

**SKRIPSI**

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN STRES  
KERJA PADA KARYAWAN PT. ANGKASA PURA I  
MAKASSAR SELAMA PANDEMI COVID-19**

**ZULFANI ASMA FITRI**

**K011181339**



*Skripsi Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat*

**DEPARTEMEN KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR**

**2022**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN STRES KERJA PADA  
KARYAWAN PT. ANGKASA PURA I MAKASSAR  
SELAMA PANDEMI COVID-19**

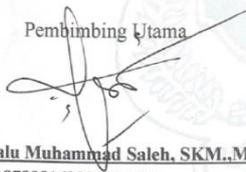
Disusun dan diajukan oleh

**ZULFANI ASMA FITRI  
K011181339**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka  
Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Kesehatan Masyarakat  
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin  
pada tanggal 12 Agustus 2022  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama



**Dr. Lalu Muhammad Saleh, SKM., M.Kes**  
NIP. 197908162005011005

Pembimbing Pendamping



**A. Muflihah Darwis, SKM., M.Kes**  
NIP. 199102272019044001

Ketua Program Studi,



**Dr. Suriah, SKM., M.Kes**  
NIP. 197405202002122001

### PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini telah di pertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar pada hari Jumat, Tanggal 12 Agustus 2022.

Ketua : Dr. Lalu Muhammad Saleh, SKM.,M.Kes (.....)

Sekretaris : A.Muflihah Darwis, SKM.,M.Kes (.....)

Anggota :

1. Dr. dr. Masyita Muis,MS (.....)

2. Sudirman Nasir, S.Ked.,MWH.,Ph.D (.....)

### **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zulfani Asma Fitri  
NIM : K011181339  
Fakultas : Kesehatan Masyarakat  
No.Hp : 081289450027  
E-mail : zulfaniasmafitri31@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa judul skripsi "**Faktor Yang Berhubungan Dengan Stres Kerja Pada Karyawan PT. Angkasa Pura I Makassar Selama Pandemi Covid-19**" benar bebas dari plagiat dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia di sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 17 Agustus 2022



Zulfani Asma Fitri

## RINGKASAN

Universitas Hasanuddin  
Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Keselamatan dan Kesehatan Kerja

**Zulfani Asma Fitri**

**“Faktor Yang Berhubungan Dengan Stres Kerja Pada Karyawan PT. Angkasa Pura I Makassar Selama Pandemi Covid-19”**

**(xiv + 114 Halaman + 14 Tabel + 8 Lampiran)**

Covid-19 menjadi tantangan luar biasa bagi keselamatan dan kesehatan pekerja. Pada kehidupan masyarakat selama pandemi Covid-19 mengalami *multiple stressors* karena masyarakat khawatir akan tertular Covid-19, khawatir akan meninggal dan kehilangan anggota keluarga serta teman serta stres akibat karena PHK dan akan mengalami penurunan pendapatan. Salah satu perusahaan di Indonesia yang terkena dampak dari pandemi Covid-19 adalah PT. Angkasa Pura Airports. Penelitian ini bertujuan untuk faktor yang berhubungan dengan stres kerja pada karyawan PT. Angkasa Pura I Makassar selama pandemi Covid-19.

Jenis penelitian yang dilakukan ialah *cross sectional* di mana pengukuran stres kerja dan faktor - faktor yang berhubungan dengannya dilakukan secara bersamaan atau sekali waktu. Populasi pada penelitian ini adalah pegawai yang bekerja di PT. Angkasa Pura I Makassar yang berjumlah 229 orang dengan jumlah sampel sebanyak 146 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan cara *proporsional random sampling*. Data dianalisis menggunakan SPSS secara univariat dan bivariat dengan uji *Chi-square*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang mengalami stres ringan (10,3%), stres sedang (66,4%), dan stres berat (23,3%). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel umur ( $p=0,000$ ), beban kerja ( $p=0,001$ ), lingkungan fisik ( $p=0,043$ ), dukungan sosial ( $p=0,034$ ) memiliki hubungan dengan stres kerja. Sedangkan variabel jenis kelamin ( $p=0,220$ ) dan variabel konflik peran ( $p=0,537$ ) tidak memiliki hubungan dengan stres kerja.

Perusahaan diharapkan mendesain ulang pekerjaan untuk menyesuaikan antara beban kerja dengan kemampuan pekerja, menciptakan dan mempertahankan kualitas lingkungan fisik agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, dapat membangun komunikasi yang efektif dan memberikan pembinaan kepada pekerja yang terindikasi mengalami stres yang berlebih.

**Kata Kunci** : Stres Kerja, Covid-19, Hubungan, PT.Angkasa Pura I  
**Daftar Pustaka** : 95 (1988-2022)

## SUMMARY

*Hasanuddin University  
Faculty of Public Health  
Occupational Health and Safety*

*Zulfani Asma Fitri*

*“Factors Associated with Work Stress on Employees of PT. Angkasa Pura I Makassar During the Covid-19 Pandemic”*

*(xiv + 114 Pages + 14 Tables+ 8 Attachments)*

*Covid-19 poses a tremendous challenge to the safety and health of workers. People's lives during the Covid-19 pandemic experienced multiple stressors because people were worried about contracting Covid-19, worried about dying and losing family members and friends as well as stress due to layoffs and a decrease in income. One of the companies in Indonesia that has been affected by the Covid-19 pandemic is PT. Angkasa Pura Airports. This study aims to factors related to work stress on employees of PT. Angkasa Pura I Makassar during the Covid-19 pandemic.*

*The type of research that will be carried out is cross sectional where the measurement of work stress and the factors associated with it is carried out simultaneously or at one time. The population in this study were employees who worked at PT. Angkasa Pura I Makassar, totaling 229 people with a total sample of 146 people. The sampling technique used proportional random sampling. Data were analyzed using SPSS univariate and bivariate with Chi-square test.*

*The results showed that respondents who experienced mild stress (10.3%), moderate stress (66.4%), and severe stress (23.3%). The results of statistical tests showed that the variables of age ( $p=0.000$ ), workload ( $p=0.001$ ), physical environment ( $p=0.043$ ), social support ( $p=0.034$ ) had a relationship with work stress. Meanwhile, gender variable ( $p=0,220$ ) and role conflict variable ( $p=537$ ) had no relationship with work stress.*

*The Company is expected to redesign the work to match the workload with the ability of the workers, create and maintain the quality of the physical environment to conform to the standards that have been set, be able to build effective communication and provide guidance to workers who are indicated to be experiencing excessive stress.*

**Keywords: Work Stress, Covid-19, Relationship, PT.Angkasa Pura I**

**Bibliography**

:

95

(1988-2022)

## **KATA PENGANTAR**

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Segala puji dan syukur bagi Allah *Shubahanahu Wa Ta'ala*, karena berkat rahmat dan ridha-Nya yang senantiasa memberikan kesehatan dan kemampuan berpikir kepada penulis sehingga tugas skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam tidak lupa dihaturkan kepada Baginda Rasulullah *Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam* yang merupakan sebaik-baiknya suri tauladan. Alhamdulillah, dengan penuh usaha dan kerja keras doa dari keluarga, kerabat, dan seluruh pihak yang telah berpartisipasi sehingga skripsi yang berjudul “**Faktor Yang Berhubungan Dengan Stres Kerja Pada Karyawan PT. Angkasa Pura I Makassar Selama Pandemi Covid-19**” dapat terselesaikan yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat. Skripsi ini penulis dedikasikan yang paling utama kepada kedua orang tua tersayang, **Syahrudin Syarif** dan **Bau Chenning A.W**, yang selama ini telah menjadi *support system* utama sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Kasih sayangmu takkan pernah tergantikan sampai akhir hayat, semoga skripsi ini dapat membuat ibu dan bapak bangga. Tak lupa pula penulis persembahkan kepada saudara kandung penulis yang telah menyemangati dan menghibur penulis selama pengerjaan skripsi, Ihram Naufal, Israf Naufal dan Muthiah Atiladiitsi.

Selama proses pengerjaan skripsi ini, begitu banyak bantuan, dukungan, doa serta motivasi yang didapatkan penulis dari awal memulai penelitian yang

jaraknya cukup jauh dari tempat tinggal penulis hingga pada tahap akhir pengerjaan skripsi. Namun, pada akhirnya penulis mampu melewati hambatan serta tantangan tersebut dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan segala kerendahan hati, disampaikan rasa terima kasih yang tulus oleh penulis terkhusus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc., selaku Rektor Universitas Hasanuddin.
2. Bapak Prof. Sukri Palutturi, S.KM., M.Sc.PH, Ph.D selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
3. Bapak Prof. Yahya Thamrin, S.KM., M.Kes., MOHS., Ph.D selaku Ketua Departemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
4. Bapak Dr. Lalu Muhammad Saleh, S.KM., M.Kes selaku Pembimbing I dan Ibu A.Muflihah Darwis, S.KM., M.Kes selaku Pembimbing II yang tak henti-hentinya membimbing dan meluangkan waktu serta pikiran ditengah kesibukannya demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak Dr. Lalu Muhammad Saleh, S.KM., M.Kes selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan, nasehat dan dukungan dalam mengenyam pendidikan di bangku perkuliahan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanudddin.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Departemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja yang telah mengajarkan segala hal dan pengalaman yang berharga terkait ilmu kesehatan dan keselamatan kerja selama mengikuti perkuliahan

7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin yang telah mengajarkan segala hal dan pengalaman yang berharga terkait ilmu kesehatan masyarakat selama mengikuti perkuliahan.
8. Seluruh staf dan pegawai di Departemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja, terkhusus kak Nita yang telah membantu pengurusan administrasi dalam pelaksanaan kuliah hingga akhir
9. Seluruh staf dan pegawai di Fakultas Kesehatan Masyarakat yang telah membantu seluruh pengurusan dalam pelaksanaan kuliah baik secara langsung maupun tidak langsung.
10. Teman-teman VENOM 2018, terima kasih telah kebersamai selama perkuliahan di FKM Unhas tercinta ini dan memberikan banyak pengalaman dalam berorganisasi pada lembaga kampus.
11. Teman-teman K3 2018, yang telah kebersamai dan memberikan banyak bantuan dalam proses perkuliahan di Departemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja FKM Unhas.
12. Teman-teman Posko PBL di Kelurahan Lae-Lae, Kecamatan Ujung Pandang, Kota Makassar yang telah memberikan pelajaran dan pengalaman tidak terlupakan dalam melakukan pengabdian kepada masyarakat.
13. Teman-teman Posko KKN Profesi Kesehatan Angkatan 60 di Desa Sapanang, Kecamatan Binamu, Kabupaten Jeneponto yang telah memberikan banyak sekali pelajaran berharga dan pengalaman yang tidak terlupakan khususnya dalam melakukan pengabdian kepada masyarakat Jenepontan dalam waktu kurang dari 1 bulan.

