan dalam pekerjaan yang melampaui kapasitas seseorang dalam mengatasinya.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.4.1 Jenis-Jenis Stres Kerja

Setiap orang yang bekerja dapat merasakan stres akibat berbagai tekanan atau tuntutan yang dihadapi dalam lingkungan kerja. Tingkat stres kerja yang dirasakan oleh seseorang bervariasi sesuai dengan cara individu menghadapi tekanan yang dialaminya. Oleh karena itu, stres terkait pekerjaan dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis, tergantung pada dampaknya terhadap individu maupun organisasi. Sebagaimana dijelaskan oleh Quick dan Quick dalam Yuliana, dkk. (2019:5) stres terkait pekerjaan dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:

- a. *Eustress*: Respons terhadap stres yang memberikan dampak positif, mendukung kesehatan, serta mendorong perkembangan individu. Kondisi ini dapat meningkatkan kesejahteraan pekerja maupun organisasi, yang terlihat dari adanya perkembangan diri, kemampuan beradaptasi yang lebih baik, fleksibilitas dalam menghadapi situasi kerja, serta tercapainya kinerja yang optimal.
- b. *Distress*: Respons terhadap stres yang menimbulkan dampak negatif dan bersifat merugikan. Kondisi ini dapat menyebabkan hasil yang merugikan bagi pekerja maupun organisasi, misalnya timbulnya gangguan kesehatan jantung serta meningkatnya angka absensi yang berkaitan dengan kesehatan yang buruk, kecacatan, dan bahkan kematian.

Mengacu pada pendapat para ahli tersebut, dapat dipahami bahwa stres kerja tidak selalu memiliki efek negatif. Stres kerja dapat memberikan efek baik jika memotivasi orang untuk berkembang dan meningkatkan kinerja, tetapi juga dapat memberikan efek buruk jika menimbulkan gangguan terhadap kesehatan dan produktivitas kerja.

2.4.2 Faktor-Faktor Penyebab Stres Kerja

Terjadinya stres ketika bekerja dipengaruhi oleh beragam faktor yang bersumber dari pelaksanaan pekerjaan maupun kondisi lingkungan tempat seseorang bekerja. Menurut Pramono (2024:7-9) stres akibat pekerjaan dapat timbul dari berbagai faktor yang saling berkaitan dan memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi. Beberapa faktor utama yang berkontribusi terhadap munculnya stres kerja meliputi hal-hal sebagai berikut:



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- a. **Beban Pekerjaan yang Berlebihan:** Kondisi saat seseorang diberikan terlalu banyak tugas atau tanggung jawab yang berlebihan, sehingga terasa sulit untuk menyelesaikan semua pekerjaan dengan baik.
- b. **Ketidakpastian dan Perubahan:** Kondisi ketika pekerja merasa khawatir terhadap keberlangsungan pekerjaannya maupun menghadapi perubahan struktur organisasi yang terjadi secara tiba-tiba. Hal ini berpotensi menimbulkan kecemasan karena pekerja mengalami kesulitan dalam mempersiapkan diri maupun memahami dampak dari perubahan tersebut.
- c. **Kurangnya Dukungan Sosial:** Kondisi di mana seseorang terisolasi karena tidak ada interaksi positif di tempat kerja atau dukungan dari atasan. Hal ini dapat memperburuk stres kerja dan menghambat kemampuan seseorang dalam menghadapi tekanan pekerjaan.
- d. **Ketidakjelasan Peran:** Kondisi ketika seseorang tidak memahami secara jelas mengenai tugas, tanggung jawab, atau harapan seorang pekerja. Hal ini dapat menyebabkan kebingungan dan kekhawatiran, serta kesulitan dalam menjalankan perannya secara efektif.
- e. **Kurangnya Kendali:** Kondisi ketika pekerja merasakan adanya keterbatasan untuk mengatur pelaksanaan pekerjaan maupun menentukan pilihan terkait pekerjaannya, sehingga dapat memicu atau meningkatkan stres kerja.
- f. **Ketidakadilan dan Diskriminasi:** Merupakan perlakuan bersifat tidak adil maupun adanya perlakuan diskriminatif dalam lingkungan kerja sehingga menimbulkan tekanan emosional serta meningkatkan stres yang dialami pekerja.
- g. **Ketidakseimbangan antara Kemampuan dan Tuntutan Pekerjaan:** Kondisi ketika tuntutan pekerjaan tidak seimbang dengan kemampuan atau keahlian yang dimiliki pekerja sehingga menimbulkan ketidaksesuaian yang dapat menyebabkan stres.

Berbagai masalah dari penjelasan di atas, kondisi pekerja maupun lingkungan kerja yang berkaitan dapat menjadi pemicu stres kerja. Faktor-faktor tersebut meliputi beban kerja yang melebihi kapasitas, ketidakpastian dalam pekerjaan, minimnya dukungan sosial, ketidakjelasan peran, kurangnya kendali terhadap pekerjaan, ketidakadilan dan diskriminasi di lingkungan kerja, serta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ketidaksesuaian antara kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan.

2.4.3 Gejala dan Dampak Stres Kerja

Stres kerja dapat memunculkan berbagai gejala yang memengaruhi kondisi pekerja. Menurut *American Psychological Association* dalam Oktapiani dan Susilawati (2024:717), gejala yang muncul akibat stres kerja dapat diklasifikasikan menjadi tiga aspek utama, yaitu gejala psikologis, fisiologis, dan perilaku. Berikut ini adalah penjelasan ketiga gejala stres tersebut:

- a. Gejala psikologis: Stres akut seringkali mengakibatkan gejala psikologis seperti penurunan nafsu makan, kesedihan yang terus-menerus, perasaan tertekan, kesulitan berkonsentrasi, sering merasa takut atau gagal, mudah menangis, gelisah, kesepian yang terus-menerus, merasa orang-orang di sekitar tidak ramah, lebih banyak diam, serta memiliki perasaan bahwa dirinya tidak diterima atau tidak disukai oleh orang lain.
- b. Gejala fisik: Stres akut dapat menyebabkan berbagai gejala fisiologis atau fisik, seperti ekspresi wajah demam, sakit kepala, nyeri dada, mulut kering, sesak napas, nyeri pada bagian otot, gangguan pencernaan berupa sembelit atau diare, peningkatan tekanan darah, tubuh mudah mengalami kelelahan, gangguan tidur atau insomnia, rentan terserang penyakit, jantung berdebar lebih kuat, rahang terasa kaku, keringat berlebih, penurunan atau peningkatan nafsu makan, dan tangan gemetar.
- c. Gejala Perilaku: Stres akut dapat menyebabkan gejala perilaku seperti ketidaksabaran, mudah marah, penyalahgunaan narkoba atau alkohol, merokok, kecelakaan di tempat kerja, dan menjadi orang yang tidak bertanggung jawab.

Gejala-gejala stres terkait pekerjaan yang dialami oleh karyawan, apabila tidak dikelola secara tepat, dapat menimbulkan dampak yang lebih serius dan merugikan, baik terhadap karyawan maupun bagi organisasi secara keseluruhan. Menurut Marcella Devina Santoso dalam Hasanuddin dan Wulandari (2024:302) dampak stres kerja merupakan konsekuensi yang timbul akibat stres kerja, yaitu sebagai berikut:



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- a. Kinerja karyawan dapat mengalami penurunan karena stres mengganggu kemampuan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaan secara optimal.
- b. Karyawan dapat mengalami kesulitan dalam mengambil keputusan yang tepat akibat stres yang dialaminya.
- c. Perilaku karyawan dapat berubah menjadi kurang teratur sebagai dampak dari stres kerja yang dirasakan.
- d. Karyawan berisiko mengalami gangguan kesehatan serta munculnya perasaan putus asa akibat stres kerja.
- e. Karyawan memiliki kecenderungan untuk mengundurkan diri (*turnover*) atau meninggalkan pekerjaannya sebagai akibat dari stres yang dialami.

2.4.4 Pengukuran Tingkat Stres Kerja

Pengukuran tingkat stres kerja dapat dilakukan menggunakan skala pengukuran untuk mengetahui persepsi individu terhadap kondisi pekerjaan. Menurut Paramita, dkk. (2021:69) skala Likert merupakan skala pengukuran yang umumnya menggunakan lima atau tujuh kategori dengan jarak interval yang sama. Pada skala Likert lima poin, tingkat persetujuan responden terhadap suatu pernyataan diukur melalui lima pilihan jawaban, yaitu sangat Setuju (5), setuju (4), netral (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1).

Job Stress Scale (JSS) merupakan salah satu instrumen yang digunakan untuk mengukur tingkat stres kerja. Menurut Gunawan dan Rini (2025:2) *Job Stress Scale (JSS)* mencakup konflik yang timbul akibat harapan terhadap peran yang dijalankan, dukungan yang diberikan oleh rekan kerja, serta kemampuan individu dalam menjaga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadinya. Dimensi-dimensi tersebut dapat digunakan untuk menilai tingkat tekanan yang dirasakan individu dalam lingkungan kerjanya.

Hasil pengukuran yang diperoleh selanjutnya dapat dijadikan dasar untuk mengidentifikasi tingkat stres kerja yang dialami oleh pekerja. Menurut Shintyar dan Widanarko (2021:665), tingkat stres kerja dibedakan dalam tiga kategori, yaitu ringan, sedang, hingga berat. Pengelompokan tingkat stres kerja ditampilkan pada Tabel 2.1 berikut.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tabel 2.1 Klasifikasi Tingkat Stres Kerja

Persentase Skor	Kategori Tingkat Stres Kerja
< 40%	Stres Kerja Ringan
40% - 75%	Stres Kerja Sedang
> 75%	Stres Kerja Berat

Sumber: Diadaptasi dari Shintyar dan Widanarko (2021)

Penilaian tingkat stres kerja dilakukan melalui penggunaan skala Likert dan *Job Stress Scale (JSS)* untuk memperoleh informasi mengenai kondisi stres yang dialami individu berdasarkan berbagai aspek pekerjaan. Hasil penilaian kemudian dikelompokkan ke dalam kategori stres kerja ringan, sedang, atau berat sesuai dengan persentase skor yang diperoleh. Dengan demikian, penilaian tersebut dapat digunakan untuk mengidentifikasi tingkat stres kerja secara sistematis.

2.4.5 Upaya Penanganan Stres Kerja

Stres akibat pekerjaan yang tidak ditangani secara efektif dapat menimbulkan berbagai pengaruh buruk terhadap kondisi fisik maupun psikologis karyawan, sehingga perlu mengambil langkah-langkah yang tepat, baik secara mandiri maupun melalui pola pengelolaan tertentu agar stres tidak berdampak negatif terhadap produktivitas dan kesehatan pekerja. Menurut Aryani, dkk. (2020:7) penanganan stres kerja dapat dilakukan dengan mempraktikkan beberapa hal berikut:

- Tetap tenang: Upayakan untuk tetap tenang dengan mengambil napas secara dalam dan perlahan, kemudian rilekskan tubuh serta pikiran agar kondisi mental menjadi lebih stabil dan terkendali.
- Identifikasi penyebab utama kecemasan atau stres yang dialami.
- Melakukan terapi sederhana: Mengikuti acara sosial atau melakukan aktivitas yang menyenangkan untuk mengalihkan perhatian sementara dari masalah yang sedang dihadapi.
- Mengatasi dan menyelesaikan masalah selangkah demi langkah agar tidak terus mengganggu dan menyebabkan stres berkepanjangan.
- Kelola jadwal dengan baik: Menetapkan prioritas kerja dan menunda tugas yang tidak mendesak untuk mengurangi timbulnya stres.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- f. Berbicara dengan psikolog atau ahli lain mengenai masalah-masalah yang membuat stres untuk mendapatkan bimbingan dan solusi yang tepat.
- g. Menceritakan atau berbagi cerita mengenai masalah yang dialami kepada pasangan atau keluarga.
- h. Menciptakan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi: Stres dapat muncul akibat terlalu fokus pada pekerjaan. Menghabiskan waktu bersama keluarga dapat meningkatkan suasana hati dan memulihkan energi.
- i. Mengenali tugas dan tanggung jawab sebagai karyawan agar dapat menjalankan tugas lebih efisien dan mengurangi stres di tempat kerja.

Upaya-upaya tersebut dapat membantu para pekerja mengurangi tekanan psikologis yang mereka alami di tempat kerja. Selain itu, menurut Mangkunegara dalam Tobing dan Siregar (2020:348-349) terdapat 3 (tiga) pola untuk penanganan stres di tempat kerja, yaitu:

- a. Pola Sehat: Kemampuan untuk mengendalikan perilaku dan aktivitas diri secara baik sehingga stres tidak menimbulkan gangguan, melainkan justru meningkatkan kesehatan dan perkembangan pribadi, merupakan metode terbaik untuk mengatasi stres.
- b. Pola harmonis: Ini adalah pola pengelolaan waktu dan aktivitas secara harmonis, menghindari kesibukan dan kesulitan yang berlebihan, serta menggunakan manajemen waktu yang teratur untuk mengelola stres.
- c. Pola patologis: Jenis pengelolaan stres ini menyebabkan sejumlah masalah fisik dan sosial-psikologis.

Selain dilakukan melalui upaya individu, penanganan stres kerja juga memerlukan dukungan dari organisasi atau perusahaan. Menurut Hidayati dan Harsono (2021:27) menjelaskan bahwa perusahaan dapat membantu mengurangi stres kerja dengan menyesuaikan kondisi dan sistem kerja sesuai dengan kemampuan fisik maupun psikologis pekerja. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui pengaturan beban kerja sesuai dengan kemampuan pekerja, pemberian kesempatan kepada pekerja untuk berpartisipasi dalam pelaksanaan maupun pengembangan pekerjaan, peningkatan komunikasi dan kerja sama antarpegawai, serta penciptaan lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung. Dengan penerapan langkah-langkah tersebut, tekanan mental maupun fisik yang dialami



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pekerja dapat diminimalkan sehingga mereka mampu menjalankan pekerjaannya secara lebih efektif.

Konsep penanganan stres kerja berdasarkan berbagai pandangan para ahli menunjukkan bahwa penanganan stres kerja merupakan serangkaian langkah yang diterapkan oleh individu maupun organisasi untuk mengurangi tekanan yang timbul akibat pekerjaan. Dari sisi individu, pengelolaan stres dapat dilakukan dengan menjaga ketenangan, mengenali penyebab stres, mengatur waktu, menyelesaikan permasalahan secara bertahap, mencari dukungan dari orang lain, serta menjaga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kehidupan pribadi.

Di sisi organisasi, perusahaan berperan dalam membangun lingkungan kerja yang kondusif bagi para pekerja. Peran tersebut diwujudkan melalui penyesuaian beban kerja, pembagian tugas yang sesuai, peningkatan komunikasi dan kerja sama, serta pengelolaan sistem kerja yang disesuaikan dengan kemampuan pekerja. Penerapan upaya secara bersama antara individu dan organisasi diharapkan mampu mengurangi dampak negatif stres terhadap kesehatan maupun produktivitas kerja.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB III**GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN****3.1 Sejarah Perusahaan**

PT Bersama Teknologi Unggul (BTU) merupakan perusahaan yang berfokus pada penyediaan layanan teknologi informasi dan jasa konsultasi di bidang digital. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2021. PT Bersama Teknologi Unggul menyediakan layanan pengembangan sistem informasi, konsultasi perangkat lunak dan perangkat keras, serta berbagai solusi teknologi yang disesuaikan dengan kebutuhan klien. Kantor pusat PT Bersama Teknologi Unggul berlokasi di Cluster Kemang No. 148, Jalan Masjid Ar Rahman, RT 004/RW 005, Kelurahan Kalibaru, Kecamatan Cilodong, Kota Depok, Provinsi Jawa Barat 16414.

Perkembangan teknologi digital di Indonesia mendorong PT Bersama Teknologi Unggul untuk terus menghadirkan inovasi dalam bidang teknologi informasi. Perusahaan ini menawarkan berbagai layanan digital, seperti pengembangan platform, sistem informasi pendidikan, integrasi data, layanan konsultasi IT, serta manajemen sistem berbasis teknologi modern. Layanan-layanan ini dirancang untuk membantu organisasi dan masyarakat untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kualitas layanan digital mereka.

Pengembangan sistem digital di bidang pendidikan menjadi salah satu fokus utama PT Bersama Teknologi Unggul. Perusahaan ini telah mengembangkan sejumlah platform teknologi, seperti Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB), *Single Sign-On* (SSO), layanan terpadu, sistem manajemen data pendidikan, Sistem Informasi Manajemen Anak Tidak Sekolah (SIM-ATS), Sistem Verifikasi Siswa (Siveris), serta sistem Portal yang berfungsi sebagai pintu masuk utama untuk menuju berbagai layanan, informasi, dan platform dalam satu platform terintegrasi. Inovasi-inovasi ini dikembangkan untuk mendukung transformasi digital di bidang pendidikan yang lebih modern, efektif, dan terintegrasi.

Komitmen perusahaan terhadap pengembangan sumber daya manusia juga menjadi fokus PT Bersama Teknologi Unggul dalam mendukung kualitas layanan. Perusahaan menerapkan budaya kerja yang profesional, inovatif, dan mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi. Dukungan dari tenaga kerja



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

yang kompeten dan pemanfaatan teknologi terintegrasi termasuk dalam upaya perusahaan untuk memberikan layanan yang optimal kepada pelanggan dan mitra bisnis.

Kolaborasi dengan berbagai lembaga merupakan bagian dari komitmen PT Bersama Teknologi Unggul untuk mendukung transformasi digital di sektor pendidikan dan pemerintahan. Perusahaan terus mengembangkan layanan digital yang aman, cepat, dan mudah digunakan sesuai kebutuhan pengguna. Melalui berbagai layanan dan inovasi yang dikembangkan, PT Bersama Teknologi Unggul berupaya meningkatkan kualitas layanan publik berbasis teknologi informasi.

3.2 Visi dan Misi Perusahaan



Gambar 3.1 Logo PT Bersama Teknologi Unggul
Sumber: PT Bersama Teknologi Unggul (2024)

PT Bersama Teknologi Unggul menetapkan visi dan misi sebagai dasar untuk menjalankan berbagai kegiatan perusahaan. Visi dan misi ini berfungsi sebagai panduan untuk pelaksanaan operasional dan sebagai acuan bagi perusahaan dalam mewujudkan target yang direncanakan. Visi dan misi PT Bersama Teknologi Unggul dapat dijelaskan sebagai berikut.

a. Visi PT Bersama Teknologi Unggul:

Menjadi perusahaan penyedia solusi terbaik berbasis teknologi.

b. Misi PT Bersama Teknologi Unggul:

- 1) Menjadikan kebutuhan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten di bidang IT.
- 2) Menyediakan layanan teknologi sebagai solusi atas berbagai permasalahan yang ada.
- 3) Berpartisipasi aktif dalam komunitas global untuk membangun dan mengembangkan industri kreatif berbasis teknologi.

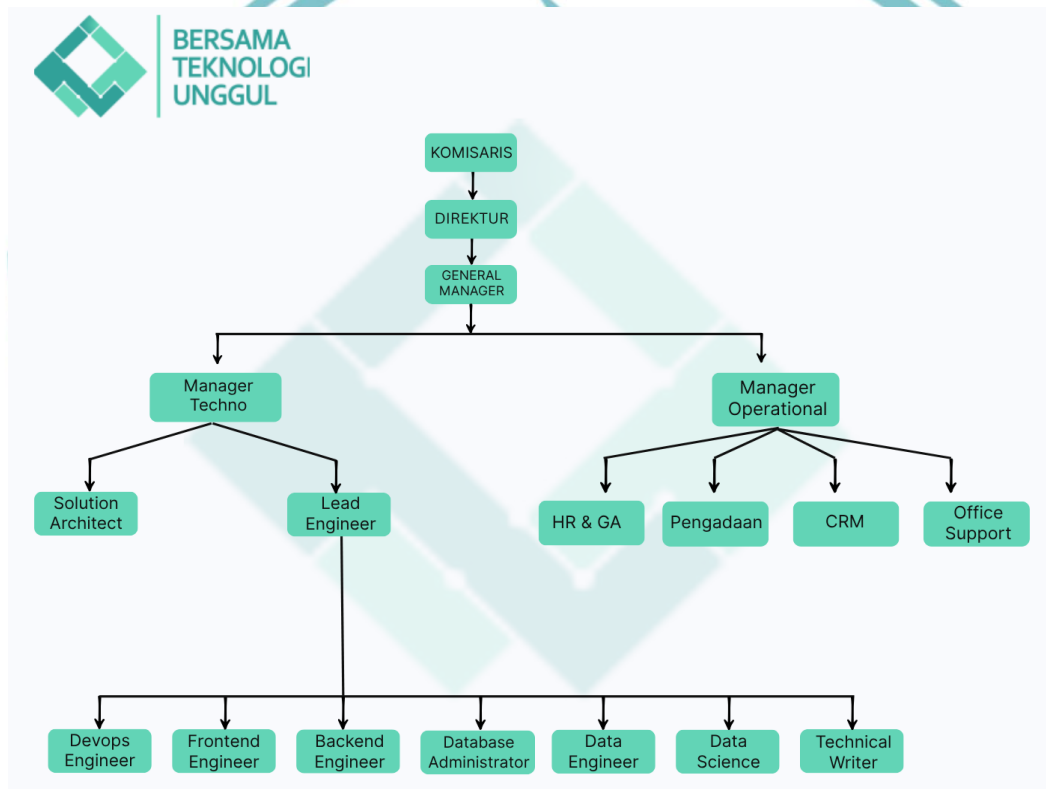


Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.3 Struktur Organisasi PT Bersama Teknologi Unggul

Struktur organisasi PT Bersama Teknologi Unggul dirancang untuk meningkatkan efisiensi operasional perusahaan dalam mengembangkan sistem digital dan menyediakan layanan teknologi informasi. Pembagian tugas, tanggung jawab, dan koordinasi kerja antar departemen dalam struktur organisasi bertujuan untuk memastikan semua kegiatan perusahaan bisa berjalan dengan terarah dan efektif. Struktur organisasi PT Bersama Teknologi Unggul ditampilkan pada Gambar 3.2 berikut.



Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Bersama Teknologi Unggul
Sumber: Data Primer diolah Oleh Penulis (2026)

Gambar 3.2 menunjukkan bahwa PT Bersama Teknologi Unggul menggunakan struktur organisasi berbentuk lini. Struktur organisasi lini menunjukkan adanya garis wewenang dan tanggung jawab yang mengalir secara vertikal dari pimpinan ke setiap unit kerja dibawahnya, sehingga koordinasi dan pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan jelas. Susunan organisasi dimulai dari Komisaris, kemudian Direktur, *General Manager*, dan dilanjutkan oleh masing-masing *Manager* yang mengawasi unit kerja sesuai fungsi dan tanggung jawab mereka.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Manager Techno dan *Manager Operational* adalah dua unit manajemen utama di bawah *General Manager*. *Manager Techno* bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan pengembangan teknologi perusahaan bersama tim teknis, sementara *Manager Operational* mengkoordinasikan unit pendukung operasional perusahaan, seperti HR & GA, Pengadaan, CRM (*Customer Relationship Management*), dan *Office Support*. Pembagian ini bertujuan untuk memastikan setiap unit bisa menjalankan fungsinya dengan efektif sesuai kebutuhan perusahaan.

Unit CRM (*Customer Relationship Management*) adalah unit tempat penulis melaksanakan kegiatan magang. Unit ini bertanggung jawab untuk memberikan informasi kepada pengguna, menerima dan menangani keluhan, serta menjaga komunikasi antara perusahaan dan pengguna layanan. Selama magang, penulis bertugas sebagai *customer service* yang membantu dalam memberikan informasi, menangani pertanyaan dan keluhan pengguna, serta mendukung pelaksanaan layanan pada Platform Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB).

3.4 Tugas dan Fungsi

PT Bersama Teknologi Unggul merupakan perusahaan yang bergerak di bidang teknologi informasi dan layanan digital, dengan fokus pada pengembangan sistem informasi, pengelolaan platform, serta penyediaan solusi teknologi untuk mendukung kebutuhan organisasi dan pengguna layanan. Dalam menjalankan kegiatan usahanya, PT Bersama Teknologi Unggul bertugas mendukung pengembangan teknologi digital yang efektif, inovatif, dan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Berikut ini adalah tugas dan fungsi PT Bersama Teknologi Unggul:

- a. Mengembangkan sistem informasi dan platform digital yang digunakan untuk mendukung kebutuhan operasional perusahaan, instansi pemerintah, dan pengguna layanan.
- b. Menyediakan layanan konsultasi teknologi informasi, termasuk pengembangan perangkat lunak dan perangkat keras, serta pengelolaan sistem digital.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- c. Mengelola dan memelihara sistem platform untuk memastikan sistem tersebut beroperasi secara efektif, aman, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- d. Memberikan layanan kepada pengguna platform melalui divisi CRM (*Customer Relationship Management*), termasuk layanan pelanggan untuk menangani pertanyaan, keluhan, dan masalah penggunaan platform.
- e. Mengembangkan dan memproses data digital untuk mendukung efektivitas pengelolaan informasi dan pengambilan keputusan perusahaan.
- f. Menyusun dokumentasi teknis, standar operasional, serta mengembangkan sistem teknologi yang terintegrasi dan berkelanjutan.
- g. Memantau, mengevaluasi, dan mengembangkan sistem teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan perusahaan.
- h. Mengoptimalkan kualitas sumber daya manusia dengan memperkuat kompetensi, profesionalisme, serta kemampuan beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi yang terus mengalami perubahan.

3.5 Aktivitas Perusahaan

Aktivitas PT Bersama Teknologi Unggul sebagai perusahaan yang berfokus pada pengembangan teknologi informasi dan penyediaan layanan digital mencakup berbagai kegiatan yang mendukung pengembangan sistem serta pelayanan kepada pengguna. Berikut beberapa aktivitas utama yang dilakukan oleh PT Bersama Teknologi Unggul:

- a. Pengembangan Sistem dan Platform: PT Bersama Teknologi Unggul mengembangkan berbagai sistem informasi dan platform digital yang digunakan untuk mendukung operasional instansi dan memberikan layanan kepada pengguna. Pengembangan sistem dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan teknologi digital.
- b. Manajemen dan Pemeliharaan Sistem: Perusahaan mengelola, memantau, dan memelihara sistem platform untuk memastikan operasional yang optimal, aman, dan stabil, sehingga pengguna dapat memanfaatkan layanan secara efektif.
- c. Pelayanan Pelanggan: Melalui *customer service* yang ada pada divisi CRM (*Customer Relationship Management*), perusahaan memberikan layanan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kepada pengguna platform, seperti memberikan informasi, menangani keluhan, membantu masalah teknis, dan memberikan solusi atas masalah pengguna.

- d. Pengolahan dan Analisis Data: PT Bersama Teknologi Unggul mengelola, mengolah, dan menganalisis data untuk mendukung kebutuhan sistem informasi dan membantu proses pengambilan keputusan perusahaan.
- e. Pengembangan Teknologi Informasi: Perusahaan terus berinovasi dan mengembangkan teknologi untuk meningkatkan kualitas sistem, keamanan data, dan efektivitas layanan digital yang diberikan kepada pengguna.
- f. Koordinasi dan Kerja Sama: PT Bersama Teknologi Unggul berkolaborasi dengan berbagai instansi, lembaga pendidikan, dan mitra lainnya untuk mendukung pengembangan dan implementasi sistem digital.
- g. Pengembangan Sumber Daya Manusia: Perusahaan mengembangkan kemampuan tenaga kerja melalui pelatihan, evaluasi kinerja, dan pengembangan kompetensi di bidang teknologi informasi dan layanan pelanggan.
- h. Pengembangan Dokumentasi Sistem: Perusahaan juga menyiapkan dokumentasi teknis dan administratif terkait pengembangan sistem, penggunaan platform, dan operasional perusahaan untuk mendukung kelancaran kegiatan kerja.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Prosedur Pelayanan Pengaduan yang Dilakukan Oleh *Customer Service* pada Platform SPMB Tahun 2026

Pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh *customer service* pada platform Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB) tahun 2026 merupakan salah satu bentuk layanan informasi sekaligus penanganan keluhan yang diberikan kepada peserta didik selama berlangsungnya proses penerimaan peserta didik baru. Layanan ini bertujuan untuk membantu peserta didik dalam mengatasi berbagai kendala yang muncul selama menggunakan platform SPMB, seperti permasalahan akun, kesulitan saat melakukan pendaftaran, kendala pada proses verifikasi data, maupun gangguan teknis lainnya yang berkaitan dengan sistem di platform SPMB. Oleh sebab itu, diperlukan alur pelayanan pengaduan yang tersusun secara sistematis agar setiap pengaduan dapat ditangani secara cepat, tepat, serta terdokumentasi dengan baik sehingga memudahkan proses pemantauan dan penyelesaiannya.