14. Teman-teman Pokja ISMKMI BEM FKM Unhas Periode 2019/2020 yang telah kebersamai dan saling bekerja sama dalam melaksanakan tugas-tugas sebagai anggota tim Pokja Ismkmi.
15. Teman-teman Pengurus Wilayah 4 ISMKMI Periode 2020/2021 yang telah kebersamai dan memberikan pengalaman serta pelajaran yang tidak terlupakan dalam melakukan tanggungjawab masing-masing sebagai pengurus Wilayah 4 ISMKMI.
16. Teman-teman Magang (Alifah, Kania, Nisa, dan Tina) yang senantiasa memberi arahan, masukan, dan mengajarkan penulis dalam menerapkan ilmu K3 selama magang sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
17. Teman-teman seperjuangan kuliah (Tenti, Dinda, Riri, Pkd, dan Riska) yang telah menjadi teman belajar sejak awal kuliah hingga sekarang dan selalu mengingatkan penulis untuk terus berkembang menjadi pribadi yang lebih baik khususnya dalam penyusunan skripsi ini.
18. Teman seperjuangan penyusunan skripsi Andi Alifah yang telah menjadi sahabat dan teman berbagi sekaligus teman seperjuangan dalam proses penyusunan skripsi ini.
19. Sahabatque (Sri Anugrah, Mira Azura, Tenri Sayu, Sarah, Sri Adit, Nadhifah, Rizaldi dan Sandi) yang telah menjadi sahabat penulis dari kecil sampai sekarang dan akan menjadi sahabat selama-lamanya hingga maut memisahkan. Terima kasih selalu ada buat penulis, terima kasih selalu mendukung penulis, terima kasih selalu mengingatkan penulis untuk

mengerjakan skripsi ini dan terima kasih telah memberikan kontribusi besar selama proses penyusunan skripsi ini.

20. Kakak Sepupu sekaligus senior di Kampus, Nanda Wahdaniah yang telah memberikan banyak arahan, masukan dan dukungan kepada penulis selama waktu perkuliahan hingga dalam penyusunan skripsi ini.
21. Pihak PT. Angkasa Pura I Makassar (Kak Hasnah, Pak Dwi, Pak Ahmad dan Pak Baiq) yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian sekaligus membantu menyebarkan kuesioner penelitian kepada karyawan Angkasa Pura sehingga mempermudah penulis mendapatkan responden secara efektif dan efisien.
22. Kepada seluruh responden yang merupakan karyawan PT. Angkasa Pura I Makassar telah banyak membantu dan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.

Makassar, 21 Juli 2022

**Penulis**

## DAFTAR ISI

<b>RINGKASAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
A. Tinjauan Umum Tentang Stres.....	13
B. Tinjauan Umum Tentang Umur.....	33
C. Tinjauan Umum Tentang Jenis Kelamin.....	35
D. Tinjauan Umum Tentang Beban Kerja.....	36
E. Tinjauan Umum Tentang Lingkungan Fisik.....	38
F. Tinjauan Umum Tentang Dukungan Sosial.....	39
G. Tinjauan Umum Tentang Konflik Peran.....	40
H. Tinjauan Umum Tentang Hubungan Pandemi Covid-19 dengan Stres Kerja.....	42
I. Kerangka Teori.....	45
<b>BAB III KERANGKA KONSEP.....</b>	<b>46</b>
A. Dasar Pemikiran Variabel Penelitian.....	46
B. Kerangka Konsep.....	49
C. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif.....	50
D. Hipotesis Penelitian.....	56
<b>BAB IV METODE PENELITIAN.....</b>	<b>58</b>
A. Jenis Penelitian.....	58

B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	59
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	59
D. Instrumen Penelitian .....	62
E. Cara Pengumpulan Data .....	64
F. Pengolahan Data.....	64
G. Analisis Data .....	66
H. Penyajian Data .....	66
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>67</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	67
B. Hasil Penelitian .....	70
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>102</b>
A. Kesimpulan .....	102
B. Saran.....	103
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>105</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian.....	60
Tabel 5.1 Distirbusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden PT. Angkasa Pura I Makassar.....	70
Tabel 5.2 Distirbusi Frekuensi Berdasarkan Umur Responden PT. Angkasa Pura I Makassar.....	70
Tabel 5.3 Distirbusi Frekuensi Berdasarkan Stres Kerja Responden PT. Angkasa Pura I Makassar.....	71
Tabel 5.4 Distirbusi Frekuensi Berdasarkan Beban Kerja Responden PT. Angkasa Pura I Makassar.....	72
Tabel 5.5 Distirbusi Frekuensi Berdasarkan Lingkungan Fisik Responden PT. Angkasa Pura I Makassar.....	72
Tabel 5.6 Distirbusi Frekuensi Berdasarkan Dukungan Sosial Responden PT. Angkasa Pura I Makassar.....	73
Tabel 5.7 Distirbusi Frekuensi Berdasarkan Konflik Peran Responden PT. Angkasa Pura I Makassar.....	74
Tabel 5.8 Hubungan Jenis Kelamin dengan Stres Kerja pada Karyawan PT. Angkasa Pura I Makassar Selama Pandemi Covid-19.....	75
Tabel 5.9 Hubungan Umur dengan Stres Kerja pada Karyawan PT. Angkasa Pura I Makassar Selama Pandemi Covid-19.....	76
Tabel 5.10 Hubungan Beban Kerja dengan Stres Kerja pada Karyawan PT. Angkasa Pura I Makassar Selama Pandemi Covid-19.....	77
Tabel 5.11 Hubungan Lingkungan Fisik dengan Stres Kerja pada Karyawan PT. Angkasa Pura I Makassar Selama Pandemi Covid-19.....	78
Tabel 5.12 Hubungan Dukungan Sosial dengan Stres Kerja pada Karyawan PT. Angkasa Pura I Makassar Selama Pandemi Covid-19.....	79
Tabel 5.13 Hubungan Konflik Peran dengan Stres Kerja pada Karyawan PT. Angkasa Pura I Makassar Selama Pandemi Covid-19.....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	45
Gambar 3.1 Kerangka Konsep .....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Informed Consent .....	119
Lampiran 2 Lembar Kuisisioner Penelitian .....	121
Lampiran 3 Lembar Perbaikan Proposal .....	126
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian dari PTSP .....	127
Lampiran 5 Surat Persetujuan Penelitian PT. Angkasa Pura I .....	128
Lampiran 6 Ouput Data SPSS .....	131
Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian .....	136
Lampiran 8 Riwayat Penulis .....	137

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

*Coronavirus Disease 2019* berasal dari *Coronaviridae* yang sangat mirip sebesar 80% dengan virus SARS (*Severe Acute Respiratory Syndrom*). Covid-19 merupakan infeksi virus yang sangat menular dan patogen yang dapat menyebabkan terjadinya gangguan pernafasan akut yang parah dan menyebabkan hilangnya nyawa manusia (Shereen *et al.*, 2020). *Coronavirus Disease 2019* telah menjadi ancaman bagi kehidupan manusia. Terdapat 218 negara yang telah terjangkit virus corona dan telah merenggut banyak nyawa manusia lebih dari 1.000.000 nyawa (Tamara & Wulandari, 2021).

*Coronavirus Disease 2019* (Covid-19) selain dapat memberikan dampak yang serius pada fisik, namun ternyata dapat juga memberikan efek yang lebih serius pada kesehatan mental seseorang. Hal ini disebabkan melihat perilaku orang-orang menunjukkan rasa kecemasan yang sangat berlebihan (Huang & Zhao, 2020). Meningkatnya rasa takut dan kecemasan masyarakat karena ketidakpastian penyakit Covid-19 ditambah dengan anjuran pemerintah untuk melakukan upaya pencegahan virus antaranya *lockdown*, karantina, pemakaian pelindung diri, dan lain sebagainya. Hal tersebut tentunya dapat menyebabkan gangguan psikologis dan kejiwaan yang signifikan seperti gangguan stres (Sood, 2020).

Konsep stres didefinisikan sebagai reaksi yang dihasilkan akibat dari tekanan berat atau jenis tuntutan lainnya. Stres merupakan reaksi seseorang

akibat adanya perubahan-perubahan seperti lingkungan, dukungan, pekerjaan, manajemen dan lainnya yang dapat mengancam. Fakta lainnya bahwa saat seseorang tidak mampu mengatasi situasi yang tidak menyenangkan maka stres cenderung akan meningkat. Semua orang pasti akan mengalami stres, akan tetapi tidak semua orang merespons terhadap stresor dengan cara yang sama karena mempunyai persepsi yang berbeda (Nur & Mugi, 2021).

Covid-19 menjadi tantangan luar biasa bagi keselamatan dan kesehatan pekerja. Pekerja dengan berbagai jenis pekerjaan memiliki tingkat resiko yang tinggi untuk terinfeksi virus Corona. Seiring dengan bertambahnya orang yang terinfeksi virus akan meningkatkan kekhawatiran pekerja. Setiap perusahaan harus berperan dalam upaya pencegahan penularan virus dan juga berperan dalam konsekuensi psikososial dan psikologis dari wabah Covid-19 saat ini (Burdorf et al., 2020).

Efek psikologis pekerja di Indonesia maupun negara lainnya terpengaruh akan kondisi pandemi saat ini. Masyarakat wajib menjalankan protokol kesehatan yang ditetapkan sebagai peraturan untuk mencegah penularan Covid-19. Dengan adanya peraturan wajib yang dilaksanakan dari pemerintah memunculkan persepsi akan adanya ancaman kesehatan, sehingga akan mempengaruhi kecemasan masyarakat. Selain itu, faktor psikologis lainnya yaitu selama pandemi, banyak perusahaan melakukan pengurangan pegawai maupun pengurangan gaji pegawai serta membuat pegawai bekerja lembur. Faktor-faktor tersebut dapat memicu stres kerja selama masa pandemi Covid-19 (Tuadingo, 2021).

Pemerintah membuat kebijakan pada awal Maret 2020 bahwa seluruh aktivitas baik itu belajar maupun bekerja dilakukan dalam rumah. Para pelajar dan mahasiswa tidak diperkenankan untuk datang ke sekolah dan kampus. Begitu pula dengan perusahaan-perusahaan di Indonesia. Banyak perusahaan yang membatasi kegiatan perusahaannya dengan menyuruh karyawan bekerja di rumah dan menggilirkan karyawan untuk masuk kantor secara bergantian. Namun, banyak perusahaan yang tidak bisa beradaptasi dengan pandemi sehingga mengalami penurunan pendapatan dan akhirnya perusahaan tersebut melakukan rasionalisasi dengan memutuskan hubungan kerja dengan karyawannya (Syafrial, 2021).

Terdapat penelitian di Inggris bahwa telah melakukan survey dengan membandingkan kesehatan mental pekerja sebelum dan selama pandemi Covid-19 dengan sampel sebanyak 17.452 orang. Hasilnya menunjukkan bahwa selama pandemi Covid-19 banyak pekerja memiliki kesehatan mental yang buruk dibandingkan sebelum pandemi. Adanya penularan penyakit secara cepat memberikan respon psikososial bagi pekerja dengan memiliki rasa cemas, depresi, dan kelemahan sosial. Meningkatnya stres kerja pada pandemi Covid-19 disebabkan oleh rasa kekhawatiran yang berlebihan (Pierce *et al.*, 2020).

Adapun penelitian di Hongkong menunjukkan bahwa dari 1048 pekerja terdapat 923 pekerja yang mengalami stres selama pandemi Covid-19. Dalam penelitian ini menjelaskan bahwa hampir semua pekerja di perusahaan-perusahaan mengalami stres di tempat kerja. Hal ini disebabkan

pekerja terlalu khawatir akan terinfeksi Covid-19 dan membawa virus itu pada keluarga masing-masing. Dengan demikian, perlunya dibuat kebijakan keselamatan kerja, melakukan sosialisasi mengenai langkah-langkah pencegahan Covid-19 serta selalu memberikan informasi-informasi yang akurat dan baik untuk para pekerja agar tetap melakukan pekerjaan seperti biasa dan menjadi kesiapsiagaan epidemi (Wong *et al.*, 2020).

Berdasarkan laporan terbaru yang bertajuk *State of Global Workplace*, terkait kehidupan pekerjaan di dunia dalam satu tahun terakhir. Dilaporkan bahwa sekitar 57% pekerja Amerika Serikat dan Kanada merasa stres setiap harinya. Hal ini menunjukkan bahwa pekerja Amerika Serikat dan Kanada disebut pekerja paling stres di dunia. Sejak tahun 2009 tingkat stres, kekhawatiran, kesedihan, dan kemarahan di kalangan pekerja Amerika sudah meningkat. Bahkan selama pandemi kekhawatiran akan virus, penyakit, ketidakamanan finansial dan trauma semuanya semakin meningkat (Gracia, 2021).

Hasil survey PPM Manajemen menunjukkan bahwa selama pandemi Covid-19 para pekerja di Indonesia mengalami gejala stres dengan prevalensi 80%. Pekerja yang stres rata-rata usia 26-35 tahun sebesar 83%, usia 34-45 tahun sebesar 79%, dan dibawah usia 25 tahun sebesar 78%. Menurut *Head of Center for Human Capital Development* PPM Manajemen sebanyak 59% pekerja di Indonesia mengalami stres karena kekhawatiran akan kesehatan dan keselamatan anggota keluarga dari virus Covid-19. Di sisi lain, terdapat sektor-sektor perusahaan yang memberikan respon stres akibat memikirkan

keberlangsungan usaha di masa pandemi ini, antaranya sektor jasa sebesar 31%, sektor perdagangan dan konstruksi masing-masing 30%, manufaktur sebesar 26%, dan pertambangan 19%. (Karunia, 2020).

Pada kehidupan masyarakat selama pandemi Covid-19 mengalami *multiple stressors* karena masyarakat khawatir akan tertular Covid-19, khawatir akan meninggal dan kehilangan anggota keluarga serta teman serta stres akibat karena PHK dan akan mengalami penurunan pendapatan. Terdapat sebuah survey online yaitu Survey Meter yang melakukan penelitian mengenai tingkat kecemasan dan depresi dan korelasinya dengan perubahan status bekerja serta perubahan pendapatan selama pandemi Covid-19. Dalam penelitian tersebut menjelaskan bahwa pada akhir Mei 2020, tingkat kecemasan dan depresi penduduk Indonesia tinggi yaitu 55% mengalami gangguan kecemasan dan 58% mengalami gangguan depresi. Provinsi Sulawesi Selatan termasuk mengalami kecemasan lebih tinggi sebesar 57% dibandingkan dengan provinsi lainnya sebesar 54% (Suriastini *et al.*, 2020).

Pandemi Covid-19 dianggap sebagai krisis berskala luas yang dapat diartikan sebagai peristiwa tak terduga sehingga menyebabkan perasaan hilang kendali dan gangguan emosi yang kuat. Gejala-gejala dari stres seperti cemas, bingung atau khawatir menjadi ciri khas dari pandemi Covid-19 (Sidik & Sutoyo, 2020). Beberapa perusahaan mengalami penurunan atau kerugian selama pandemi Covid-19. Sehingga perusahaan memutuskan untuk menjadikan PHK (Pemutus Hubungan Kerja) sebagai solusi pada situasi pandemi ini. Padahal PHK memberikan dampak negatif pada karyawan yang

masih bekerja pada perusahaan itu antaranya meningkatnya beban kerja karyawan sehingga akan membuat karyawan merasa stres akibat konsekuensi dari pelimpahan beban kerja karyawan sebelumnya (Munawaroh, 2021).

Berdasarkan penelitian Maziyya *et al* (2021) membuktikan bahwa beban kerja memiliki hubungan signifikan dengan kejadian stres pada pekerja selama pandemi Covid-19 di Pulau Jawa. Dimana sebanyak 55,3% pekerja dengan beban kerja yang tinggi memiliki tingkat stres kerja yang tinggi. Selain itu, pekerja yang memiliki beban kerja yang tinggi cenderung akan mengalami stres kerja yang tinggi 2,55 kali dibandingkan pekerja dengan tingkat beban kerja yang rendah.

Adapun hasil penelitian menemukan bahwa faktor dukungan sosial mempunyai hubungan signifikan dengan stres kerja pada Aparatur Sipil Negara (ASN) Dinas Pendidikan di era pandemi Covid-19. Didapatkan distribusi dukungan sosial yang paling besar adalah responden dengan dukungan sosial yang buruk sebanyak 56,2% dan hasil uji statistik dengan *p-value* = 0,004 (Azhar & Iriani, 2020). Disamping itu, faktor konflik peran memiliki hubungan dengan stres kerja. Hal ini berdasarkan pada hasil penelitian menyatakan bahwa guru di SMAN 1 Manado selama pandemi Covid-19, dimana dari 29 responden dengan stres kerja tinggi ada 25 responden (86,2%) yang mengalami konflik peran tinggi (Weken *et al*, 2020).

Selain itu, faktor lingkungan fisik juga merupakan salah satu faktor yang dapat menyebabkan stres kerja. Hal tersebut dibuktikan dari penelitian Angwen (2017) menyatakan bahwa adanya hubungan antara lingkungan fisik

dan stres kerja dengan  $p < 0,05$ . Dari nilai tersebut membuktikan bahwa hipotesis penelitian diterima dan ada hubungan yang signifikan antara lingkungan fisik dengan stres kerja pada karyawan PT. Panggung Electric Citrabuana.

Adapun faktor individual yaitu umur dapat menjadi faktor yang menyebabkan stres kerja. Hal ini berdasarkan pada penelitian yang dilakukan Khoirunnisa *et al* (2020) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara stres kerja dengan umur pada pengendara ojek *online* saat terjadi pandemi Covid-19 di Kota Tangerang Selatan Tahun 2020. Dalam hasil penelitian menjelaskan bahwa responden yang mengalami stres terdapat pada kelompok umur  $<30$  tahun dengan presentasi 84,7%, dibandingkan dengan kelompok  $\geq 30$  dengan presentasi hanya 63,3%. Hasil uji statistik menunjukkan  $p$ -value = 0,009 yang artinya terdapat hubungan yang bermakna antara umur dengan stres kerja.

Faktor individual yang juga dapat menjadi faktor yang menyebabkan stres kerja adalah jenis kelamin. Dalam penelitian Awalia *et al* (2021) menunjukkan hasil analisis statistik  $p$  value  $0,014 < 0,05$  yang berarti ada hubungan antara jenis kelamin dengan stres kerja. Dimana sebanyak 69,81% perempuan mengalami stres kerja. Sedangkan hanya 30,19% laki-laki mengalami stres kerja di Rumah Sakit Umum Daerah Kwaingga Kabupaten Keerom.

Selain dari faktor di atas, adapun faktor – faktor lainnya yang dapat menyebabkan stres kerja . Menurut HSE (2014) dan ILO (2016) banyak

faktor yang dapat menyebabkan stres kerja pada pekerja antara lain dari karakteristik pekerjaan yang dapat menyebabkan stres terdiri dari kemampuan yang tidak digunakan, ketaksamaan peran, ketidakpastian pekerjaan, shift kerja, kurangnya kontrol, dan konflik interpersonal. Selain itu, terdapat faktor lain yang dikemukakan oleh Hurrell & McLaney (1988) antara lain kurangnya kesempatan kerja, tanggung jawab terhadap orang lain, tuntutan mental, jenis kelamin, status pernikahan, masa kerja dan penilaian diri.

Salah satu perusahaan di Indonesia yang terkena dampak dari pandemi Covid-19 adalah PT. Angkasa Pura Airports karena tengah mengalami tekanan kinerja operasional. Disebabkan karena pandemi Covid-19 membuat kondisi keuangan dan operasional perusahaan mengalami tekanan cukup besar. Dengan dihadapkan situasi yang menurun dan adanya tekanan keuangan, Angkasa Pura Airports harus dihadapkan tuntutan dan tekanan untuk berupaya keras dalam menangani situasi sulit ini dan berinisiatif strategis untuk mulai bangkit pada tahun 2022 (Angkasa Pura, 2021).

Angkasa Pura I merupakan perusahaan badan usaha milik negara yang memberikan pelayanan lalu lintas udara dan bisnis bandara di tanah air. Dalam hal ini hampir seluruh karyawan tentunya mencakup pelayanan dan interaksi dengan penumpang yang terlibat dengan *check-in* hingga *boarding*. Kondisi seperti ini dapat menyebabkan stres pada psikologis karyawan. Hal ini dikarenakan, karyawan bandara memiliki tuntutan dimana harus memastikan bahwa semua penumpang telah memasuki pesawat. Selain itu, karyawan bandara harus memastikan keselamatan dan kesehatan bagi

penumpang. Dengan melakukan pemeriksaan yang ketat pada penumpang dan barang. Hal ini tentunya bertujuan untuk mencegah adanya tindakan melawan hukum seperti membawa senjata tajam, bom, dan benda tajam lainnya (Amornpipat,2020).

Apalagi di saat pandemi Covid 19 ini karyawan bandara dituntut bisa beradaptasi pada kondisi baru yang terjadi saat ini. Selain itu, para karyawan juga harus selalu waspada dalam menjalankan pekerjaannya di tengah pandemi dan selalu memperhatikan protokol kesehatan sesuai dengan anjuran yang sudah ditetapkan pemerintah seperti selalu memakai masker, jaga jarak dan rajin mencuci tangan. Dengan adanya fenomena baru ini maka karyawan bandara mengalami stres kerja dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya (Doru,2022).