Pelaksanaan pelayanan pengaduan dilakukan oleh tim *customer service* dengan memanfaatkan fitur layanan pengaduan yang tersedia pada platform admin SPMB sebagai media komunikasi antara peserta didik dan tim *customer service*. Melalui fitur ini, *customer service* dapat menerima laporan yang masuk, membaca isi pengaduan, memberikan tanggapan, dan memantau progres penanganan setiap kasus hingga selesai. Selain itu, sistem ini juga menyediakan informasi mengenai status setiap pengaduan, sehingga *customer service* dapat mengetahui apakah laporan masih dalam proses atau telah berhasil diselesaikan. Kehadiran fitur ini membantu membuat proses layanan lebih teratur dan mempermudah pemantauan setiap pengaduan yang diterima.

Penggambaran alur layanan pengaduan disajikan dalam bentuk *flowchart* sebagai media untuk memperlihatkan urutan setiap tahapan pelayanan secara lebih jelas dan mudah dipahami. Penyajian *flowchart* bertujuan untuk memberikan gambaran visual mengenai proses pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* sejak pengaduan diterima hingga dinyatakan selesai. Dengan adanya visualisasi



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

tersebut, pembaca dapat lebih mudah menganalisis prosedur pelayanan yang diterapkan pada platform SPMB.

Hasil observasi pada Lampiran 5, halaman 75 di poin ke-4 mengenai tahapan penanganan pengaduan yang telah dilakukan selama pelaksanaan kegiatan magang menunjukkan bahwa proses pelayanan pengaduan pada platform SPMB tahun 2026 dilaksanakan melalui serangkaian tahapan yang saling berkaitan dalam menangani setiap permasalahan yang disampaikan oleh peserta didik. Rangkaian tahapan tersebut dilaksanakan secara berurutan sehingga setiap pengaduan dapat ditangani sesuai mekanisme yang berlaku. Hal ini sesuai dengan teori Simatupang (2020:195) pada halaman 7 yang menyatakan bahwa prosedur merupakan serangkaian langkah kerja yang disusun secara teratur untuk memudahkan pelaksanaan setiap tugas sesuai dengan urutan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, proses pelayanan pengaduan pada platform SPMB telah menerapkan prosedur yang sistematis sehingga memudahkan *customer service* dalam menangani setiap pengaduan secara teratur dan konsisten. Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai prosedur pelayanan pengaduan, alur pelayanan tersebut digambarkan dalam bentuk *flowchart* pada Gambar 4.1 yang terdapat pada halaman berikut, yaitu di halaman 26. Setelah penyajian *flowchart*, setiap tahapan pelayanan akan dijelaskan secara rinci.

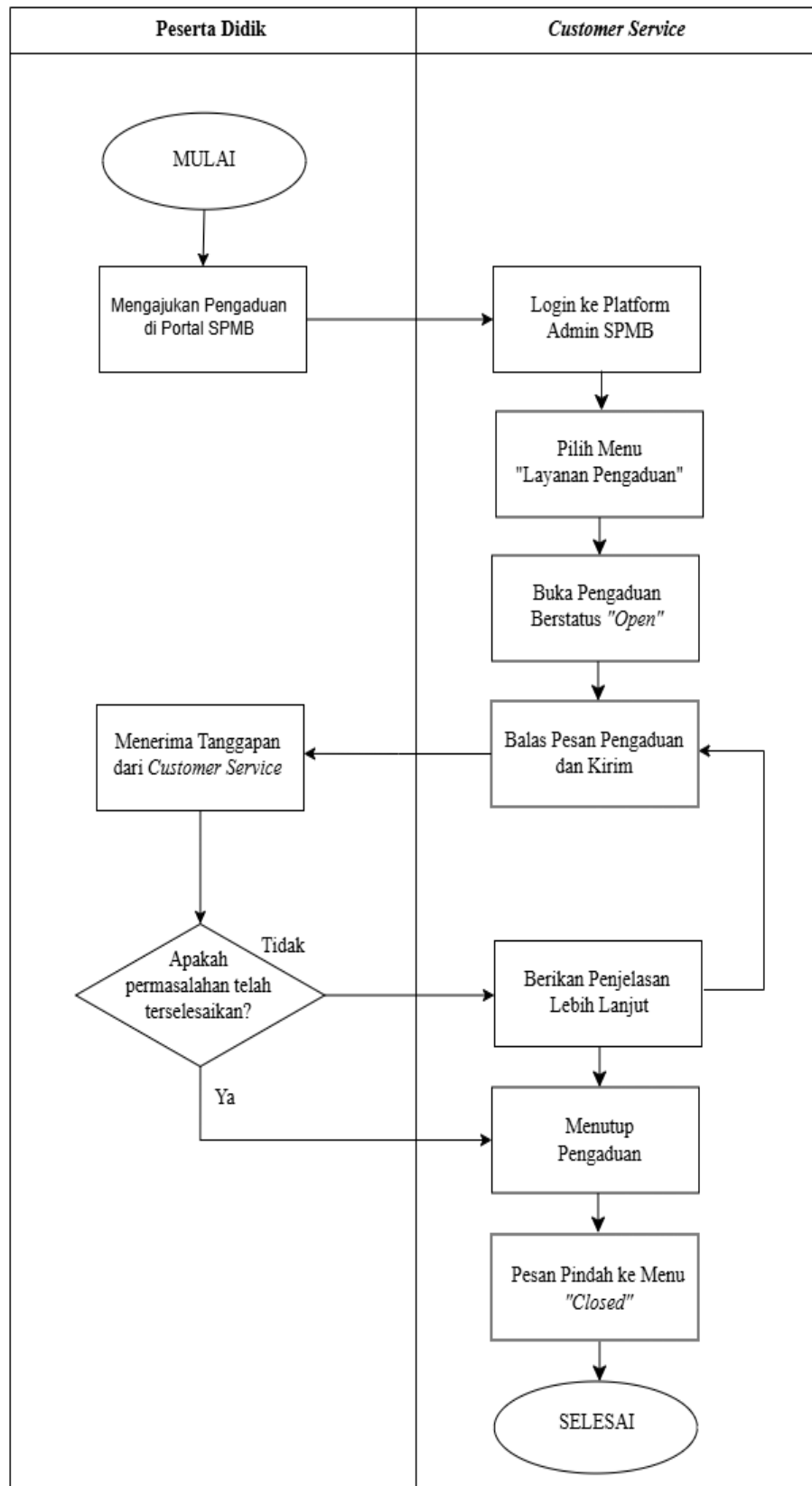
**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 4.1 Flowchart Alur Pelayanan Pengaduan
Sumber: Data Primer diolah oleh Penulis (2026)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Flowchart pada Gambar 4.1 memperlihatkan urutan proses pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh *customer service* pada platform SPMB tahun 2026. Hal ini sejalan dengan teori Muafi, dkk. (2020:46) pada halaman 7 yang menyatakan bahwa bagan alir sistem (*system flowchart*) merupakan diagram yang digunakan untuk menggambarkan alur kerja suatu sistem secara rinci, memperlihatkan urutan prosedur yang berlangsung, serta menjelaskan setiap proses atau aktivitas pada masing-masing tahapan. Dengan demikian, *flowchart* yang terdapat pada Gambar 4.1 di halaman 26 telah menggambarkan urutan proses pelayanan pengaduan secara sistematis. Penjelasan mengenai alur pelayanan pengaduan ini dijabarkan sebagai berikut.

a. Mulai

Tahap mulai merupakan awal dari proses pelayanan pengaduan pada platform Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB) tahun 2026. Proses pelayanan dimulai ketika peserta didik menyampaikan pengaduan melalui portal SPMB. Tahap ini menjadi titik awal berlangsungnya alur penanganan pengaduan hingga permasalahan peserta didik dinyatakan selesai.

b. Mengajukan Pengaduan di Portal SPMB

Peserta didik menyampaikan pengaduan melalui fitur pengaduan yang tersedia pada Portal SPMB. Pengaduan yang disampaikan dapat berupa kendala login akun, kesalahan data, permasalahan dalam proses pendaftaran, maupun pertanyaan mengenai pelaksanaan penerimaan peserta didik baru. Setelah pengaduan dikirim, laporan tersebut akan masuk ke dalam sistem dan selanjutnya dapat diakses oleh *customer service*.

Tahapan ini sejalan dengan teori Ariyanto, dkk (2024:3) pada halaman 8 yang mengemukakan bahwa pelayanan pelanggan (*customer service*) merupakan aktivitas pelayanan yang dilakukan perusahaan melalui berbagai bentuk interaksi dengan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan, harapan, serta keinginan pelanggan. Dalam prosedur layanan pengaduan di platform SPMB, interaksi dimulai ketika peserta didik mengajukan pengaduan melalui portal SPMB. Pengaduan yang diajukan tersebut menjadi dasar bagi *customer service* untuk memberikan pelayanan dan solusi sesuai dengan masalah yang dialami oleh peserta didik.

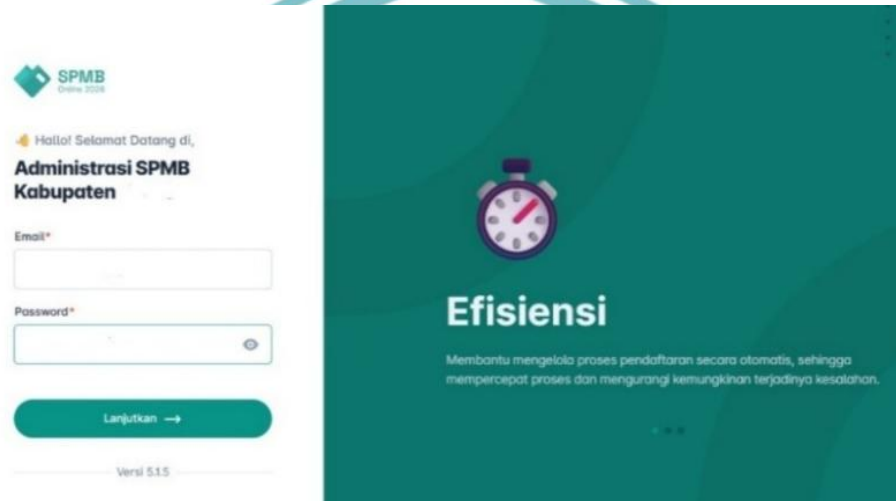


Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

c. *Login* ke Platform Admin SPMB

Setelah terdapat pengaduan yang masuk, *customer service* melakukan login ke platform admin SPMB menggunakan akun dan *password* yang telah disediakan. *Login* dilakukan untuk memperoleh akses ke seluruh fitur pelayanan, termasuk layanan pengaduan. Tampilan halaman *login* pada platform admin SPMB disajikan pada Gambar 4.2 berikut.



Gambar 4.2 *Login* Platform Admin SPMB
Sumber: Data Sekunder diolah Oleh Penulis (2026)

d. Pilih Menu “Layanan Pengaduan”

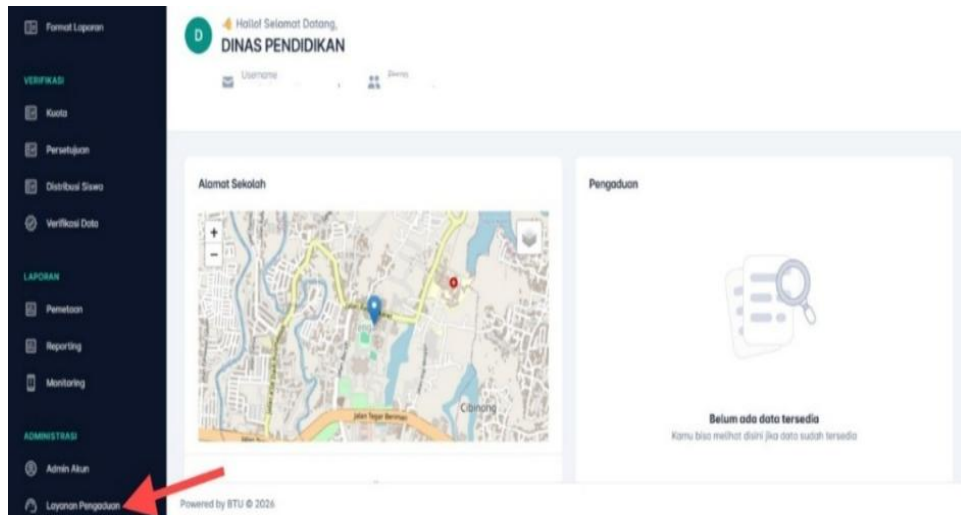
Setelah berhasil melakukan *login* ke platform admin SPMB, *customer service* selanjutnya memilih menu “Layanan Pengaduan” yang tersedia di platform admin SPMB. Melalui menu tersebut, *customer service* dapat melihat daftar pengaduan yang masuk, memantau status penanganan pengaduan, serta mengelola setiap pengaduan yang masuk. Selain itu, menu layanan pengaduan ini juga berfungsi sebagai sarana untuk mempermudah komunikasi antara peserta didik dengan *customer service*. Gambar 4.3 berikut ini menunjukkan tampilan detail layanan pengaduan.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

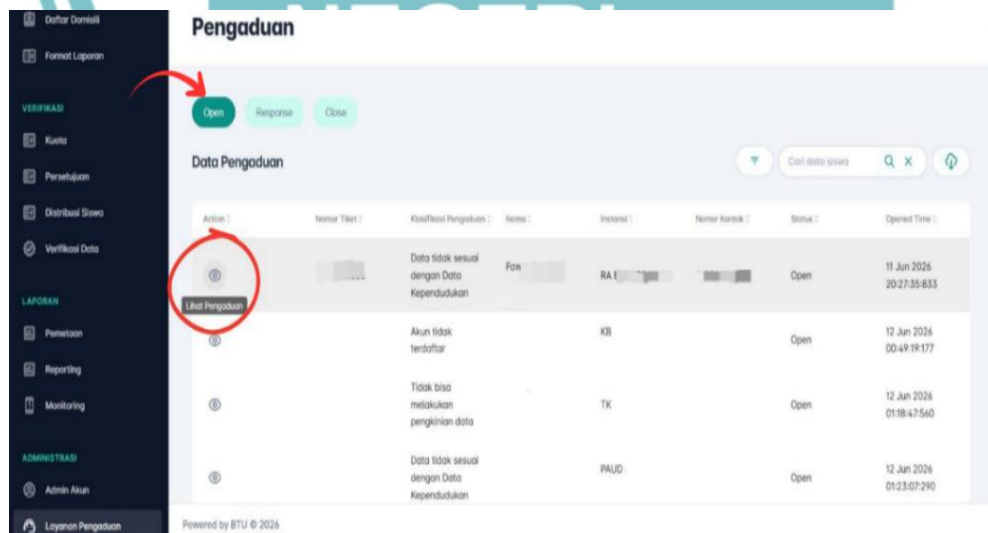
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 4.3 Menu Layanan Pengaduan di Platform Admin SPMB
Sumber: Data Sekunder diolah Oleh Penulis (2026)

e. Buka Pengaduan Berstatus “Open”

Customer service memilih tombol “Open” pada salah satu pengaduan untuk melihat detail pesan yang dikirim oleh peserta didik. Pada tahap ini, *customer service* membaca dan memahami isi pengaduan guna mengidentifikasi permasalahan yang dilaporkan sebagai dasar dalam menentukan solusi atau tindak lanjut yang sesuai. Dengan demikian, permasalahan peserta didik dapat ditangani secara cepat, tepat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Tampilan detail pengaduan dapat dilihat pada Gambar 4.4 berikut.