Adapun penelitian yang dilakukan di PT. Angkasa Pura Support yang berlokasi di Kuta Selatan, Badung. Dimana penelitian ini membahas mengenai pengaruh stres kerja, kompetensi kerja, dan motivasi intrinsik terhadap prestasi kerja karyawan. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja dan tidak dirumahkan selama pandemi. Hasil dari penelitian tersebut bahwa stres kerja mempengaruhi prestasi kerja karyawan. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi dari variabel stres kerja sebesar  $0,001 < \alpha = 0,05$ , maka hipotesis diterima (Putri, 2021).

Adapun alasan peneliti ingin memilih permasalahan ini karena penelitian ini belum pernah diadakan di PT. Angkasa Pura I Makassar, sehingga sangat relevan jika permasalahan mengenai stres kerja ini diangkat.

Selain itu, salah satu perusahaan yang berdampak dari pandemi Covid-19 adalah PT. Angkasa Pura I Makassar karena perusahaan ini dihadapkan di situasi yang menurun dan adanya tekanan cukup besar karena pandemi Covid-19, sehingga akan berdampak pada tenaga kerja di perusahaan tersebut.

Pada penelitian ini akan menggabungkan variabel independen (umur, jenis kelamin, beban kerja, lingkungan fisik, dukungan sosial dan konflik peran) dan satu variabel dependen (stres kerja). Alasan mengambil enam variabel independen tersebut karena berdasarkan pada penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan enam variabel independen tersebut memiliki hubungan yang signifikan dengan stres kerja. Sehingga peneliti ingin mengetahui apakah dari enam variabel tersebut memiliki hubungan yang signifikan dengan stres kerja pada karyawan PT. Angkasa Pura I Makassar selama pandemi Covid-19.

Dalam upaya pencegahan dan penanggulangan stres kerja selama pandemi Covid-19 perlu dilakukan untuk mengetahui pengukuran tingkat stres kerja serta faktor-faktor yang berhubungan dengannya. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai faktor yang berhubungan dengan stres kerja pada karyawan PT. Angkasa Pura I Makassar selama pandemi Covid-19.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka didapatkan permasalahan penelitian yakni, faktor apa saja yang berhubungan dengan stres kerja pada karyawan PT. Angkasa Pura I Makassar selama Pandemi Covid-19.

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum Penelitian

Untuk mengetahui Faktor yang Berhubungan dengan Stres Kerja Pada Karyawan PT. Angkasa Pura I Makassar Selama Pandemi Covid-19.

### 2. Tujuan Khusus Penelitian

- a. Untuk mengetahui hubungan antara umur dengan stres kerja pada karyawan PT. Angkasa Pura I Makassar selama pandemi Covid-19.
- b. Untuk mengetahui hubungan antara jenis kelamin dengan stres kerja pada karyawan PT. Angkasa Pura I Makassar selama pandemi Covid-19.
- c. Untuk mengetahui hubungan antara beban kerja dengan stres kerja pada karyawan PT. Angkasa Pura I Makassar selama pandemi Covid-19.
- d. Untuk mengetahui hubungan antara lingkungan fisik dengan stres kerja pada karyawan PT. Angkasa Pura I Makassar selama pandemi Covid-19.
- e. Untuk mengetahui hubungan antara dukungan sosial dengan stres kerja pada karyawan PT. Angkasa Pura I Makassar selama pandemi Covid-19.

- f. Untuk mengetahui hubungan antara konflik peran dengan stres kerja pada karyawan PT. Angkasa Pura I Makassar selama pandemi Covid-19.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain :

1. Manfaat Ilmiah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber informasi, bahan bacaan, sumber kajian ilmiah, yang dapat menambah wawasan pengetahuan dan sebagai sarana bagi peneliti selanjutnya di bidang kesehatan masyarakat, khususnya mengenai faktor yang berhubungan dengan stres kerja pada karyawan PT. Angkasa Pura I Makassar selama pandemi Covid-19.

2. Manfaat Bagi Instansi

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi instansi dalam menentukan langkah – langkah yang efektif untuk mencegah dan mengatasi stres kerja bagi para pekerjanya.

3. Manfaat Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menerapkan dan mengembangkan ilmu yang secara teoritik diperoleh di perkuliahan serta untuk meningkatkan ilmu pengetahuan di bidang Keselamatan dan Kesehatan Kerja serta sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Umum Tentang Stres**

##### **1. Pengertian Stres**

Setiap manusia pasti sering mengalami ketegangan hidup, yang diakibatkan oleh ketegangan, ancaman ataupun ketakutan terhadap bahaya kehidupan yang sulit dipecahkan. Berdasarkan ilmu psikologi, perasaan yang tertekan dan mengalami ketegangan mental disebut stres. Stres adalah perubahan pada respons individu dalam situasi yang mengancam. Stres mempunyai sisi positif dan negatif. stres yang positif dapat memberikan motivasi, adaptasi, dan melakukan reaksi terhadap lingkungan sekitar. Sebaliknya, stres yang negatif dapat menimbulkan masalah biologis, psikologis, dan sosial (Nur & Mugi, 2021).

Stres yang dialami setiap orang belum tentu sama bagi orang lain terkait respon atau tanggapan kepada orang tersebut karena merupakan suatu reaksi adaptif dan bersifat individual. Stres dapat diartikan sebagai gangguan emosional yang disebabkan oleh stimulus atau tekanan. Stres juga dikatakan adanya perubahan lingkungan individu yang dianggap dapat mengancam. Stres dapat mengancam keseimbangan psikologis karena menimbulkan perasaan negatif atau destruktif terhadap diri sendiri dan orang lain (Harini, 2021).

Stres adalah keadaan atau kondisi di mana seseorang dihadapkan pada suatu peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan keinginan orang tersebut serta hasilnya dipandang tidak memungkinkan dan penting. Tuntutan atau *demand* dan sumber daya/*resources* sangat berkaitan dengan stres. Tuntutan adalah tanggung jawab, tekanan atau ketidakpastian yang dihadapi seseorang di tempat kerja. Sedangkan sumber daya adalah segala sesuatu yang berada dalam kendali seseorang untuk memenuhi tuntutan tersebut (Robbins & Judge, 2007 dalam Sunyoto, 2013).

Stres merupakan kondisi natural dari kehidupan manusia. Stres adalah reaksi terhadap permasalahan sehingga mengakibatkan nyeri dada, mual, sakit kepala, atau jantung berdebar, dan lain sebagainya. Stres pada umumnya dianggap sebagai sinonim dengan kesusahan, ketegangan atau emosional atau suatu kondisi perasaan yang dialami seseorang merasa bahwa tuntutan melebihi sumber daya pribadi individu. Jadi, stres dimasukkan ke dalam hal negatif dan efek positifnya diabaikan. Namun, stres dapat membantu dan baik ketika memotivasi orang untuk mencapai hal baik lebih banyak (Saleh *et al.*, 2020)

Adapun stres diklasifikasikan dalam 3 jenis yaitu (Syahrir, 2020);

- a. *Eustress* merupakan golongan stres positif yang dapat timbul karena berada pada situasi atau keadaan baik atau merupakan suatu

inspirasi (misalnya: bertemu dengan tokoh inspirator terkenal) sehingga jenis stres ini tidak dianggap sebagai ancaman.

- b. *Neustress* menggambarkan rangsangan sensoris tanpa efek konsekuensial, jenis stres ini termasuk dalam golongan stres yang buruk karena mampu menyebabkan kecemasan (misalnya: mendengar berita bencana).
- c. *Distress* atau biasa dikatakan marabahaya, merupakan jenis stres yang dianggap buruk dan seringkali hanya sebagai stres. Terdapat 2 bagian *distress* yaitu *acute stress* yang merupakan stres yang intens namun sifatnya sementara atau lenyap dengan cepat dan *chronic stress* atau stres yang tidak intens namun tetap bertahan untuk jangka waktu yang lama.

## 2. Pengertian Stres Kerja

Stres kerja merupakan masalah kesehatan yang serius, baik dari segi tingginya angka kejadian maupun dampaknya. Stres kerja adalah suatu gejala yang berdampak pada gangguan keseimbangan fisiologi dan psikologis oleh pekerja yang disebabkan ketika sumber stres berinteraksi dengan karakteristik individu. Apabila stres kerja berlangsung lama, dapat mengganggu sistem kardiovaskuler, gangguan jiwa, gangguan muskuloskeletal, dan gangguan kesehatan lainnya bahkan dapat berkaitan dengan kecelakaan dan kekerasan di tempat kerja. Selain itu dapat menyebabkan *organizational strain* yang menurunkan performa kerja, meningkatnya cedera dan *turn-over* karyawan (Herqutanto *et al.*, 2017).

Stres kerja adalah ketika menghadapi pekerjaan terdapat perasaan tertekan yang dialami karyawan. Tuntutan pekerjaan yang tidak seimbang dengan kemampuan dapat menimbulkan stres kerja dengan berbagai taraf antaranya taraf sedang dan taraf tinggi. Stres kerja akan berdampak pada kesehatan disebabkan karena suatu kondisi yang terlalu menekan diri dan jiwa seseorang diluar batas kemampuannya. Namun, stres bukanlah sesuatu yang aneh atau yang tidak normal karena tidak semua stres itu bersifat negatif (Utami, 2019).

Pekerja seringkali memiliki perasaan stres yang dialami karena banyak hal yang dilakukan saat bekerja. Ketika pekerja memiliki perasaan stres akan mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi pekerja. Hal ini disebabkan karena pekerja tersebut terlalu menekan diri padahal itu diluar batas kemampuannya. Dengan demikian, dalam sebuah organisasi atau perusahaan harus memiliki adanya keseimbangan antara kehidupan pribadi dan kehidupan kerja karyawan (Yusnani & Sary, 2019).

### 3. Tahapan Stres

Stres merupakan respon tubuh baik secara fisiologi maupun perilaku terhadap keadaan terancam yang dihadapi oleh individu. Terdapat lima tahapan stres (Watts, 1990 dalam Karima, 2014):

#### a. Tahap alarm

Pada tahap ini merupakan tahanan reaksi alarm dalam tubuh berupa mekanisme pertahanan tubuh. di tahap ini ternyata mengeluarkan

energi yang cukup tinggi. hal ini disebabkan karena adanya peningkatan aktivitas kelenjar tiroid dan adrenal. Saraf simpatik kemudian meresponnya dengan meningkatkan sekresi hormon *kortikoid aldersterone* dan *antidiuretic hormone* dalam tubuh. pada tahap ini juga terjadi peningkatan hormon stres, denyut jantung, penyempitan pembuluh darah, kadar gula darah, kadar kolesterol, pengeroposan tulangm pemecahan protein otot dan jaringan ikat, resistensi insulin, perasaan stres, takut, cemas, dan depresi. Adapun sisi positif dari tahapan ini adanya peningkatan refleks dan fokus mental yang menjadikan tubuh akan merespon terhadap stres yang menuju baik maupun buruk.

b. Tahap Resisten

Tahap ini merupakan tahap lanjutan dari stimulasi saraf simpatik yang terjadi pada tahap alarm. Pada tahap ini tubuh berusaha mempertahankan homeostasis akibat adanya stressor dalam tubuh tubuh. jika individu tidak dapat melewati tahapan ini maka katabolisme yang terjadi akan menyebabkan penyakit kronis, seperti syok, disfungsi kekebalan tubuh, fluktuasi tingkat energi, dan lain-lain.

c. Tahap Pemulihan

Stres mulai dapat dikendalikan pada tahap pemulihan ini karena adana perbaikan jaringan dan fungsi tubuh akan kembali normal. Dalam keadaan ini, sistem pencernaan, metabolisme dan fungsi sel

mengalami perbaikan. Kesehatan individu akan membaik apabila melakukan istirahat dan aktivitas mental yang lebih tenang.

d. Tahap adaptasi

Jika tubuh tidak mampu melalui tahap pemulihan, keadaan stres akan menjadi kronis. Pada tahapan ini, tubuh tidak dapat menyesuaikan kondisinya terhadap stres yang dihadapi sehingga berbagai kronis muncul, seperti menurunnya tingkat energi, gangguan tidur, perubahan nafsu energi, gangguan emosional, merasa sedih, dan lain-lain.

e. Tahap kelelahan

Pada tahap ini, tubuh akan kehilangan kemampuan akan pulih dari kondisi kronis yang akan dihadapi. Sebagai akibat stres yang berkepanjangan, maka kelenjar tiroid dan adrenal mulai merasa kehilangan sumber energi dari dalam tubuh. Pada tahap ini kadar kolesterol mengalami peningkatan sehingga berbagai penyakit kronis timbul, seperti diabetes, kanker, penyakit jantung, kelelahan dan hipoglikemia. Keadaan yang membuat tubuh secara terus menerus akan menyebabkan munculnya berbagai macam penyakit yang bahkan penyakit berbahaya dan dapat mengakibatkan kematian.

#### 4. Gejala- Gejala Stres Kerja

Setiap pekerja akan mengalami gejala stres akibat berbagai faktor pekerjaan. Tanda – tanda dan gejala – gejala stres berbeda-beda antara

orang yang satu dengan yang lainnya. Contohnya saja pekerja akan mengalami gejala stres yang positif apabila mendapatkan hadiah (*reward*) dari atasan ataupun pekerja akan mengalami gejala stres yang negatif apabila pekerja tersebut merasa terhambat akan mencapai tujuan karena berbagai sebab di luar kontrol. Pola respons yang umum biasanya tergantung pada masing-masing orang.

Adapun gejala – gejala stres kerja sebagai berikut (Wirawan, 2010 dalam Gusti & Hardani, 2018) :

a. Fisik

Detak jantung meningkat, tingginya tekanan darah, mulut dan kerongkongan akan terasa kering, keringat dingin, sesak napas, nyeri kepala, nyeri perut, muka terlihat pucat, gemetar atau insomnia, merasa lelah dan jenuh, terganggunya siklus menstruasi dan tidak memiliki nafsu makan.

b. Kognitif

Menjadi pelupa, memiliki penilaian yang buruk, susah berkonsentrasi, kreativitas menurun, tidak maksimalnya kinerja, sering marah, depresi, gelisah, khawatir yang berlebihan, selalu berprasangka buruk dan curiga, ceroboh, gugup, selalu mengeluh, pesimis, mudah tersinggung, dan susah memecahkan permasalahan yang ada.

c. Afektif

Menarik diri, depresi, berprasangka, kekhawatiran, frustrasi, dan marah.

d. Perilaku

Pikun, penilaian buruk, konsentrasi buruk, kreativitas menurun, menurunnya kinerja, menurunnya kemampuan untuk memecahkan permasalahan.

Gejala stres juga diungkapkan oleh (Ukil & Ullah, 2016) tentang gejala stres meliputi hal-hal sebagai berikut :

a. Gejala Psikologis

Memiliki kecemasan dan ketegangan, selalu merasa bingung, marah dan sensitif, selalu memendam perasaan, komunikasi tidak efektif, mengurung diri, selalu depresi, merasa terasing dan mengasingkan diri, merasa bosan, selalu merasa tidak puas kerja, lelah mental, menurunnya fungsi intelektual, hilangnya daya konsentrasi, hilangnya spontanitas dan kreativitas, hilangnya semangat hidup dan menurunnya harga diri dan rasa percaya diri.

b. Gejala fisik

Merasa meningkatnya detak jantung dan tekanan darah, meningkatnya sekresi adrenalin dan noradrenalin, mengalami gangguan gastrointestinal (gangguan lambung), mudah terluka, mudah lelah secara fisik, mengalami gangguan kardiovaskuler, mengalami gangguan pernafasan, lebih sering berkeringat,

mengalami gangguan pada kulit, kepala terasa pusing, kanker dan mengalami ketegangan otot.

c. Gejala perilaku

Selalu menunda ataupun menghindari pekerjaan atau tugas, merasa turunnya prestasi dan produktivitas, meningkatnya penggunaan minuman keras dan mabuk, berperilaku sabotase, meningkatnya frekuensi absensi, memiliki perilaku makan yang tidak normal (kebanyakan atau kekurangan), nafsu makan menurun dan berat badan menurun, memiliki kecenderungan berperilaku berisiko tinggi (berjudi atau mengebut), meningkatnya agresivitas dan kriminalitas, terganggunya hubungan interpersonal dengan keluarga dan teman serta cenderung untuk bunuh diri.

5. Faktor Penyebab Stres Kerja

Berbagai aspek dalam pekerjaan dapat menyebabkan stres. Suatu kondisi yang menyebabkan stres disebut dengan *stressor*. Yang menentukan sejauh mana situasi atau kondisi yang dihadapi adalah tenaga kerja itu sendiri. Berbagai macam faktor penyebab stres kerja antara lain, beban kerja yang terlalu berat, waktu kerja, kualitas pengawasan kerja yang rendah, iklim kerja yang kurang bagus, adanya konflik kerja, perbedaan nilai antara karyawan dengan pemimpin dalam bekerja dan lain-lain. Dari berbagai faktor tersebut dapat menyebabkan seseorang tidak optimal dalam bekerja atau

menyebabkan seseorang jatuh sakit. Adapun faktor penyebab stres kerja sebagai berikut :

#### 1) Faktor Pekerjaan

Faktor pekerjaan merupakan faktor yang meliputi lingkungan dan faktor dari pekerjaan itu sendiri. Karakteristik pekerjaan yang bisa membuat stres terdiri dari jumlah beban kerja, variasi beban kerja, kemampuan yang tidak digunakan, ketaksamaan peran, ketidakpastian pekerjaan, shift kerja, konflik peran, kurangnya kontrol, dan konflik interpersonal (HSE, 2014 & ILO, 2016 dalam Nurazizah, 2017). Selain itu, terdapat beberapa faktor pekerjaan lain yaitu lingkungan fisik, kurangnya kesempatan kerja, tanggung jawab terhadap orang lain, dan tuntutan mental (Hurrell & McLaney, 1988 dalam Nurazizah, 2017). Berikut merupakan penjelasan dari masing-masing faktor pekerjaan :

##### a. Lingkungan Fisik

Kondisi fisik kerja mempunyai pengaruh terhadap kondisi faal dan psikologis diri seorang tenaga kerja. Hal ini dikarenakan dengan kondisi kerja tertentu dapat menghasilkan prestasi kerja yang optimal serta berdampak pada kesehatan mental dan keselamatan kerja seorang tenaga kerja. Contoh kondisi fisik yang dapat membangkitkan stres (*stressor*) antaranya bising, vibrasi, dan *hygiene* di lingkungan kerja.

b. Konflik Peran

Konflik peran dapat membangkitkan stres (*stressor*) pada sebagian orang. Adanya pertentangan antara tugas-tugas yang harus ia lakukan dan tanggung jawab yang ia miliki, tugas-tugas yang harus ia lakukan yang menurut pandangannya bukan merupakan bagian dari pekerjaannya, tuntutan yang bertentangan dari atasan, rekan, bawahannya, atau orang lain yang dinilai penting bagi dirinya, serta pertentangan dengan nilai-nilai dan keyakinan pribadinya sewaktu melakukan tugas pekerjaannya. Hal-hal tersebut tentunya akan memicu timbulnya konflik peran pada seorang tenaga kerja.

c. Ketaksaan Peran

Kurangnya pemahaman atas hak-hak, hak-hak istimewa, dan kewajiban yang dimiliki seseorang untuk melaksanakan pekerjaan disebut ketaksaan peranan. Jika seorang tenaga kerja tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya atau tidak mampu merealisasi harapan yang berkaitan dengan peran tertentu itulah yang disebut dengan ketaksaan peran.

d. Konflik Interpersonal

Konflik interpersonal terjadi sebagai hasil gangguan interaksi sosial antara pekerja dengan orang lain seperti rekan kerja, pasien, keluarga pasien, dan atasan. Gangguan ini terjadi

akibat adanya ketidaksepakatan antarpersonal terhadap kebutuhan atau keinginan personal yang seharusnya dipenuhi. Hubungan interpersonal yang buruk dapat meningkatkan stres kerja.

e. Ketidakpastian Pekerjaan

Ketakutan kehilangan pekerjaan dan ancaman bahwa pekerjaannya dianggap tidak diperlukan lagi merupakan hal-hal biasa yang dapat terjadi dalam kehidupan kerja. Hal ini terjadi karena adanya reorganisasi untuk menghadapi perubahan lingkungan seperti penggunaan teknologi baru yang membutuhkan keterampilan kerja yang baru. Ketidakpastian dalam organisasi ini akan membuat karyawan bingung dan mengganggu kinerja karyawan.

f. Kurangnya kontrol

Kombinasi antara tuntutan dalam suatu pekerjaan dengan kebijaksanaan dalam menggunakan kemampuan yang dimiliki disebut dengan kurangnya kontrol. Kombinasi antara tuntutan pekerjaan yang tinggi dengan rendahnya kontrol kerja dapat menimbulkan tekanan yang tinggi dan menyebabkan timbulnya berbagai masalah kesehatan.

g. Kurangnya Kesempatan Kerja

Kurangnya lapangan pekerjaan dapat menimbulkan kekhawatiran dalam diri individu terhadap kemungkinan

kehilangan pekerjaan dan sulitnya mencari pekerjaan kembali. Semakin tinggi rasa khawatir para pekerja mengenai kurangnya kesempatan kerja akan semakin meningkatkan stres kerja yang dialami mereka.