Gambar 4.4 Fitur “Open” di Menu Layanan Pengaduan
Sumber: Data Sekunder diolah Oleh Penulis (2026)



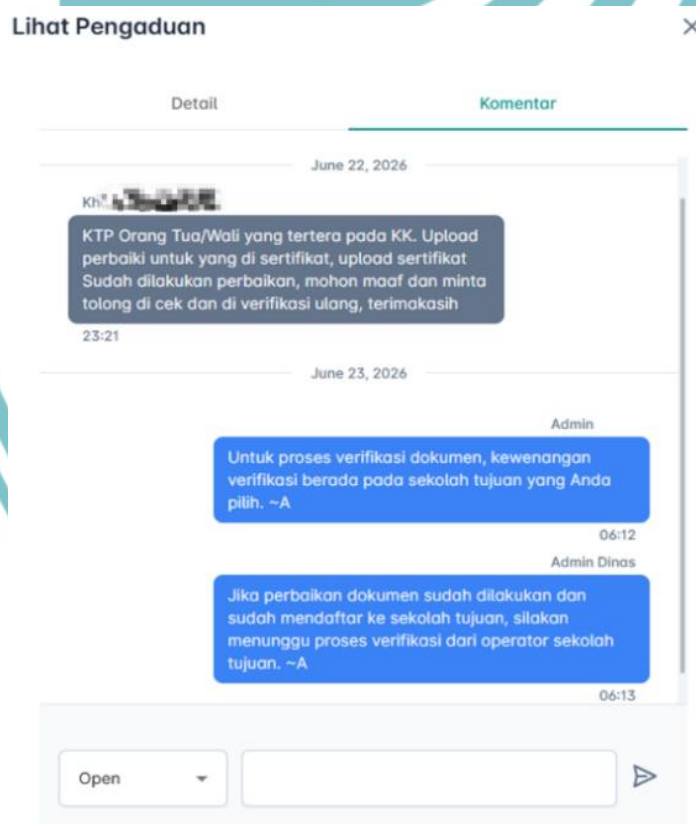
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tahapan ini mencerminkan fungsi *customer service* sebagai *deskman* sebagaimana yang dikemukakan oleh Kasmir dalam Yudi, dkk. (2023:19-20) pada halaman 8, yaitu memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan yang disampaikan. Hal tersebut terlihat ketika *customer service* terlebih dahulu membuka, membaca, dan memahami isi pengaduan yang diajukan oleh peserta didik sebelum menentukan langkah penanganan. Dengan memahami permasalahan secara menyeluruh, *customer service* dapat memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan peserta didik.

f. Balas Pesan Pengaduan dan Kirim

Setelah memahami isi pengaduan, *customer service* memberikan solusi melalui fitur balasan pesan di menu layanan pengaduan. Solusi tersebut disesuaikan dengan jenis masalah yang dialami oleh peserta didik. Setelah pesan dikirim, status pengaduan secara otomatis berpindah ke menu “*Respons*” untuk menunjukkan bahwa keluhan tersebut telah ditangani. Proses pemberian solusi kepada peserta didik dapat ditampilkan pada Gambar 4.5 berikut.



Gambar 4.5 Pemberian Tanggapan terhadap Pengaduan Peserta Didik
Sumber: Data Sekunder diolah Oleh Penulis (2026)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tahap ini selaras dengan fungsi *customer service* sebagai *komunikator* yang dijelaskan oleh Kasmir dalam Yudi, dkk. (2023:19-20) pada halaman 9, yaitu membangun komunikasi dengan pelanggan dan menyampaikan informasi terkait layanan perusahaan. Pelaksanaan fungsi ini terwujud melalui pemberian tanggapan dan solusi kepada peserta didik sesuai dengan keluhan yang disampaikan. Dengan demikian, komunikasi yang dilakukan oleh *customer service* membantu peserta didik memperoleh informasi dan menyelesaikan masalah secara jelas dan akurat.

g. Menerima Tanggapan dari *Customer Service*

Peserta didik menerima umpan balik dari *customer service* yang menunjukkan adanya proses evaluasi terkait layanan yang diberikan. Setelah memperoleh tanggapan atau solusi melalui platform SPMB, peserta didik akan menilai apakah informasi yang diterima mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi. Jika solusi yang diberikan memenuhi kebutuhan dan harapan peserta didik, layanan tersebut dapat dianggap telah memberikan kepuasan kepada pengguna. Sebaliknya, jika masalah tetap belum dapat terselesaikan, maka diperlukan tindakan lebih lanjut dari *customer service* sampai solusi yang diberikan sepenuhnya memenuhi kebutuhan peserta didik.

Hal ini sejalan dengan teori Kotler dan Keller dalam Sanjaya, dkk. (2021:48) pada halaman 10 yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan muncul setelah pelanggan membandingkan kinerja layanan yang diterima dengan harapannya. Jika solusi yang diberikan memenuhi kebutuhan dan harapan peserta didik, maka peserta didik akan merasa puas dengan layanan yang diterima. Sebaliknya, jika tanggapan yang diberikan belum bisa menyelesaikan masalah, *customer service* perlu mengambil tindakan lanjutan sampai masalah teratasi agar kepuasan Murid terhadap layanan pengaduan bisa tercapai.

h. Berikan Penjelasan Lebih Lanjut

Jika permasalahan belum terselesaikan, *customer service* akan memberikan penjelasan tambahan atau solusi lebih lanjut yang disesuaikan dengan kebutuhan peserta didik. Proses komunikasi ini dapat berlanjut beberapa kali



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

hingga peserta didik mendapatkan solusi yang tepat. Tahap ini menunjukkan bahwa layanan tersebut merespons setiap keluhan yang diterima secara efektif.

Tahap ini sesuai dengan fungsi *customer service* sebagai *customer relation officer* menurut Kasmir dan Yudi, dkk. (2023:20) pada halaman 9, yaitu membangun dan memelihara hubungan yang baik dengan pelanggan. Penerapan fungsi tersebut terlihat ketika *customer service* tetap memberikan penjelasan lanjutan hingga permasalahan peserta didik dapat diselesaikan. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan tidak hanya berfokus pada penyelesaian masalah, tetapi juga menjaga hubungan yang baik antara penyedia layanan dan peserta didik.

i. Menutup Pengaduan

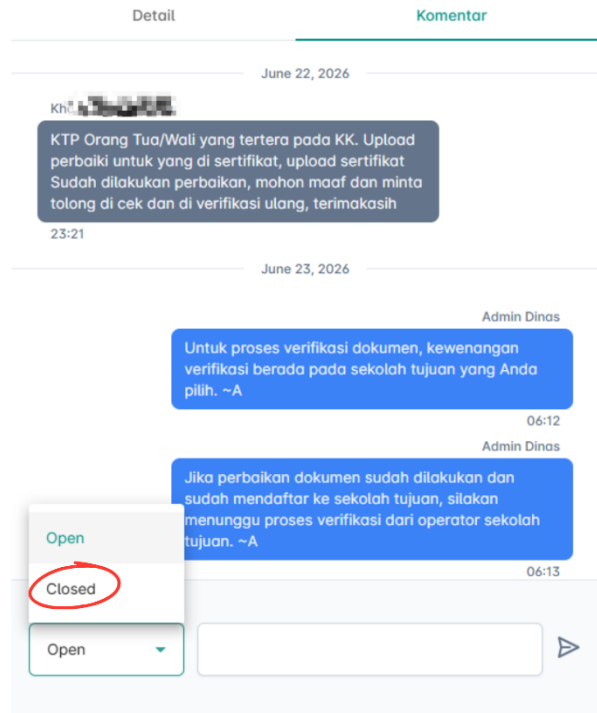
Penutupan pengaduan dilakukan oleh *customer service* setelah permasalahan yang disampaikan oleh peserta didik berhasil diselesaikan dan solusi yang diberikan telah diterima dengan baik. Pada tahap ini, *customer service* mengklik tombol “Closed” pada layanan pengaduan sebagai penanda bahwa seluruh proses penanganan keluhan telah selesai. Perubahan status menjadi “Closed” menunjukkan bahwa pengaduan tersebut tidak lagi memerlukan tindak lanjut karena permasalahan yang dilaporkan telah memperoleh penyelesaian sesuai dengan kebutuhan peserta didik. Selain itu, status “Closed” juga memudahkan *customer service* dalam mengelola dan mendokumentasikan data pengaduan, sehingga setiap pengaduan yang telah selesai ditangani dapat diarsipkan sebagai bahan evaluasi maupun pelaporan layanan di kemudian hari. Pada Gambar 4.6 berikut ini memperlihatkan tampilan tombol “Closed” pada layanan pengaduan yang digunakan *customer service* untuk menutup pengaduan yang telah selesai ditangani.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lihat Pengaduan



Gambar 4.6 Tombol “Closed” untuk Menutup Pengaduan
Sumber: Data Sekunder diolah Oleh Penulis (2026)

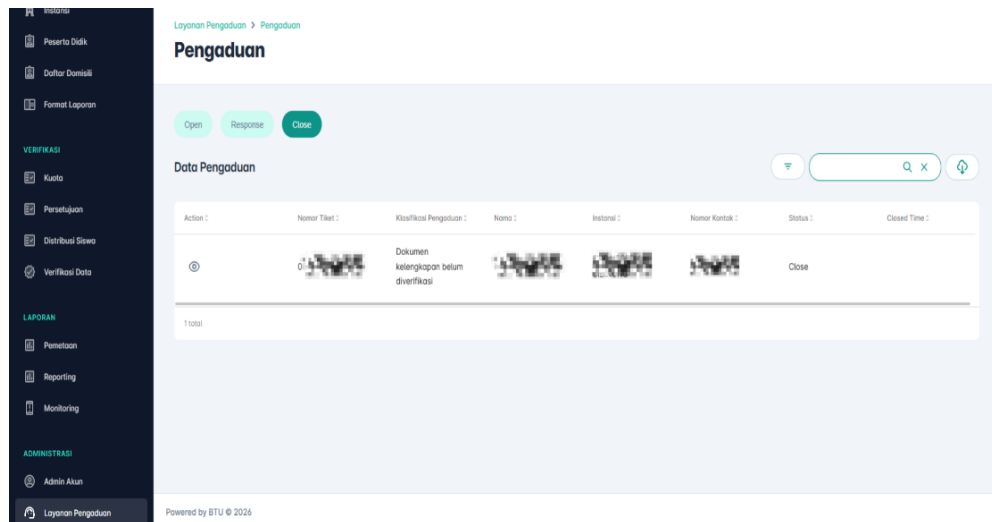
j. Pesan Pindah ke Menu “Closed”

Sistem secara otomatis memindahkan keluhan yang telah ditandai sebagai terselesaikan ke dalam menu “Closed” setelah *customer service* menyelesaikan seluruh proses penanganan dan memastikan bahwa permasalahan yang dilaporkan oleh peserta didik telah mendapatkan solusi yang tepat. Menu “Closed” berfungsi sebagai tempat penyimpanan atau arsip untuk semua keluhan yang telah berhasil ditangani, sehingga tidak diperlukan tindak lebih lanjut. Seluruh riwayat penanganan, mulai dari informasi keluhan, proses penyelesaian, hingga status resolusi akhir, tetap tersimpan dalam sistem sebagai dokumentasi layanan. Penyimpanan data ini memudahkan *customer service* dan pihak terkait dalam menelusuri kembali riwayat keluhan kapan pun diperlukan, baik untuk evaluasi, keperluan pelaporan, maupun perbaikan kualitas layanan pada platform SPMB. Tampilan fitur “Closed” pada layanan pengaduan ditampilkan pada Gambar 4.7 berikut.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 4.7 Tampilan Fitur “Closed” di Menu Layanan Pengaduan
Sumber: Data Sekunder diolah Oleh Penulis (2026)

k. Selesai

Tahap ini merupakan akhir dari proses pelayanan pengaduan pada platform SPMB. Setelah pengaduan dinyatakan selesai dan statusnya berpindah ke menu “closed”, seluruh proses penanganan telah selesai dilaksanakan. Riwayat pengaduan tetap tersimpan dalam sistem sebagai dokumentasi layanan dan dapat digunakan sebagai arsip apabila diperlukan di kemudian hari.

Hasil pembahasan pada subbab 4.1 dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh *customer service* pada platform SPMB tahun 2026 telah dilaksanakan secara sistematis dan berurutan, mulai dari peserta didik mengajukan pengaduan melalui portal SPMB hingga pengaduan dinyatakan selesai dan diarsipkan pada menu *Closed*. Semua tahapan pelayanan meliputi pengajuan pengaduan, *login* ke platform admin, memilih menu layanan pengaduan, membuka dan mengidentifikasi pengaduan, memberikan tanggapan, komunikasi lanjutan apabila permasalahan belum terselesaikan, menutup pengaduan, hingga mengarsipkan riwayat penanganan dalam sistem.

Prosedur tersebut telah sesuai dengan konsep prosedur yang menyatakan bahwa setiap pekerjaan harus dilaksanakan melalui serangkaian langkah yang tersusun secara teratur agar pelaksanaannya berlangsung efektif dan konsisten. Selain itu, penyajian alur pelayanan dalam bentuk *flowchart* telah menggambarkan urutan proses pelayanan secara jelas, sehingga memudahkan pemahaman



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

mekanisme penanganan pengaduan. Pelaksanaan pelayanan juga menunjukkan bahwa *customer service* menjalankan fungsinya sebagai *deskman*, *komunikator*, dan *customer relation officer* melalui kegiatan menerima, memahami, menanggapi, serta memberikan penjelasan lanjutan kepada peserta didik hingga permasalahan yang dihadapi dapat diselesaikan.