#### h. Jumlah Beban Kerja

Salah satu pembangkit stres yang paling banyak dialami pekerja adalah beban kerja. Beban kerja yang berlebihan akan menjadi sumber munculnya stres kerja pada pegawai, baik pada tingkat ringan maupun sedang.

#### i. Variasi Beban Kerja

Variasi beban kerja dapat menjadi salah satu penyebab stres pada pekerja. Beragam jenis pekerjaan sangat berkaitan dengan variasi beban kerja yang diberikan kepada pekerja dengan tuntutan kemampuan yang berbeda-beda. Tuntutan tugas yang beragam dan tidak sesuai dengan kompetensi serta *skill* yang dimiliki pegawai akan berdampak pada stres kerja.

#### j. Tanggung Jawab terhadap Orang Lain

Tanggung jawab dalam pekerjaan terbagi menjadi dua, yaitu tanggung jawab terhadap benda dan tanggung jawab terhadap orang lain. Tanggung jawab terhadap orang lain secara signifikan dapat memicu terjadinya penyakit jantung koroner dibandingkan memegang tanggung jawab terhadap benda. Semakin tua dan tinggi tanggung jawab mereka maka akan

semakin besar kemungkinan munculnya gejala penyakit jantung koroner.

k. Kemampuan yang Tidak Digunakan

Kemampuan pekerja yang tidak digunakan dapat menimbulkan stres bagi pekerja tersebut, kondisi seperti ini seringkali terjadi ketika pekerja memiliki kemampuan yang banyak untuk melakukan suatu pekerjaan.

l. Tuntutan Mental

Tuntutan mental merupakan sumber stres yang signifikan terutama bagi pekerjaan yang menuntut interaksi langsung dengan klien khususnya pada sektor jasa. Secara umum, standar yang diterapkan menuntut pekerja untuk selalu bersikap ramah terhadap klien yang dihadapi. Namun pekerjaan yang menuntut kondisi emosional yang baik sangat berhubungan dengan rendahnya tingkat kesejahteraan pekerja secara mental.

m. Shift Kerja

Pola pengaturan jam kerja sebagai pengganti atau tambahan kerja siang hari sebagaimana yang biasa dilakukan disebut shift kerja. Shift kerja menjadi salah satu tuntutan tugas yang memiliki konsekuensi terhadap kesehatan dan keselamatan pekerja. Karena dapat merubah ritme dan pola istirahat tubuh, pekerja harus dilatih untuk menghadapi efek stres yang ditimbulkan.

## 2) Faktor di Luar Pekerjaan

Aktivitas di luar pekerjaan merupakan kategori pembangkit stres potensial mencakup segala unsur kehidupan seseorang yang dapat berinteraksi dengan peristiwa-peristiwa kehidupan dan kerja di dalam satu organisasi, dan demikian akan memberi tekanan ada individu. Tuntutan dari luar pekerjaan berpengaruh positif terhadap stres kerja. Apabila tuntutan dari luar mengalami peningkatan maka akan menyebabkan peningkatan pada stres kerja. Maka, faktor di luar pekerjaan merupakan faktor yang berhubungan dengan lingkungan di luar pekerjaan yang dapat mempengaruhi stres kerja pada seseorang (Hurrell & McLaney, 1988).

## 3) Faktor Individual

Faktor individual adalah faktor yang berkaitan dengan pribadi seseorang. Menurut Hurrell & McLaney (1988), faktor individual terdiri dari umur, jenis kelamin, status pernikahan, masa kerja, kepribadian tipe A, dan penilaian diri. Berikut merupakan penjelasan dari tiap-tiap faktor individual:

### a. Umur

Semakin tua umur seseorang, maka akan semakin meningkat kedewasaannya, kematangan jiwanya dan lebih mampu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Seiring dengan bertambahnya umur maka akan meningkat pula kemampuan membuat keputusan, berpikir rasional, semakin

bijaksana, mampu mengendalikan emosi, lebih toleran, dan terbuka dengan pandangan atau pendapat orang lain sehingga ketahanan dirinya terhadap stres akan meningkat.

b. Jenis Kelamin

Dalam kaitannya dengan stres, perempuan cenderung mengalami stres lebih besar dimana dalam tubuh seorang perempuan terjadi perubahan hormonal. Penurunan *estrogen* pada perempuan akan berpengaruh pada emosi. Selain perubahan hormonal, karakteristik perempuan yang lebih mengedepankan emosional daripada rasional.

c. Status Pernikahan

Individu yang berstatus tidak menikah memiliki risiko lebih tinggi untuk mengalami stres kerja dibandingkan dengan individu yang sudah menikah. Hal ini dikarenakan pekerja yang berstatus menikah mendapatkan dukungan emosional dari pasangan yang tidak menikah.

d. Masa Kerja

Pekerja yang memiliki masa kerja yang lebih lama biasanya memiliki permasalahan kerja yang lebih banyak dibandingkan dengan pekerja dengan masa kerja yang lebih sedikit. Masa kerja yang berhubungan dengan stres kerja berkaitan dalam menimbulkan kejenuhan dalam bekerja.

e. Kepribadian Tipe A

Teori kepribadian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepribadian tipe A dan tipe B yang dikembangkan oleh Roseman dan Friedman. Tipe A cenderung bekerja dibawah tingkat stres yang sedang sampai tinggi. Tipe A selalu menempatkan dirinya dalam tekanan waktu, menciptakan kehidupan yang penuh tenggat waktu bagi dirinya sendiri.

f. Penilaian Diri

Persepsi individu terhadap kemampuan, keberhasilan dan kelayakan dirinya disebut penilaian diri. Jika seseorang mempunyai penilaian diri yang rendah dalam menghadapi kondisi, situasi atau peristiwa yang mengganggu, menekan atau mengancam dalam pekerjaannya, maka ia akan mengalami stres kerja yang tinggi karena rasa percaya dirinya rendah.

4) Faktor Pendukung

Faktor pendukung merupakan kemampuan/keahlian dan semua sumber-sumber yang diperlukan untuk mengurangi dampak stres terhadap individu. Dukungan sosial merupakan faktor pendukung yang dapat mempengaruhi stres kerja seseorang (Hurrell & McLaney,1988). Stres kerja dapat terjadi karena tidak adanya dukungan sosial yang mana bisa dukungan dari lingkungan pekerjaan maupun lingkungan keluarga. Sehingga cenderung lebih mudah terkena stres. Hal ini disebabkan oleh tidak adanya

dukungan sosial yang menyebabkan ketidaknyamanan menjalankan pekerjaan dan tugasnya(Prismayanti, 2010a).

#### 6. Pencegahan Stres Kerja

Untuk menghadapi stres kerja dengan cara sehat atau harmonis, banyak hal yang perlu dikaji. Dalam menghadapi stres perlu dilakukan untuk memperkecil dan mengendalikan sumber-sumber stres, menetralkan dampak yang ditimbulkan oleh stres serta meningkatkan daya tahan pribadi dengan selalu mengambil tindakan yang tepat dan mengatasinya. Pada dasarnya stres kerja merupakan bahaya pekerjaan dapat dicegah dan dikendalikan. Terdapat 3 langkah dalam mencegah terjadinya stres antara lain (WHO,2003 dalam Ilyas, 2020):

##### a. Pencegahan Primer

Pencegahan primer dapat dilakukan dengan cara mendesain lingkungan dan pekerjaan untuk mencegah terjadinya stres pada pekerja. Misalnya, melakukan penyesuaian lingkungan kerja (ergonomik), mendesain lingkungan dan pekerjaan sesuai dengan kemampuan dalam bekerja dan melakukan pengembangan organisasi dan manajemen.

##### b. Pencegahan Sekunder

Pencegahan sekunder dapat dilakukan dengan memberikan pendidikan dan pelatihan kepada para pekerja dalam mencegah dan mengatasi stres kerja.

c. Pencegahan Tersier

Pencegahan tersier dapat dilakukan dengan meningkatkan sensitivitas dan respon sistem manajemen serta meningkatkan pelayanan kesehatan kerja. Pada pencegahan ini menekankan pada peningkatan respon dan pelayanan kesehatan kerja yang efisien.

7. Penanggulangan Stres Kerja

Ada tiga pola dalam menghadapi stres kerja, yaitu (Mangkunegara, 2013 dalam Fatikhin et al., 2017):

a. Pola Sehat

Pola sehat adalah pola menghadapi stres yang terbaik yaitu dengan memiliki kemampuan mengelola perilaku dan tindakan sehingga adanya stres tidak menimbulkan gangguan, akan tetapi menjadi lebih sehat dan berkembang. Individu yang tergolong kelompok ini biasanya mampu mengelola waktu dan kesibukan dengan cara yang baik dan teratur sehingga individu tidak perlu merasa ada sesuatu yang menekan, meskipun sebenarnya tantangan dan tekanan cukup banyak.

b. Pola Harmonis

Pola harmonis merupakan pola yang menghadapi stres dengan kemampuan mengelola waktu dan kegiatan secara harmonis dan tidak menimbulkan berbagai hambatan. Dengan pola ini, individu mampu mengendalikan berbagai kesibukan dan tantangan dengan cara mengatur waktu secara teratur. Individu tersebut selalu

menghadapi tugas secara tepat, dan jika diperlukan akan mendelagasikan tugas-tugas tertentu kepada orang lain dengan memberikan kepercayaan penuh. Dengan demikian, akan terjadi keharmonisan dan keseimbangan antara tekanan yang diterima dengan reaksi yang diberikan. Demikian juga terhadap keharmonisan antara dirinya dan lingkungan.

c. Pola Patologis

Pola patologis merupakan pola menghadapi stres dengan berdampak pada gangguan fisik maupun sosial-psikologis. Dalam pola ini, individu akan menghadapi berbagai tantangan dengan cara-cara yang tidak memiliki kemampuan dan keterampilan mengelola tugas dan waktu. Cara ini dapat menimbulkan reaksi-reaksi yang berbahaya karena bisa menimbulkan berbagai masalah-masalah yang buruk.

8. Cara pengukuran Stres Kerja

Adapun teknik pengukuran stres dapat dilakukan dengan tiga cara yaitu (Desy, 2002 dalam Karima, 2014):

a. *Self Report Measure*

Pengukuran dengan metode ini biasa disebut *life event scale* dengan cara dilakukan dengan menanyakan intensitas pengalaman baik psikologis, fisiologis dan perubahan fisik yang dialami seseorang menggunakan kuesioner. Teknik ini mengukur stres dengan cara mengobservasi perubahan perilaku seseorang, seperti

kurangnya konsentrasi, cenderung berbuat salah, bekerja dengan lambat, dan lain-lain.

b. *Physiological Measure*

Pengukuran metode ini dilakukan dengan cara melihat kondisi fisik seseorang apabila terjadi perubahan, seperti perubahan tekanan darah, ketegangan otot bahu, leher, dan pundak. Cara ini dianggap memiliki reliabilitas paling tinggi akan tetapi sebenarnya tergantung pada alat yang digunakan serta pengukur itu sendiri.

c. *Biochemical Measure*

Pengukuran metode ini dilakukan dengan melihat respon biokimia melalui perubahan kadar hormon katekolamin dan kortikosteroid setelah dilakukan pemberian stimulus. Pengukuran ini tergolong cukup tinggi tetapi hasilnya dapat berubah jika subjek penelitiannya memiliki kebiasaan merokok, minum alkohol, dan kopi. Hal ini dikarenakan kandungan dalam rokok, alkohol, dan kopi dapat mempengaruhi kadar hormon tersebut di dalam tubuh.

## **B. Tinjauan Umum Tentang Umur**

Umur merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat stres yang dialami seseorang. Seiring bertambahnya usia pekerja akan mempunyai pengalaman dan kemampuan adaptasi atau penyesuaian yang lebih stabil. Sedangkan pada masa remaja atau dewasa masih belum banyak

memiliki pengalaman terhadap jenis pekerjaan dan menghadapi beban di tempat kerja (Samantha & Almalik, 2019).

Umur adalah suatu terpenting yang dimiliki seseorang dan sangat berguna dalam menentukan kontrol seseorang terhadap jenis stres yang mengganggu sehingga menjadi penyebab kejadian stres yang akan dialami seseorang. Sehingga orang yang berusia dewasa tentu berbeda dengan usia anak-anak dalam hal mengontrol stres. Maksudnya orang dewasa memiliki toleransi yang baik terhadap kejadian stres (Fahamsyah, 2017).

Terdapat penelitian mengatakan bahwa umur dengan stres kerja memiliki sifat yang berlawanan arah, maksudnya adalah pekerja yang memiliki rentang umur 41 – 60 tahun sebagian besar mengalami stres sedang sedangkan pekerja yang memiliki umur 21 – 40 tahun lebih banyak mengalami stres yang tinggi. Stres yang dialami seseorang akan rentan bagi yang berusia tua karena semakin kompleksnya permasalahan yang dialami. Adanya pandangan tersebut terjadi karena ditemukan perbedaan karakteristik pekerja. Pekerja dalam penelitian tersebut membutuhkan jam kerja tinggi yang berhubungan dengan umur pekerja untuk dapat menanggulangi stres kerja karena perbedaan cara kerja dengan pekerja lainnya (Irkhami, 2015).

Adapun penelitian Hsu (2019) di Taiwan menunjukkan bahwa pekerja dengan usia yang muda (18-39 tahun) mempunyai tingkat stres yang tinggi sebesar 48,6%. Dibandingkan dengan usia (40-54 tahun) sebesar 31,9%, usia (55-64 tahun) sebesar 15,4%, usia (64-74 tahun) sebesar 3,5% dan usia (75+ tahun) sebesar 0,5%. Ada kemungkinan bahwa pekerja usia muda masih

belajar untuk menyesuaikan diri ke dalam lingkungan kerja. Ada kemungkinan juga bahwa pekerja usia muda menghadapi kondisi kerja yang lebih keras dibanding pekerja usia tua karena memiliki otonomi yang lebih besar dalam pekerjaan mereka.

### **C. Tinjauan Umum Tentang Jenis Kelamin**

Jenis kelamin merupakan perbedaan secara biologis antara laki-laki dengan perempuan sejak seseorang lahir. Perbedaan biologis dan fungsi biologis laki-laki dan perempuan tidak dapat ditukarkan keduanya, dan fungsinya tetap dengan laki-laki dan perempuan pada segala ras yang ada di muka bumi. Jenis kelamin adalah kodrat dari Tuhan kepada manusia dan memiliki dampak pada berbagai aspek (Suhardin, 2016).

Jenis kelamin merupakan karakteristik biologis dan fisiologis yang menjadi pembeda antara laki-laki maupun perempuan. Dalam hubungannya dengan stres, kecenderungan mengalami stres yang lebih besar adalah perempuan dimana didalam tubuh seorang perempuan terjadi perubahan hormonal. Perempuan mudah merasakan cemas, perasaan bersalah, sensitif, marah, serta mudah menangis sebab penurunan estrogen pada perempuan akan berpengaruh pada emosi. Jadi, apabila menghadapi masalah, perempuan lebih cenderung menggunakan perasaan (Prismayanti, 2010).

Berdasarkan penelitian Syafrizaldi (2020) menemukan perbedaan stres kerja antara laki-laki dengan perempuan. Dalam penelitian didapatkan hasil uji hipotesis antara laki-laki dan perempuan pada karyawan PT Saka Mitra

Sejati selama pandemi Covid-19. Diketahui bahwa karyawan laki-laki mempunyai presentasi 29,67% dibanding perempuan mempunyai 30,47%.

#### **D. Tinjauan Umum Tentang Beban Kerja**

Beban kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Pada pengukuran beban kerja merupakan salah satu teknik manajemen untuk mendapatkan informasi jabatan, melalui proses penelitian dan pengkajian yang dilakukan secara analisis (Sastra, 2017). Beban kerja adalah suatu keadaan atau kondisi dimana pekerjaan harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Beban kerja dapat dibedakan beban kerja berlebihan atau terlalu sedikit (kuantitatif), yang timbul sebagai akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak atau sedikit kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu. Selain itu, beban kerja berlebihan atau terlalu sedikit (kualitatif), yaitu jika merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas, atau tugas tidak menggunakan keterampilan dan atau potensi dari tenaga kerja (Diana, 2019).

Menurut Permendagri No. 12 tahun 2008, menyatakan bahwa beban kerja merupakan besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan normal waktu. Jika pekerja merasa bosan, maka kemampuan yang dimiliki pekerja lebih tinggi dari pada tuntutan pekerjaan. Begitupun sebaliknya, jika pekerja merasa mudah lelah, maka kemampuan yang dimiliki pekerja lebih rendah dari pada tuntutan pekerjaan. Oleh sebab itu, pembagian beban kerja yang

tepat dan sesuai dengan kemampuan karyawan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Beban kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Pekerja masing – masing memiliki tingkat pembebanan yang berbeda-beda karena mengingat kerja manusia bersifat mental dan fisik. Terjadinya *overstress* karena memiliki tingkat pembebanan yang terlalu tinggi dan menggunakan energi yang berlebihan. Terjadinya *understress* karena memiliki pembebanan yang terlalu rendah. Dengan demikian, perlu diupayakan tingkat intensitas pembebanan yang optimum dan kemampuan pekerja (Ike, 2020).

Terdapat penelitian mengatakan bahwa adanya hubungan antara beban kerja dengan stres kerja disebabkan banyaknya beban kerja atau tuntutan tugas yang diterima oleh pekerja. Dalam hasil penelitian mengenai tingkat stres kerja pada tenaga kerja menunjukkan bahwa pekerja lebih banyak mengalami stres kerja berat. Hal ini dikarenakan beberapa faktor diantaranya tuntutan pekerjaan tidak sesuai dengan kemampuan pengaruh emosional pekerja atau tingkat dari pekerja (Christin et al, 2020).

Berdasarkan penelitian Weken *et al* (2020) menunjukkan hasil uji statistik korelasi bahwa ada hubungan antara beban kerja dengan stres kerja pada perawat di Rumah Sakit Bangil. Uji korelasi *spearman* menunjukkan bahwa nilai  $p$  0,000 ( $<0,05$ ). Tingginya beban kerja perawat di Rumah Sakit

Bangil disebabkan bahwa hampir semua pasien membutuhkan perawatan semi-total hingga perawatan total sehingga membutuhkan waktu yang ekstra.

#### **E. Tinjauan Umum Tentang Lingkungan Fisik**

Salah satu sumber utama bahaya potensial kesehatan kerja adalah lingkungan kerja fisik. Kondisi fisik lingkungan tempat kerja dimana para pekerja beraktivitas sehari-hari mengandung banyak bahaya langsung maupun tidak langsung bagi keselamatan dan kesehatan pekerja. Lingkungan fisik yang tidak nyaman dapat menjadi salah satu penyebab stres kerja, misalnya suhu yang terlalu panas, terlalu dingin, terlalu sesak, dan kurang cahaya. Selain itu, kebisingan juga dapat menyebabkan munculnya stres kerja, sebab beberapa orang sangat sensitif pada kebisingan (Wikurendra & Charolina, 2020).

Lingkungan kerja fisik merupakan semua hal yang berwujud dan berada di lingkungan kerja serta secara langsung dan tidak langsung akan mempengaruhi kinerja pekerja. Dalam suatu perusahaan harus mampu menciptakan kondisi pekerjaan kepada karyawan agar memberikan suasana dan situasi kerja karyawan yang nyaman untuk mencapai tujuan. Kondisi kerja yang buruk akan berpotensi menjadi penyebab karyawan mudah jatuh sakit, stres, sulit berkonsentrasi dan menurunnya produktivitas kerja (Rahmadia et al, 2019).

Terdapat penelitian menjelaskan bahwa lingkungan kerja fisik mampu mempengaruhi kinerja karyawan. Hal ini dikarenakan kinerja karyawan akan meningkat apabila berada pada kondisi lingkungan kerja fisik yang baik.

Lingkungan kerja fisik memang benar mampu mempengaruhi stres kerja karyawan. Semakin baiknya kondisi lingkungan kerja fisik yang didasarkan pada penerangan, suhu udara, warna, kebisingan suara, kebersihan, ruang gerak, dan keamanan maka stres kerja yang dirasakan oleh karyawan akan menurun (Surya & Ganesha, 2015).

#### **F. Tinjauan Umum Tentang Dukungan Sosial**

Dukungan sosial menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi stres kerja sebab dapat memberikan kontribusi bagi seseorang dalam menghadapi stres. Dukungan sosial adalah tindakan yang sifatnya membantu dengan melibatkan emosi, pemberian informasi, bantuan materi dan penilaian yang positif pada individu dalam menghadapi permasalahannya. Banyak kasus menunjukkan bahwa para karyawan sering mengalami stres kerja apabila mereka tidak mendapat dukungan dari keluarga khususnya dukungan moral. Begitupun juga di tempat kerja, ketika seseorang tidak memperoleh dukungan dari rekan sekerjanya (baik pimpinan atau bawahan) akan cenderung lebih mudah terkena stres (Setyaningrum, 2014).