4.2 Pengukuran Tingkat Stres Kerja *Customer Service* pada Pelayanan Platform SPMB Tahun 2026

Pengukuran tingkat stres kerja *customer service* menyajikan hasil pengukuran tingkat stres kerja selama memberikan pelayanan pada platform SPMB tahun 2026. Pengukuran dilakukan berdasarkan jawaban yang diberikan oleh para responden melalui kuesioner menggunakan skala Likert lima poin, yaitu Sangat Setuju (5), Setuju (4), Netral (3), Tidak Setuju (2), dan Sangat Tidak Setuju (1). Hal ini selaras dengan teori Paramita, dkk. (2021:69) pada halaman 14 yang menyatakan bahwa skala Likert adalah skala pengukuran yang menggunakan lima atau tujuh kategori jawaban dengan interval yang sama. Oleh karena itu, penggunaan skala Likert lima poin dalam mengukur tingkat stres kerja pada *customer service* dapat menggambarkan tingkat kesepakatan responden terhadap setiap pernyataan mengenai kondisi stres kerja saat memberikan pelayanan di platform SPMB pada tahun 2026.

Penyajian hasil pengukuran diawali dengan karakteristik responden untuk memberikan gambaran umum mengenai *customer service* yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner. Karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin dan kelompok usia dalam memberikan pelayanan pada platform SPMB. Informasi tersebut diharapkan dapat menggambarkan komposisi responden yang menjadi dasar dalam pengumpulan data pada pengukuran tingkat stres kerja.

Pembahasan dilanjutkan dengan hasil pengukuran tingkat stres kerja berdasarkan setiap indikator yang digunakan. Pengukuran tingkat stres kerja *customer service* dilakukan menggunakan lima indikator yang menggambarkan kondisi psikologis selama memberikan pelayanan pada platform SPMB. Kelima indikator tersebut meliputi perasaan stres selama proses pelayanan, kelelahan mental setelah melayani pengguna, kesulitan berkonsentrasi saat volume pelayanan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

tinggi, kecemasan saat menghadapi banyak keluhan atau pertanyaan dari pengguna, serta mudah emosi saat menangani keluhan dari pengguna SPMB. Hasil jawaban responden pada masing-masing indikator disajikan pada sub-sub bab berikut.

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Informasi mengenai jenis kelamin responden digunakan untuk menunjukkan komposisi *customer service* yang terlibat pada platform SPMB tahun 2026. Informasi tersebut digunakan sebagai deskripsi umum mengenai profil responden yang menjadi dasar pengumpulan data dalam pengukuran tingkat stres terkait pekerjaan. Hasil pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin ditampilkan pada Tabel 4.1 berikut.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Usia	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	8	61,5%
Perempuan	5	38,5%
Total:	13	100%

Sumber: Data Primer diolah Oleh Penulis (2026)

Berdasarkan Tabel 4.1, jumlah *customer service* yang menjadi responden sebanyak 13 orang. Dari jumlah tersebut, 8 responden (61,5%) adalah laki-laki, sedangkan 5 responden (38,5%) berjenis kelamin perempuan. Data tersebut menunjukkan bahwa *customer service* yang terlibat dalam layanan platform SPMB 2026 didominasi oleh responden laki-laki. Hal ini mengindikasikan bahwa jumlah responden laki-laki yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner lebih banyak dibandingkan dengan responden perempuan.

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden dalam pengukuran ini berdasarkan kelompok usia disajikan untuk memberikan gambaran mengenai profil *customer service* yang bertugas pada platform Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB) tahun 2026. Informasi mengenai usia responden digunakan untuk mengetahui karakteristik *customer service* yang menjadi responden dalam pengukuran tingkat stres terkait pekerjaan. Data tersebut diperoleh berdasarkan hasil pengisian kuesioner oleh



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

seluruh responden. Pengelompokan karakteristik responden berdasarkan usia disajikan pada Tabel 4.2 berikut.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
20 – 25 Tahun	13	100%
Total:	13	100%

Sumber: Data Primer diolah Oleh Penulis (2026)

Pada Tabel 4.2 menunjukkan bahwa seluruh *customer service* yang menjadi responden berada pada rentang usia 20-25 tahun. Jumlah tersebut mencapai 13 responden atau 100% dari keseluruhan responden. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh *customer service* yang terlibat dalam pelayanan platform SPMB tahun 2026 berasal dari kelompok usia yang sama, yaitu dari usia 20 – 25 tahun. Keseragaman rentang usia ini menunjukkan bahwa semua responden memiliki karakteristik usia yang hampir identik saat menjalankan tugas layanan bagi pengguna selama periode SPMB.

4.2.3 Customer Service Merasa Stres Selama Pelayanan SPMB Tahun 2026

Indikator pertama yaitu mengukur tingkat stres yang dirasakan oleh *customer service* selama memberikan pelayanan pada platform SPMB tahun 2026. Indikator ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana *customer service* merasakan tekanan kerja selama menghadapi berbagai pertanyaan, pengaduan, maupun kendala yang disampaikan oleh pengguna. Pengukuran indikator pertama dilakukan berdasarkan jawaban responden, dengan hasil yang disajikan pada Tabel 4.3 berikut.

Tabel 4.3 Perhitungan Tingkat Stres *Customer Service*

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Perhitungan Skor	Skor
Sangat Setuju	3	3 x 5	15
Setuju	5	5 x 4	20
Netral	3	3 x 3	9
Tidak Setuju	1	1 x 2	2
Sangat Tidak Setuju	1	1 x 1	1
Total:	13	-	47

Sumber: Data Primer diolah Oleh Penulis (2026)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hasil perhitungan pada Tabel 4.3 menunjukkan bahwa dari 13 responden, sebanyak 5 responden (38,5%) menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut. Selain itu, terdapat 3 responden (23,1%) yang memberikan jawaban sangat setuju, 3 responden (23,1%) memilih jawaban netral, serta masing-masing 1 responden (7,7%) menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Perhitungan menggunakan skala Likert menghasilkan skor 47 dari skor ideal 65, setara dengan 72,31% yang menyatakan bahwa sebagian responden merasakan tekanan selama menjalankan pelayanan.

Temuan tersebut sejalan dengan teori Vanchapo (2022:37) pada halaman 10 yang menyatakan bahwa stres kerja merupakan respons psikologis yang muncul ketika tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan individu dalam menghadapi tekanan, maupun beban kerja yang diterimanya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa *customer service* di PT Bersama Teknologi Unggul mengalami stres kerja selama memberikan pelayanan pada platform SPMB tahun 2026, sehingga tekanan yang dirasakan menjadi salah satu dampak dari tuntutan pekerjaan yang dihadapi selama periode pelayanan.

4.2.4 *Customer Service* Merasa Lelah Secara Mental Setelah Melayani Pengguna

Indikator kedua yaitu untuk mengukur tingkat kelelahan mental yang dialami oleh *customer service* setelah memberikan layanan kepada pengguna platform SPMB tahun 2026. Indikator ini bertujuan untuk menentukan sejauh mana aktivitas layanan yang dilakukan selama periode SPMB memengaruhi kesejahteraan mental *customer service* setelah menyelesaikan tugas mereka. Hasil pengukuran pada indikator kedua disusun berdasarkan jawaban responden yang disajikan pada Tabel 4.4 berikut.

Tabel 4.4 Perhitungan Tingkat Kelelahan Mental *Customer Service*

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Perhitungan Skor	Skor
Sangat Setuju	3	3 x 5	15
Setuju	5	5 x 4	20
Netral	2	2 x 3	6
Tidak Setuju	2	2 x 2	4
Sangat Tidak Setuju	1	1 x 1	1



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Total:	13	-	46
--------	----	---	----

Sumber: Data Primer diolah Oleh Penulis (2026)

Uraian pada Tabel 4.4 menunjukkan bahwa dari 13 responden, sebanyak 5 responden (38,5%) memberikan jawaban setuju dan 3 responden (23,1%) memberikan jawaban sangat setuju. Selain itu, terdapat 2 responden (15,4%) yang memilih jawaban netral, 2 responden (15,4%) menyatakan tidak setuju, serta 1 responden (7,7%) menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan yang diberikan. Perhitungan menggunakan skala Likert menghasilkan skor 46 dari total skor ideal 65 poin atau sebesar 70,77%, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden mengalami kelelahan mental setelah berinteraksi dengan pengguna platform SPMB tahun 2026.

Hasil tersebut sejalan dengan teori *American Psychological Association* dalam Oktapiani dan Susilawati (2024:717) pada halaman 13, yang menyatakan bahwa salah satu gejala stres kerja adalah munculnya gejala fisik yaitu mengalami kelelahan. Pada hasil kuesioner menunjukkan bahwa kelelahan mental menjadi gejala stres kerja yang dialami oleh sebagian besar *customer service* PT Bersama Teknologi Unggul saat memberikan layanan di platform SPMB pada tahun 2026. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tekanan yang dirasakan selama proses pelayanan memengaruhi kondisi psikologis *customer service* setelah menyelesaikan tugas pelayanan.

4.2.5 Customer Service Kesulitan Berkonsentrasi Saat Beban Pelayanan Sedang Tinggi

Indikator ketiga mengukur tingkat kesulitan *customer service* dalam berkonsentrasi saat menghadapi beban kerja layanan yang tinggi selama pelaksanaan SPMB tahun 2026. Pengukuran tersebut dilakukan untuk mengetahui sejauh mana beban layanan memengaruhi kemampuan *customer service* untuk mempertahankan konsentrasi saat menjalankan tugas. Hasil pengukuran indikator ini disusun berdasarkan jawaban responden dan disajikan pada Tabel 4.5 berikut.

Tabel 4.5 Perhitungan Tingkat Kesulitan Berkonsentrasi *Customer Service*

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Perhitungan Skor	Skor
Sangat Setuju	3	3 x 5	15



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Setuju	6	6 x 4	24
Netral	2	2 x 3	6
Tidak Setuju	1	2 x 2	4
Sangat Tidak Setuju	1	1 x 1	1
Total:	13	-	48

Sumber: Data Primer diolah Oleh Penulis (2026)

Data pada hasil kuisioner Tabel 4.5 menunjukkan bahwa dari 13 responden, sebanyak 6 orang (46,2%) menyatakan setuju dan 3 orang (23,1%) menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut. Adapun responden yang memberikan penilaian netral berjumlah 2 orang (15,4%), sementara masing-masing 1 orang (7,7%) memberikan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hasil perhitungan menggunakan skala Likert menghasilkan skor total 48 dari skor ideal 65, sehingga persentasenya sebesar 73,85%.

Kondisi ini sejalan dengan teori dari *American Psychological Association* yang dikutip dalam Oktapiani dan Susilawati (2024:717) pada halaman 13 yang menyatakan bahwa salah satu gejala psikologis dari stres kerja adalah kesulitan berkonsentrasi ketika seseorang menghadapi tekanan kerja. Pada pekerja *customer service* di PT Bersama Teknologi Unggul, kesulitan berkonsentrasi menjadi salah satu gejala stres kerja yang muncul saat memberikan layanan di platform SPMB pada tahun 2026. Kondisi ini menunjukkan bahwa tekanan kerja selama proses layanan memengaruhi kemampuan *customer service* untuk tetap fokus saat melaksanakan tugas layanan.

4.2.6 *Customer Service* Merasa Cemas Ketika Menghadapi Banyaknya Pengaduan

Indikator keempat mengukur tingkat kecemasan yang dialami oleh *customer service* saat menangani keluhan pengguna selama periode layanan platform SPMB tahun 2026. Indikator ini bertujuan untuk menentukan sejauh mana volume keluhan yang diterima memengaruhi kesejahteraan psikologis *customer service* saat menjalankan tugasnya. Hasil pengukuran yang diperoleh dari jawaban responden terhadap indikator ini dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tabel 4.6 Perhitungan Tingkat Kecemasan *Customer Service*

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Perhitungan Skor	Skor
Sangat Setuju	2	2 x 5	10
Setuju	6	6 x 4	24
Netral	2	2 x 3	6
Tidak Setuju	2	2 x 2	4
Sangat Tidak Setuju	1	1 x 1	1
Total:	13	-	45

Sumber: Data Primer diolah Oleh Penulis (2026)

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa dari 13 responden, 6 responden (46,2%) memilih setuju, 2 responden (15,4%) memilih sangat setuju bahwa responden merasa cemas saat menghadapi banyak keluhan pengguna platform SPMB. Selain itu, 2 responden (15,4%) memberikan jawaban netral, 2 responden (15,4%) memilih tidak setuju, dan 1 responden (7,7%) memilih sangat tidak setuju. Hasil perhitungan menggunakan skala Likert menghasilkan skor 45 dari skor ideal 65 atau sebesar 69,23%, yang menunjukkan bahwa mayoritas *customer service* mengalami kecemasan saat menangani sejumlah besar keluhan selama periode layanan platform SPMB.

Kondisi ini sejalan dengan teori *American Psychological Association* yang dikutip dalam Oktapiani dan Susilawati (2024:717) pada halaman 13 yang menjelaskan bahwa salah satu gejala psikologis dari stres terkait pekerjaan adalah munculnya kecemasan, kegelisahan, dan tekanan emosional akibat tuntutan pekerjaan. Berdasarkan kondisi yang ditemukan di *customer service* PT Bersama Teknologi Unggul, kecemasan menjadi salah satu gejala stres kerja yang muncul saat memberikan layanan pada platform SPMB pada tahun 2026. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya jumlah keluhan yang diterima selama proses pelayanan dapat menimbulkan tekanan psikologis, menyebabkan *customer service* merasa cemas saat menjalankan tugas pelayanan.

4.2.7 *Customer Service* Mudah Merasa Emosi Saat Menghadapi Keluhan Pengguna SPMB

Indikator kelima mengukur tingkat kecenderungan *customer service* mengalami reaksi emosional saat menangani keluhan dari pengguna selama



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pelayanan SPMB tahun 2026. Indikator ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tekanan yang muncul akibat keluhan pengguna memengaruhi pengendalian emosi *customer service* dalam memberikan pelayanan. Hasil untuk pengukuran indikator kelima diperoleh berdasarkan jawaban responden pada Tabel 4.7 berikut.

Tabel 4.7 Perhitungan Tingkat Emosi *Customer Service*

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Perhitungan Skor	Skor
Sangat Setuju	1	1 x 5	5
Setuju	5	5 x 4	20
Netral	4	4 x 3	12
Tidak Setuju	2	2 x 2	4
Sangat Tidak Setuju	1	1 x 1	1
Total:	13	-	42

Sumber: Data Primer diolah Oleh Penulis (2026)

Data yang disajikan pada Tabel 4.7, memperlihatkan bahwa mayoritas responden memberikan tanggapan setuju, yaitu sebanyak 5 responden (38,5%). Selain itu, terdapat 1 responden (7,7%) yang menyatakan sangat setuju, 4 responden (30,8%) memilih jawaban netral, 2 responden (15,4%) menyatakan tidak setuju, serta 1 responden (7,7%) menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Perhitungan menggunakan skala Likert menghasilkan skor total 42 dari skor ideal 65 atau sebesar 64,62%. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar *customer service* mengakui adanya kecenderungan menjadi emosional saat menangani keluhan pengguna SPMB tahun 2026.

Kondisi ini sejalan dengan teori *American Psychological Association* dalam Oktapiani dan Susilawati (2024:717) pada halaman 13 yang menjelaskan bahwa stres kerja bisa memicu gejala perilaku seperti mudah marah, tidak sabar, dan perubahan perilaku saat menghadapi tekanan pekerjaan. Di kalangan *customer service* PT Bersama Teknologi Unggul, kecenderungan menjadi lebih emosional merupakan salah satu gejala yang muncul saat memberikan layanan di platform SPMB pada 2026. Meski begitu, masih ada responden yang memberikan jawaban netral atau tidak setuju, menunjukkan bahwa kemampuan setiap *customer service* untuk mengendalikan emosi saat menghadapi tekanan kerja tidak selalu sama.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.2.8 Rekapitulasi Tingkat Stres Kerja *Customer Service* dalam Pelayanan Platform SPMB Tahun 2026

Pengukuran tingkat stress kerja *customer service* dilakukan melalui kelima indikator yang telah ditetapkan. Persentase pada masing-masing indikator kemudian dihitung dan dirata-ratakan untuk memperoleh gambaran tingkat stres kerja *customer service* secara keseluruhan selama memberikan pelayanan pengaduan pada platform SPMB tahun 2026. Hasil rekapitulasi disajikan pada Tabel 4.8 berikut.

Tabel 4.8 Rekapitulasi Tingkat Stres Kerja *Customer Service*

No.	Indikator	Persentase
1.	<i>Customer Service</i> Merasa Stres Selama Pelayanan SPMB Berlangsung	72,31%
2.	<i>Customer Service</i> Merasa Lelah Secara Mental Setelah Melayani Pengguna SPMB	70,77%
3.	<i>Customer Service</i> Kesulitan Berkonsentrasi Saat Beban Pelayanan Sedang Tinggi	73,85%
4.	<i>Customer Service</i> Merasa Cemas Ketika Menghadapi Banyak Pengaduan	69,23%
5.	<i>Customer Service</i> Mudah Merasa Emosi Saat Menghadapi Keluhan Pengguna SPMB	64,62%
Rata-Rata:		70,16%

Sumber: Data Primer diolah Oleh Penulis (2026)

Tabel 4.8 menyatakan bahwa persentase tingkat stres terkait pekerjaan pada kelima indikator tersebut berkisar antara 64,62% hingga 73,85%. Indikator *Customer Service* Mengalami Kesulitan Berkonsentrasi Selama Periode Volume Layanan yang Tinggi, yaitu sebesar 73,85%, sedangkan persentase terendah terdapat pada indikator *Customer Service* Mudah Bereaksi Emosional Saat Menangani Keluhan Pengguna SPMB, yaitu sebesar 64,62%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tekanan saat memberikan pelayanan pada platform SPMB tahun 2026 memengaruhi kemampuan *customer service* untuk tetap fokus dibandingkan kemampuan untuk mengendalikan emosi.

Rata-rata tingkat stres yang dialami oleh pekerja *customer service* adalah sebesar **70,16%** yang menunjukkan bahwa **stres kerja berada dalam kategori sedang**. Hasil ini sesuai dengan pengelompokan tingkat stres kerja yang dikemukakan oleh Shintyar dan Widanarko (2021:665) pada halaman 14-15 yang



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

membagi tingkat stres kerja ke dalam tiga kategori, yaitu stres kerja ringan dengan persentase di bawah 40%, stres kerja sedang antara 40% hingga 75%, dan stres kerja berat yang berada di atas 75%. Oleh karena itu, persentase sebesar 70,16% masuk ke dalam kategori stres kerja sedang.

Tingkat stres kerja *customer service* yang berada di kategori sedang menunjukkan bahwa tekanan selama periode SPMB 2026 berdampak pada kondisi psikologis *customer service*. Banyaknya keluhan yang diterima, tuntutan untuk memberikan solusi secara cepat, serta intensitas interaksi yang terus-menerus dengan pengguna, membuat *customer service* mengalami tekanan selama menjalankan pekerjaannya. Kondisi tersebut sejalan dengan teori Arshadi dan Damiri dalam Ekawarna (2018:142) yang terdapat pada halaman 10, yaitu menjelaskan bahwa stres kerja dapat muncul ketika tuntutan dan tekanan yang diterima di lingkungan kerja melebihi kemampuan individu untuk memahami maupun mengatasinya. Tekanan tersebut tercermin dari tingginya persentase pada indikator sulit berkonsentrasi, yang menunjukkan bahwa peningkatan beban layanan bisa memengaruhi kemampuan *customer service* di PT Bersama Teknologi Unggul untuk tetap fokus saat menangani setiap keluhan. Sementara itu, persentase terendah pada indikator mudah emosional menunjukkan bahwa *customer service* masih bisa mengendalikan emosi mereka saat berinteraksi dengan pengguna, walaupun dalam situasi kerja yang bertekanan tinggi.

Hasil observasi pada Lampiran 5 halaman 76 memperkuat hasil pengukuran tingkat stres kerja yang menunjukkan bahwa tingginya beban pelayanan selama pelaksanaan SPMB tahun 2026 memberikan tekanan terhadap pelaksanaan pekerjaan *customer service*. Berdasarkan hasil observasi, ketika jumlah pengaduan meningkat, *customer service* memerlukan waktu untuk memulihkan fokus sebelum memberikan solusi kepada pengguna. Selain itu, masuknya pengaduan secara bersamaan membuat *customer service* harus memprioritaskan penanganan berdasarkan tingkat urgensi setiap keluhan agar seluruh pengaduan tetap dapat ditangani secara tepat. Meskipun demikian, *customer service* tetap menjalankan pelayanan sesuai prosedur sehingga proses pelayanan kepada pengguna tetap berlangsung dengan baik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi tidak sepenuhnya menghambat pelaksanaan pelayanan secara keseluruhan,



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

namun tetap berpotensi memengaruhi efektivitas pelayanan apabila tidak dikelola dengan baik.

4.3 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Tingkat Stres Kerja *Customer Service* pada Pelayanan Platform SPMB Tahun 2026

Identifikasi terhadap berbagai kondisi yang memengaruhi tingkat stres kerja *customer service* dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor di lingkungan kerja yang berpotensi menimbulkan stres selama pelaksanaan pelayanan pada platform SPMB tahun 2026. Selama pelaksanaan kegiatan magang di PT Bersama Teknologi Unggul, penulis melakukan observasi secara langsung terhadap aktivitas *customer service* pada pelayanan platform SPMB tahun 2026 untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang sesuai dengan kondisi kerja di perusahaan. Hasil observasi pada Lampiran 5 halaman 75 menunjukkan bahwa terdapat lima kondisi yang paling relevan untuk dijadikan indikator, yaitu banyaknya pesan pengaduan yang diterima, sikap pengguna yang marah atau tidak sabar, gangguan atau error pada platform SPMB, tuntutan kecepatan respons, serta ketidakjelasan prosedur penanganan pengaduan.

Kelima indikator tersebut kemudian diukur menggunakan skala Likert lima poin yang terdiri dari kategori sangat setuju (skor 5), setuju (skor 4), netral (skor 3), tidak setuju (skor 2), dan sangat tidak setuju (skor 1). Penggunaan skala tersebut bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kesepakatan responden terhadap masing-masing indikator yang diduga memengaruhi tingkat stres kerja *customer service* saat memberikan pelayanan pada platform SPMB tahun 2026. Hasil pengukuran kemudian digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang paling memengaruhi tingkat stres kerja *customer service*. Berikut ini disajikan mengenai hasil pengukuran terhadap masing-masing faktor yang memengaruhi tingkat stres kerja *customer service* pada pelayanan platform SPMB tahun 2026.

4.3.1 Pengaruh Banyaknya Pesan Pengaduan Terhadap Tingkat Stres Kerja *Customer Service*

Indikator pertama yaitu mengukur pengaruh banyaknya pesan pengaduan yang diterima terhadap tingkat stres kerja *customer service* selama pelayanan pada platform SPMB tahun 2026. Pengukuran indikator ini bertujuan untuk mengetahui



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

tingginya jumlah pesan pengaduan yang diterima dapat memengaruhi tingkat stres yang dialami *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada pengguna Platform SPMB. Hasil pengukuran indikator ini berdasarkan dari jawaban responden tercantum pada Tabel 4.9 berikut.

Tabel 4.9 Perhitungan Pengaruh Banyaknya Pesan Pengaduan

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Perhitungan Skor	Skor
Sangat Setuju	2	2 x 5	10
Setuju	5	5 x 4	20
Netral	4	4 x 3	12
Tidak Setuju	1	1 x 2	2
Sangat Tidak Setuju	1	1 x 1	1
Total:	13	-	45

Sumber: Data Primer diolah Oleh Penulis (2026)

Data pada Tabel 4.9 memperlihatkan bahwa dari 13 responden, sebanyak 5 responden (38,5%) memberikan jawaban setuju dan 2 responden (15,4%) memberikan jawaban sangat setuju terhadap pernyataan tersebut. Di sisi lain, 4 responden (30,8%) memberikan tanggapan netral, sedangkan masing-masing 1 responden (7,7%) menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Komposisi jawaban tersebut mencerminkan kecenderungan responden yang menganggap bahwa tingginya volume pesan pengaduan turut berkontribusi terhadap timbulnya stres kerja pada *customer service*. Berdasarkan perhitungan menggunakan skala Likert, indikator ini memperoleh skor total 45 dari skor ideal 65, sehingga menghasilkan persentase sebesar 69,23%. Persentase tersebut mengindikasikan bahwa banyaknya pesan pengaduan yang diterima menjadi salah satu penyebab meningkatnya stres kerja *customer service* selama memberikan pelayanan pada platform SPMB Tahun 2026.

4.3.2 Pengaruh Sikap Pengguna Yang Marah atau Tidak Sabar Terhadap Stres Kerja *Customer Service*

Indikator kedua yaitu mengukur pengaruh sikap pengguna yang menyampaikan pengaduan dengan bahasa bernada marah atau tidak sabar terhadap tingkat stres kerja *customer service* saat memberikan pelayanan pada platform SPMB tahun 2026. Pengukuran indikator ini bertujuan untuk mengetahui sejauh



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

mana sikap pengguna tersebut memengaruhi stres yang dialami *customer service* ketika membantu pengguna platform SPMB. Hasil pengukuran indikator kedua ini diperoleh dari jawaban responden yang disajikan dalam Tabel 4.10 berikut.

Tabel 4.10 Perhitungan Pengaruh Sikap Pengguna yang Marah atau Tidak Sabar

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Perhitungan Skor	Skor
Sangat Setuju	4	4 x 5	20
Setuju	8	8 x 4	32
Netral	0	0 x 3	0
Tidak Setuju	0	0 x 2	0
Sangat Tidak Setuju	1	1 x 1	1
Total:	13	-	53

Sumber: Data Primer diolah Oleh Penulis (2026)

Data yang tercantum pada Tabel 4.10 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan adanya pengaruh dari sikap pengguna yang marah atau tidak sabar terhadap tingkat stres kerja *customer service*. Dari total 13 responden, sebanyak 8 responden (61,5%) memilih jawaban setuju dan 4 responden (30,8%) memilih jawaban sangat setuju. Di sisi lain, tidak ada responden yang memberikan jawaban netral maupun tidak setuju, sedangkan 1 responden (7,7%) menyatakan sangat tidak setuju.

Jawaban responden menunjukkan bahwa pesan pengaduan yang disampaikan dengan bernada marah atau tidak sabar melalui platform SPMB memberikan tekanan psikologis bagi *customer service* selama memberikan pelayanan. Berdasarkan perhitungan menggunakan skala Likert, indikator ini memperoleh skor total 53 dari skor ideal 65, menghasilkan persentase sebesar 81,54%. Persentase tersebut menunjukkan bahwa sikap pengguna yang marah atau tidak sabar dinilai berkontribusi terhadap meningkatnya tingkat stres kerja *customer service* selama memberikan pelayanan pada platform SPMB tahun 2026.

4.3.3 Pengaruh Gangguan atau *Error* pada Platform SPMB Terhadap Tingkat Stres Kerja *Customer Service*

Indikator ketiga mengukur pengaruh gangguan atau *error* pada platform SPMB terhadap tingkat stres kerja *customer service* selama pelayanan pada platform SPMB tahun 2026. Pengukuran ini bertujuan untuk mengetahui sejauh



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

mana gangguan atau *error* pada sistem dapat memengaruhi tingkat stres yang dialami *customer service* saat menjalankan tugas melayani pengguna. Hasil pengukuran ini diperoleh berdasarkan jawaban dari para responden yang disajikan dalam Tabel 4.11 berikut.

Tabel 4.11 Perhitungan Pengaruh Gangguan atau *Error* pada Platform SPMB

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Perhitungan Skor	Skor
Sangat Setuju	5	5 x 5	25
Setuju	5	5 x 4	20
Netral	1	1 x 3	3
Tidak Setuju	1	1 x 2	2
Sangat Tidak Setuju	1	1 x 1	1
Total:	13	-	51

Sumber: Data Primer diolah Oleh Penulis (2026)

Data pada Tabel 4.11 memperlihatkan bahwa dari 13 responden, masing-masing 5 responden (38,5%) menyatakan sangat setuju dan setuju terhadap pernyataan tersebut. Di sisi lain, masing-masing 1 responden (7,7%) memberikan jawaban netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Sebaran jawaban tersebut mencerminkan kecenderungan responden yang menilai bahwa gangguan atau *error* pada platform SPMB turut memengaruhi tingkat stres kerja *customer service*.

Hasil perhitungan menggunakan skala Likert menunjukkan bahwa indikator tersebut memperoleh skor sebesar 51 dari skor ideal 65, sehingga menghasilkan persentase sebesar 78,46%. Persentase tersebut mengindikasikan bahwa gangguan atau *error* pada platform SPMB menjadi salah satu faktor yang berkontribusi terhadap meningkatnya stres kerja yang dialami *customer service* selama memberikan pelayanan pada platform SPMB tahun 2026.

4.3.4 Pengaruh Tuntutan Kecepatan Respons terhadap Tingkat Stres Kerja *Customer Service*

Indikator keempat mengukur dampak tuntutan waktu respons yang cepat terhadap tingkat stres kerja *customer service* selama pelayanan pada platform SPMB tahun 2026. Pengukuran ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kewajiban merespons pengguna dengan cepat memengaruhi tingkat stres yang



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dialami *customer service* saat menjalankan tugas mereka. Hasil untuk indikator ini diperoleh dari jawaban responden dan dapat dilihat dalam Tabel 4.12 berikut.

Tabel 4.12 Perhitungan Pengaruh Tuntutan Kecepatan Respons

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Perhitungan Skor	Skor
Sangat Setuju	5	5 x 5	25
Setuju	4	4 x 4	16
Netral	2	2 x 3	6
Tidak Setuju	1	1 x 2	2
Sangat Tidak Setuju	1	1 x 1	1
Total:	13	-	50

Sumber: Data Primer diolah Oleh Penulis (2026)

Data Tabel 4.12 menunjukkan bahwa dari 13 responden, 5 responden (38,5%) sangat setuju dan 4 responden (30,8%) setuju dengan pernyataan tersebut. Selain itu, 2 responden (15,4%) memberikan jawaban netral, sementara masing-masing 1 responden (7,7%) menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Distribusi jawaban ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menganggap permintaan tanggapan cepat sebagai faktor yang bisa meningkatkan stres dalam pekerjaan *customer service*.

Perhitungan menggunakan skala Likert menunjukkan bahwa indikator ini memperoleh skor sebesar 50 dari skor maksimum 65. Hasil tersebut menghasilkan persentase pencapaian sebesar 76,92%. Persentase tersebut menunjukkan bahwa tuntutan kecepatan dalam merespons menjadi salah satu faktor yang berkontribusi terhadap meningkatnya stres kerja yang dialami *customer service* selama memberikan layanan pada platform SPMB tahun 2026.

4.3.5 Pengaruh Ketidakjelasan Prosedur Penanganan Pengaduan terhadap Tingkat Stres Kerja *Customer Service*

Indikator kelima mengukur dampak prosedur penanganan keluhan yang tidak jelas terhadap tingkat stres kerja *customer service* selama pelayanan pada platform SPMB tahun 2026. Pengukuran ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana prosedur penanganan keluhan yang tidak jelas memengaruhi tingkat stres yang dialami *customer service* saat memberikan layanan kepada pengguna SPMB. Hasil



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

untuk indikator kelima ini diperoleh dari jawaban responden yang disajikan dalam Tabel 4.13 berikut.

Tabel 4.13 Perhitungan Pengaruh Ketidakjelasan Prosedur Penanganan Pengaduan

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Perhitungan Skor	Skor
Sangat Setuju	8	8 x 5	40
Setuju	3	3 x 4	12
Netral	1	1 x 3	3
Tidak Setuju	0	0 x 2	0
Sangat Tidak Setuju	1	1 x 1	1
Total:	13	-	56

Sumber: Data Primer diolah Oleh Penulis (2026)

Data di Tabel 4.13 menunjukkan bahwa dari 13 responden, 8 responden (61,5%) sangat setuju dan 3 responden (23,1%) setuju dengan pernyataan tersebut. Selain itu, masing-masing 1 responden (7,7%) memberikan jawaban netral dan sangat tidak setuju, sedangkan tidak ada responden yang memilih kategori tidak setuju. Pola jawaban ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden percaya bahwa prosedur yang tidak jelas dalam menangani keluhan bisa menjadi faktor yang meningkatkan stres kerja bagi *customer service*.

Perhitungan menggunakan skala Likert menunjukkan bahwa indikator ini mendapatkan skor 56 dari skor ideal 65. Hasil tersebut menghasilkan persentase pencapaian sebesar 86,15%. Persentase ini menunjukkan bahwa prosedur penanganan keluhan yang kurang jelas menjadi salah satu faktor yang sangat berkontribusi terhadap meningkatnya stres kerja yang dirasakan *customer service* saat bekerja pada platform SPMB tahun 2026.

4.3.6 Faktor yang Paling Dominan Memengaruhi Tingkat Stres Kerja *Customer Service*

Perbandingan hasil pengukuran tingkat stres kerja *customer service* dilakukan setelah seluruh indikator yang memengaruhi tingkat stres kerja selama pelayanan di platform SPMB pada tahun 2026 selesai diukur. Dasar perbandingan yang digunakan adalah persentase hasil perhitungan skor pada setiap indikator menggunakan skala Likert lima poin. Selanjutnya, hasil pengukuran tersebut dibandingkan dengan teori faktor-faktor penyebab stres kerja menurut Pramono



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

(2024:7–9) pada halaman 11–12 untuk mengetahui kesesuaian antara faktor-faktor penyebab stres kerja menurut teori dengan kondisi yang ditemukan pada *customer service* PT Bersama Teknologi Unggul. Hasil perbandingan tersebut disajikan pada Tabel 4.14 berikut.

Tabel 4.14 Perbandingan Persentase Faktor-Faktor Penyebab Stres Kerja *Customer Service*

No.	Faktor yang Memengaruhi Tingkat Stres Kerja	Persentase	Peringkat
1	Ketidaktejelasan prosedur penanganan pengaduan	86,15%	I
2	Sikap pengguna yang marah atau tidak sabar	81,54%	II
3	Gangguan atau <i>error</i> pada platform SPMB	78,46%	III
4	Tuntutan kecepatan merespons	76,92%	IV
5	Banyaknya pesan pengaduan	69,23%	V

Sumber: Data Primer diolah Oleh Penulis (2026)

Hasil pengukuran pada Tabel 4.14 menunjukkan bahwa faktor yang paling dominan memengaruhi tingkat stres kerja *customer service* pada pelayanan platform SPMB tahun 2026 adalah **ketidaktejelasan prosedur penanganan pengaduan dengan persentase sebesar 86,15%**. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa prosedur penanganan pengaduan yang belum disusun secara jelas menyebabkan *customer service* mengalami kesulitan dalam menentukan langkah penanganan yang tepat. Akibatnya, *customer service* menjadi ragu dalam mengambil tindakan maupun memberikan solusi kepada pengguna. Temuan ini sejalan dengan teori Pramono (2024:7-9) pada halaman 12 mengenai ketidaktejelasan peran, yaitu keadaan ketika pekerja belum memperoleh kejelasan mengenai tanggung jawab maupun tindakan yang diharapkan dalam pelaksanaan pekerjaannya, sehingga pelaksanaan tugas menjadi kurang optimal. Pada pelayanan platform SPMB, ketidaktejelasan prosedur penanganan pengaduan menyebabkan *customer service* tidak memiliki pedoman yang pasti dalam menangani pengaduan pengguna. Kondisi tersebut mengakibatkan *customer service* mengalami keraguan dalam menjalankan tugasnya sehingga berpotensi meningkatkan tingkat stres kerja. Hasil observasi pada Lampiran 5 di halaman 76-77 juga menunjukkan bahwa *customer service* harus berkoordinasi dengan atasan dan tim teknis ketika menghadapi kendala pelayanan atau gangguan sistem, sehingga ketidaktejelasan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

prosedur penanganan pengaduan menjadi salah satu kondisi yang berpotensi menimbulkan stres kerja.

Faktor sikap pengguna yang marah atau tidak sabar menempati urutan kedua dengan persentase 81,54%. Hasil observasi pada lampiran 5 di halaman 76, yaitu poin ke-10 menunjukkan bahwa sikap pengguna yang menyampaikan keluhan dengan nada marah atau tidak sabar merupakan salah satu kondisi yang juga berpotensi menimbulkan stres kerja. *Customer service* dituntut untuk memberikan respons secara profesional, sopan, dan akurat meskipun menghadapi pengguna yang menyampaikan keluhan dengan emosi

Faktor gangguan atau *error* pada platform SPMB memiliki persentase sebesar 78,46%. Hasil observasi pada lampiran 5 di halaman 76, poin ke-7 menunjukkan bahwa ketika terjadi gangguan pada platform SPMB, *customer service* tidak dapat memberikan solusi secara langsung kepada pengguna SPMB karena proses penanganan gangguan sistem menjadi tanggung jawab tim IT PT Bersama Teknologi Unggul. Kondisi tersebut sejalan dengan teori Pramono (2024:7-9) di halaman 12 mengenai kurangnya kendali, yaitu keadaan ketika pekerja mengalami keterbatasan dalam mengendalikan pelaksanaan pekerjaannya. Pada pelayanan platform SPMB, keterbatasan tersebut terlihat dari tidak adanya wewenang bagi *customer service* untuk menangani gangguan sistem, sehingga penyelesaian keluhan baru dapat dilakukan setelah tim IT menyelesaikan perbaikan.

Faktor tuntutan kecepatan merespons mencapai persentase sebesar 76,92%, sedangkan faktor banyaknya jumlah pesan pengaduan tercatat sebesar 69,23%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut saling berkaitan karena banyaknya pengaduan yang diterima menuntut *customer service* untuk memberikan respons yang cepat kepada setiap pengguna. Temuan tersebut sejalan dengan teori Pramono (2024:7-9) pada halaman 12, yang membahas beban kerja berlebihan, yaitu situasi ketika pekerja dihadapkan pada tugas atau tanggung jawab yang melebihi kapasitasnya sehingga mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan secara efektif. Pada pelayanan platform SPMB di PT Bersama Teknologi Unggul, *customer service* harus menangani banyak pengaduan yang masuk dalam waktu yang bersamaan sekaligus memberikan tanggapan secepat mungkin kepada



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

setiap pengguna. Kondisi tersebut mengakibatkan peningkatan beban kerja pada *customer service* meningkat dan beresiko menyebabkan stres akibat pekerjaan.

Keseluruhan hasil mengenai faktor-faktor yang memengaruhi stres kerja *customer service* menunjukkan bahwa stres kerja selama memberikan pelayanan pada platform SPMB tahun 2026 dipengaruhi oleh ketidakjelasan prosedur penanganan pengaduan, sikap pengguna yang marah atau tidak sabar, gangguan atau *error* pada platform SPMB, tuntutan kecepatan respons, dan banyaknya pesan pengaduan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa faktor-faktor yang dikemukakan oleh Pramono (2024:7-9) pada halaman 12, yaitu ketidakjelasan peran, kurangnya kendali, dan beban kerja yang berlebihan, sesuai dengan kondisi yang dialami *customer service* PT Bersama Teknologi Unggul selama memberikan pelayanan pada platform SPMB tahun 2026.

4.3.7 Penyebab Utama Stres Kerja *Customer Service* selama Pelayanan Platform SPMB Tahun 2026

Pengumpulan jawaban responden juga dilakukan melalui pertanyaan terbuka untuk mendapatkan informasi tambahan tentang penyebab utama stres kerja yang dialami *customer service* saat memberikan pelayanan pada platform SPMB tahun 2026. Pertanyaan tersebut memberikan kesempatan kepada responden untuk membagikan pendapat dan pengalaman yang dirasakan terkait kondisi kerja yang menimbulkan stres selama pelaksanaan pelayanan. Ringkasan jawaban responden mengenai penyebab utama stres kerja *customer service* selama pelayanan pada platform SPMB tahun 2026 disajikan pada Tabel 4.15 berikut.

Tabel 4.15 Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai Faktor Utama Penyebab Stres Kerja

Jawaban	Jumlah Responden
Beban kerja yang tinggi, <i>double job</i> , dan tambahan <i>jobdesk</i>	5
Kurangnya komunikasi/koordinasi antar tim	3
Ketidakjelasan prosedur/juknis/tidak ada panduan untuk pelayanan	3
Banyaknya pengaduan atau chat yang masuk	2
Total:	13

Sumber: Data Primer diolah Oleh Penulis (2026)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Berdasarkan Tabel 4.15 menunjukkan bahwa **beban kerja yang tinggi, pelaksanaan dua pekerjaan sekaligus (*double job*), dan adanya penambahan tugas (*jobdesk*)** juga merupakan penyebab utama stres kerja yang paling banyak disampaikan oleh responden, yaitu sebanyak 5 responden. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa *customer service* harus menyelesaikan pekerjaan utama sekaligus tugas tambahan dalam waktu yang bersamaan. Temuan tersebut sejalan dengan teori Pramono (2024:7-9) pada halaman 12 mengenai beban pekerjaan yang berlebihan, yaitu keadaan ketika pekerja menerima tugas atau tanggung jawab yang melebihi kapasitas yang dimiliki sehingga berpotensi menimbulkan stres kerja. Dalam situasi *customer service* di PT Bersama Teknologi Unggul, faktor ini terlihat dari tanggung jawab *customer service* menangani keluhan pengguna di platform SPMB sekaligus melakukan tugas tambahan di luar pekerjaan utama. Kondisi tersebut menyebabkan *customer service* harus membagi fokus, waktu, dan energi dalam menyelesaikan berbagai pekerjaan secara bersamaan. Hal ini dapat meningkatkan beban kerja yang berpotensi menimbulkan tekanan dan stres kerja dalam memberikan layanan kepada pengguna.

Kurangnya komunikasi dan koordinasi antar tim juga menjadi penyebab stres kerja yang disampaikan oleh 3 responden. Menurut responden, komunikasi yang kurang efektif menyebabkan proses penyelesaian pengaduan menjadi lebih lama sehingga *customer service* mengalami kesulitan dalam memberikan informasi kepada pengguna. Kondisi tersebut merupakan temuan yang diperoleh berdasarkan tanggapan responden selama pelayanan pada platform SPMB.

Ketidakjelasan prosedur, petunjuk teknis (juknis), maupun panduan pelayanan juga menjadi penyebab stres kerja yang disampaikan oleh 3 responden. Temuan tersebut sejalan dengan teori Pramono (2024:7-9) halaman 12, mengenai ketidakjelasan peran, yaitu keadaan ketika pekerja belum memperoleh kejelasan mengenai tanggung jawab maupun tindakan yang harus dilakukan dalam pelaksanaan pekerjaannya. Akibatnya, *customer service* memerlukan konfirmasi kepada pihak terkait sebelum memberikan jawaban kepada pengguna sehingga proses pelayanan menjadi lebih lama.

Banyaknya pengaduan atau *chat* yang masuk menjadi salah satu penyebab stres kerja yang disampaikan oleh 2 responden. Kondisi tersebut sejalan dengan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

teori Pramono (2024:7-9) halaman 12 mengenai beban pekerjaan yang berlebihan, yaitu keadaan ketika pekerja menghadapi jumlah tugas atau tanggung jawab yang melebihi kapasitas pengelolaannya sehingga dapat meningkatkan tekanan dalam menyelesaikan pekerjaan. Pada kondisi *customer service* di PT Bersama Teknologi Unggul, faktor tersebut terlihat ketika jumlah pengaduan pada platform SPMB meningkat dan harus ditangani dalam waktu yang bersamaan. Keadaan tersebut menyebabkan *customer service* perlu membagi perhatian dan waktu untuk merespons setiap pengaduan, sehingga beban pelayanan yang dirasakan semakin meningkat dan berpotensi memengaruhi tingkat stres kerja.

4.4 Upaya Pengelolaan Stres Kerja pada Pekerja *Customer Service* dalam Pelayanan Platform SPMB Tahun 2026

Pengelolaan stres di tempat kerja bagi pekerja *customer service* pada platform SPMB tahun 2026 membahas berbagai langkah yang dapat diambil untuk menurunkan tingkat stres selama proses layanan. Penilaian dilakukan berdasarkan tiga indikator, yaitu dukungan dari rekan kerja, dukungan dari atasan, dan perlunya akan program khusus dari perusahaan untuk mengurangi stres. Selain hasil penilaian tersebut, bagian ini juga menyajikan saran dari responden yang diperoleh melalui pertanyaan terbuka tentang program atau kebijakan yang dianggap dapat membantu mengurangi stres kerja *customer service* selama pelayanan pada platform SPMB. Untuk memberikan gambaran mengenai upaya dalam pengelolaan stres kerja *customer service*, hasil pengukuran setiap indikator serta saran dari responden akan diuraikan dalam pembahasan berikut.

4.4.1 Peran Dukungan Rekan Kerja dalam Mengurangi Stres Kerja

Indikator pertama adalah mengukur peran dukungan rekan kerja dalam membantu mengurangi stres *customer service* selama pelayanan pada platform SPMB tahun 2026. Pengukuran indikator ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kontribusi dan bantuan dari sesama rekan kerja mampu mendukung *customer service* dalam menghadapi tekanan pekerjaan ketika memberikan pelayanan kepada pengguna pada platform SPMB. Hasil pengukuran indikator pertama didasarkan pada jawaban responden dan disajikan dalam Tabel 4.16 di bawah ini.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tabel 4.16 Perhitungan Peran Dukungan Rekan Kerja

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Perhitungan Skor	Skor
Sangat Setuju	7	7 x 5	35
Setuju	5	5 x 4	20
Netral	0	0 x 3	0
Tidak Setuju	0	0 x 2	0
Sangat Tidak Setuju	1	1 x 1	1
Total:	13	-	56

Sumber: Data Primer diolah Oleh Penulis (2026)

Data dari Tabel 4.16 menunjukkan bahwa dari 13 responden, 7 orang (53,8%) sangat setuju dan 5 orang (38,5%) setuju dengan pernyataan tersebut. Sementara itu, 1 responden (7,7%) sama sekali tidak setuju, dan tidak ada responden yang memberikan jawaban netral atau tidak setuju. Distribusi jawaban ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpikir bahwa dukungan rekan kerja memainkan peran penting dalam membantu *customer service* mengelola tekanan dan stres di tempat kerja saat memberikan layanan di platform SPMB.

Hasil pengolahan data menggunakan skala Likert menunjukkan bahwa indikator ini mencetak 56 dari skor ideal 65, dengan persentase 86,15%.. Hasil ini menunjukkan bahwa dukungan rekan kerja dianggap sebagai upaya yang efektif untuk membantu *customer service* menghadapi tekanan kerja dan mengurangi tingkat stres saat memberikan layanan di platform SPMB pada tahun 2026.

4.4.2 Peran Dukungan Atasan dalam Mengurangi Stres Kerja

Indikator kedua yaitu mengukur peran dukungan atasan dalam membantu mengurangi stres kerja pada *customer service* selama pelayanan pada platform SPMB tahun 2026. Pengukuran ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana dukungan atasan membantu *customer service* dalam menghadapi tekanan kerja saat melayani pengguna SPMB. Hasil pengukuran indikator kedua berdasarkan jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.17 berikut.

Tabel 4.17 Perhitungan Peran Dukungan Atasan

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Perhitungan Skor	Skor
Sangat Setuju	7	7 x 5	35
Setuju	5	5 x 4	20



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Netral	0	0 x 3	0
Tidak Setuju	0	0 x 2	0
Sangat Tidak Setuju	1	1 x 1	1
Total:	13	-	56

Sumber: Data Primer diolah Oleh Penulis (2026)

Hasil pada Tabel 4.17 menunjukkan bahwa sebagian besar *customer service* memberikan penilaian positif terhadap indikator tersebut. Dari 13 responden, 7 responden (53,8%) memilih sangat setuju, 5 responden (38,5%) memilih setuju, dan 1 responden (7,7%) memilih sangat tidak setuju. Sementara itu, tidak ada responden yang memilih jawaban netral atau tidak setuju. Komposisi jawaban ini menunjukkan bahwa dukungan atasan dianggap membantu *customer service* dalam mengelola tekanan kerja dan mengurangi tingkat stres saat memberikan layanan di platform SPMB.

Perhitungan menggunakan skala Likert menghasilkan skor sebesar 56 dari skor ideal 65 atau setara dengan persentase 86,15% pada indikator ini. Nilai persentase tersebut berada pada kategori sangat setuju. Hal ini menggambarkan bahwa dukungan dari atasan dipandang sebagai salah satu upaya yang efektif dalam membantu mengurangi stres kerja *customer service* selama memberikan pelayanan pada platform SPMB tahun 2026.

4.4.3 Program Khusus atau Kebijakan Perusahaan sebagai Upaya Mengurangi Stres Kerja

Indikator ketiga mengukur pandangan responden mengenai perlunya program atau kebijakan perusahaan untuk mengurangi stres kerja *customer service* selama pelayanan pada platform SPMB tahun 2026. Pengukuran ini bertujuan untuk menilai sejauh mana program atau kebijakan yang diterapkan perusahaan membantu *customer service* dalam mengelola stres kerja saat melayani pengguna platform SPMB tahun 2026. Jawaban yang diberikan oleh responden terhadap indikator ketiga disajikan pada Tabel 4.18 berikut.

Tabel 4.18 Perhitungan Program Khusus atau Kebijakan Perusahaan

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Perhitungan Skor	Skor
Sangat Setuju	7	7 x 5	35



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Setuju	4	4 x 4	16
Netral	1	1 x 3	3
Tidak Setuju	1	1 x 2	2
Sangat Tidak Setuju	0	0 x 1	0
Total:	13	-	56

Sumber: Data Primer diolah Oleh Penulis (2026)

Distribusi jawaban pada Tabel 4.18 menunjukkan bahwa dari 13 responden, 7 responden (53,8%) sangat setuju dan 4 responden (30,8%) setuju dengan pernyataan tersebut. Selain itu, masing-masing satu responden (7,7%) memberikan jawaban netral dan tidak setuju, sementara tidak ada yang memilih kategori sangat tidak setuju. Pola jawaban ini menunjukkan bahwa kebanyakan responden merasa bahwa program dan kebijakan yang diterapkan oleh perusahaan diperlukan untuk memberikan dukungan dalam mengurangi tekanan dan stres kerja yang dirasakan oleh *customer service* selama mereka bertugas di platform SPMB.

Berdasarkan perhitungan menggunakan skala Likert, indikator ini memperoleh skor total 56 dari skor ideal 65, yang menghasilkan persentase sebesar 86,15%. Nilai persentase termasuk berada dalam kategori sangat setuju, yang menunjukkan bahwa penyediaan program khusus atau kebijakan oleh perusahaan dianggap sebagai langkah efektif untuk membantu mengurangi stres kerja bagi *customer service* selama pelayanan pada platform SPMB tahun 2026.

4.4.4 Usulan Program atau Kebijakan dalam Mengurangi Stres Kerja *Customer Service*

Pertanyaan terbuka mengenai saran psrogram atau kebijakan untuk mengurangi stres kerja diberikan kepada responden sebagai pelengkap dari pertanyaan tertutup mengenai tingkat stres kerja dan upaya pengelolaannya. Saran yang diberikan kemudian dikelompokkan berdasarkan faktor-faktor penyebab stres yang telah diukur dalam penelitian sehingga usulan yang dihasilkan lebih sesuai dengan kondisi yang dialami *customer service*. Penyajian ringkasan usulan program dan kebijakan yang disampaikan oleh responden disajikan pada Tabel 4.19 berikut.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tabel 4.19 Usulan Program atau Kebijakan Berdasarkan Faktor Penyebab Stres Kerja

No.	Faktor Penyebab Stres	Usulan Program atau Kebijakan
1	Pengaruh banyaknya pesan pengaduan	• Menyesuaikan jumlah <i>customer service</i> dengan beban kerja • Mengurangi <i>double job</i> dan tambahan <i>jobdesk</i> • Menyusun pembagian <i>jobdesk</i> yang lebih terstruktur, serta • Memanfaatkan aplikasi balas otomatis untuk pertanyaan yang bersifat umum.
2	Pengaruh sikap pengguna yang marah atau tidak sabar	• Memberikan pelatihan komunikasi dan penanganan keluhan • Pendampingan pada awal masa pelayanan • Membangun budaya kerja yang saling mendukung antar <i>customer service</i>.
3	Pengaruh gangguan atau error pada platform SPMB	• Meningkatkan koordinasi dan komunikasi dengan tim teknis • Melakukan evaluasi secara rutin • Menyempurnakan petunjuk teknis (juknis) agar penanganan kendala sistem lebih cepat dan jelas.
4	Pengaruh tuntunan kecepatan respons	• Melakukan evaluasi beban kerja secara berkala • Menetapkan target pelayanan yang realistis • Memberikan apresiasi kepada <i>customer service</i> yang berkinerja baik.
5	Pengaruh ketidakjelasan prosedur penanganan	• Menyusun prosedur penanganan yang lebih jelas • Memberikan pelatihan secara berkala, serta • Memperjelas pembagian tugas dan tanggung jawab setiap <i>customer service</i>.

Sumber: Data Primer Diolah oleh Penulis (2026)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hasil pada Tabel 4.19 menunjukkan bahwa usulan program atau kebijakan yang diberikan responden telah dikategorikan berdasarkan lima faktor utama penyebab stres kerja yang diperoleh dari hasil kuesioner. Pada faktor pengaruh banyaknya pesan pengaduan, sebagian besar responden mengusulkan penyesuaian jumlah sumber daya manusia dengan beban kerja, pengurangan *double job* dan tambahan *jobdesk*, pembagian *jobdesk* yang lebih terstruktur, serta pemanfaatan aplikasi balas otomatis. Usulan tersebut mendukung hasil pengukuran pertanyaan tertutup yang menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi, *double job*, dan tambahan *jobdesk* menjadi penyebab utama meningkatnya stres kerja *customer service*.

Usulan lainnya terkait dengan faktor penyebab stres umumnya mengarah pada peningkatan kemampuan *customer service* dalam menghadapi tekanan selama proses memberikan pelayanan. Upaya-upaya tersebut mencakup peningkatan kemampuan berkomunikasi, peningkatan pemahaman mengenai prosedur penanganan, peningkatan koordinasi dengan tim teknis, serta penyempurnaan pembagian tugas dan tanggung jawab. Usulan-usulan tersebut menunjukkan bahwa *customer service* berupaya mengatasi tekanan kerja melalui pengelolaan pekerjaan yang lebih terarah agar proses pelayanan tetap berjalan secara efektif.

Kondisi *customer service* di PT Bersama Teknologi Unggul menunjukkan bahwa beberapa upaya tersebut telah diterapkan selama proses pelayanan pada platform SPMB. Hasil observasi pada Lampiran 5 halaman 76-77 menunjukkan bahwa *customer service* melakukan koordinasi dengan tim teknis ketika terjadi gangguan pada platform SPMB, berkomunikasi dengan atasan apabila terdapat kendala yang memerlukan tindak lanjut, serta menjalankan pelayanan sesuai prosedur penanganan pengaduan dan pembagian *jobdesk* yang telah ditetapkan perusahaan. Selain itu, penyelesaian pengaduan dilakukan secara bertahap sesuai dengan tingkat prioritas sehingga permasalahan yang bersifat mendesak dapat segera ditangani. Kondisi tersebut sesuai dengan teori Aryani, dkk. (2020:7) halaman 15 yang menyatakan bahwa pengelolaan stres kerja dapat dilakukan dengan mengidentifikasi penyebab stres, menyelesaikan permasalahan secara bertahap, mengelola jadwal dan prioritas pekerjaan, serta mengenali tugas dan tanggung jawab sebagai karyawan. Dengan demikian, upaya pengelolaan stres yang



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dilakukan *customer service* di PT Bersama Teknologi Unggul telah mencerminkan beberapa bentuk pengelolaan stres yang dikemukakan dalam teori.

Upaya pengelolaan stres yang ditemukan dalam tugas akhir ini belum sepenuhnya mencakup seluruh bentuk pengelolaan stres yang dijelaskan oleh teori Aryani, dkk. (2020:7) pada halaman 15. Pengelolaan stres menurut teori Aryani, dkk. (2020:7) halaman 15, tidak hanya dilakukan melalui penanganan permasalahan pekerjaan, tetapi juga dapat dilakukan dengan melakukan relaksasi, berpartisipasi dalam kegiatan sosial atau aktivitas yang menyenangkan, berkonsultasi dengan psikolog, berbagi cerita dengan keluarga, serta menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Namun, berdasarkan hasil observasi pada Lampiran 5 halaman 76-77, *customer service* di PT Bersama Teknologi Unggul lebih mengandalkan dukungan rekan kerja, arahan atasan, koordinasi dengan tim teknis, serta perbaikan sistem kerja dan kebijakan perusahaan sebagai upaya mengurangi tekanan kerja selama memberikan pelayanan pada platform SPMB.

Dukungan organisasi juga berperan dalam membantu *customer service* untuk mengurangi stres kerja selama pelayanan pada platform SPMB tahun 2026. Hasil observasi pada Lampiran 5 halaman 78 menunjukkan bahwa PT Bersama Teknologi Unggul memberikan dukungan melalui koordinasi antara *customer service*, atasan, dan tim teknis dalam menangani kendala pelayanan. Hasil Kuesioner pada halaman 84 juga menunjukkan bahwa responden mengusulkan penyesuaian beban kerja, peningkatan koordinasi antartim, adanya pelatihan, serta penyempurnaan prosedur kerja sebagai upaya untuk mengurangi stres kerja. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa *customer service* di PT Bersama Teknologi Unggul tidak hanya mengandalkan kemampuan individu dalam menghadapi tekanan kerja, tetapi juga memperoleh dukungan dari perusahaan melalui koordinasi kerja, arahan atasan, dan perbaikan sistem pelayanan. Temuan tersebut sejalan dengan teori Hidayati dan Harsono (2021:27) yang terletak pada halaman 16, menyatakan bahwa upaya mengurangi stres kerja juga dapat dilakukan melalui dukungan perusahaan melalui penyesuaian kondisi kerja, pengelolaan beban kerja, peningkatan komunikasi antarkaryawan, pelibatan pekerja dalam pengambilan keputusan, serta penguatan kerja sama antartim. Dengan demikian, kondisi *customer service* di PT Bersama Teknologi Unggul menunjukkan bahwa dukungan

perusahaan menjadi salah satu faktor yang membantu mengurangi tekanan kerja selama proses pelayanan pada platform SPMB tahun 2026.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