Ketika seseorang berada di suatu keadaan yang mengancam atau peristiwa yang dapat memunculkan masalah dan akan ada orang-orang yang bersedia membantunya maka itulah timbulnya dukungan sosial. Hal ini dikarenakan bahwa bantuan tersebut akan meningkatkan perasaan positif dan mengangkat harga diri seseorang (Cahyani & Frianto, 2019). Seseorang akan merasa lebih dihargai dan merasa mendapatkan perhatian apabila seseorang tersebut sering mendapat dukungan sosial dari lingkungan terdekatnya

sehingga adanya konflik maupun permasalahan akan dihadapi dengan tenang. Individu yang memiliki dukungan sosial yang baik akan dapat bertahan lebih baik dari ancaman stres yang ditimbulkan akibat dari beratnya beban pekerjaan yang dirasakan (Setiawan & Darminto, 2013).

Adapun penelitian mengenai hubungan dukungan sosial dengan stres kerja mengemukakan bahwa semakin tinggi dukungan sosial yang diterima maka semakin rendah juga tingkat kecemasan dan stres yang dialami. Dukungan sosial ini berupa perhatian, bantuan dari masyarakat, keluarga dan institusi. Dukungan sosial yang diberikan kepada individu akan berpengaruh besar pada kondisi mental dan fisik dalam menjalankan tanggung jawab masing-masing. Semakin tinggi dukungan yang diterima maka semakin rendah risiko terjadinya stres kerja, sebaliknya semakin rendah dukungan yang diterima maka semakin tinggi risiko terjadinya stres kerja (Weken *et al.*, 2020).

Berdasarkan penelitian Cristenzein (2021) menunjukkan bahwa adanya hubungan antara dukungan sosial dengan stres kerja. Hal ini didasarkan uji statistik yang didapatkan adalah  $p$  0,011 ( $< 0,05$ ). Kurangnya dukungan sosial dapat menyebabkan stres kerja yang tinggi. Disisi lain, dukungan sosial yang baik mampu meningkatkan kesehatan dan mengurangi stres kerja.

## **G. Tinjauan Umum Tentang Konflik Peran**

Konflik peran merupakan adanya ketidakjelasan peran yang terjadi dan anggota tatanan peran gagal menyampaikan kepada penerima peran ekspektasi yang mereka miliki atau informasi yang dibutuhkan untuk

melakukan peran tersebut. Konflik peran terjadi apabila pegawai memiliki peran atau tanggung jawab yang dari satu. Selain itu konflik peran juga disebabkan karena banyak aspek yaitu, ketidakmampuan pegawai dalam menentukan prioritas pekerjaan yang utama maupun tanggung jawab yang berbeda atau tidak berhubungan. Berdasarkan hal tersebut maka konflik peran dapat menimbulkan stres kerja bagi pegawai, dimana jika pegawai kurang mampu untuk menentukan prioritas dalam bekerja akan membuat pegawai tertekan dalam melaksanakan tugasnya dan berdampak pada kinerja atau produktivitas akan menurun (Sibagariang, 2019).

Konflik peran merupakan hasil dari tidak konsistennya harapan-harapan berbagai pihak atau persepsi seseorang dengan adanya perbedaan antara tuntutan peran dan kebutuhan, serta nilai-nilai individu dan sebagainya. Sehingga pada akhirnya seseorang akan berada dalam suasana terombang-ambing, terjepit, dan serba salah. Dalam dunia kerja, konflik peran ini sudah menjadi hal yang umum, terutama pegawai memiliki pekerjaan lain diluar organisasi. Masalah yang sering muncul adalah apabila ada perbedaan aturan dan tugas yang diterima oleh individu baik diluar dan didalam organisasi (Nurbayani, 2015).

Terdapat penelitian menjelaskan bahwa konflik peran berpengaruh terhadap stres kerja. Jika pegawai menilai bahwa tujuan peran tidak jelas, wewenang yang diberikan tidak mencukupi, harapan yang sulit dipahami dan diperparah dengan lemahnya pemahaman peran pekerjaan yang dilakukan memicu pegawai menjadi stres. Apabila konflik peran yang dimiliki pegawai

semakin besar maka pegawai akan menjadi mudah stres. Penurunan stres dapat dilakukan dengan penurunan konflik peran misalnya memperjelas deskripsi tugas sehingga jelas pertanggungjawabannya (Triyono & Prayitno, 2019).

Berdasarkan penelitian Lukiastruti (2021) menunjukkan bahwa adanya hubungan antara konflik peran dengan stres kerja pada pegawai wanita di Bank Jawa Tengah. Hal ini didasarkan pada hasil uji statistik dimana *p value* 0,000 (<0,05). Konflik peran merupakan faktor yang dapat mempengaruhi stres kerja karena dapat meningkatkan kondisi stres kerja. Hal ini tentunya dirasakan oleh karyawan wanita Bank Jateng.

#### **H. Tinjauan Umum Tentang Hubungan Pandemi Covid-19 dengan Stres Kerja**

Pandemi adalah wabah yang berjangkit serempak di mana-mana, meliputi daerah geografis yang luas. Pandemi juga merupakan epidemi yang menyebar hampir di seluruh negara atau benua, biasanya mengenai banyak orang. Contoh penyakit yang menjadi pandemi sekarang ini adalah *Coronavirus Disease 2019* (Kemendikbud,2020). *Coronavirus* adalah sekumpulan virus dari subfamili *Orthocoronavirinae* dalam keluarga *Coronaviridae* dan ordo *Nidovirales*. *Coronavirus* dapat menyebabkan infeksi pada saluran pernapasan yang umumnya ringan, seperti pilek, demam, batuk, dan lain-lain. Akan tetapi, beberapa bentuk penyakit seperti SARS, MERS, dan Covid-19 sifatnya lebih mematikan (Yunus & Rezki, 2020).

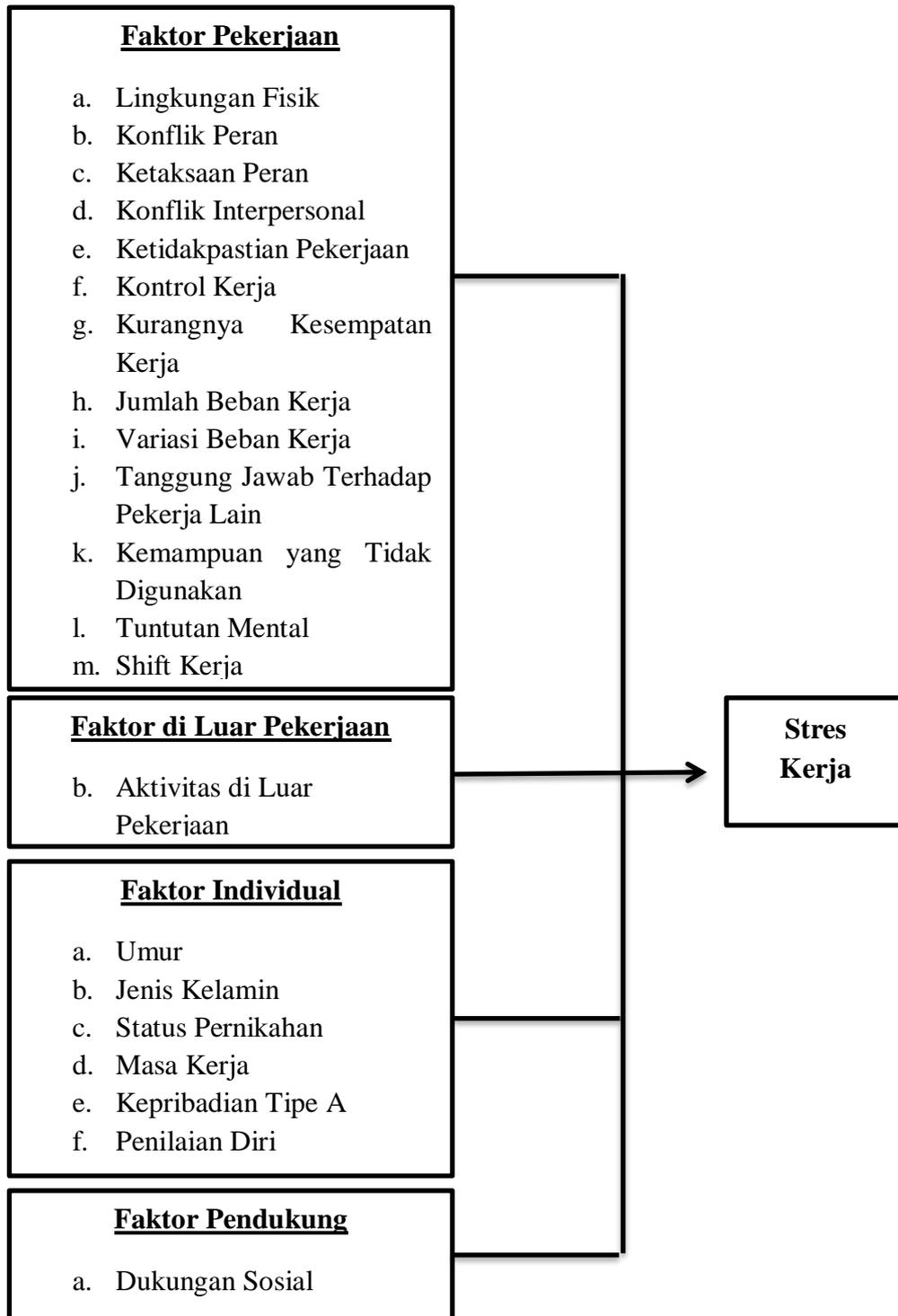
Adanya penambahan jumlah kasus Covid-19 dapat menyebabkan stres pada berbagai lapisan masyarakat, termasuk pekerja. Hasil survei yang dilakukan pada Juni 2020 pada pekerja bahwa sebanyak 80% pekerja mengalami gejala stres selama masa pandemi Covid-19. Dimana rentang usia pekerja yang mengalami stres di antara usia 26 – 35 tahun (83%), 34 – 45 tahun (79%) dan di bawah usia 25 tahun (78%). Kebanyakan stres yang dialami pekerja akibat kekhawatiran yang berlebihan akan kesehatan serta anggota keluarga (59%) dan takut terinfeksi virus SARS-CoV-2 (56%) (Maziyya et al, 2021).

Kondisi pandemi saat ini akan mempengaruhi efek psikologis pekerja di Indonesia maupun negara lainnya. Adapun peraturan untuk mencegah penularan Covid-19 bahwa masyarakat wajib menjalankan protokol kesehatan. Dengan adanya peraturan wajib yang dilaksanakan dari pemerintah memunculkan persepsi akan adanya ancaman kesehatan, sehingga akan mempengaruhi kecemasan masyarakat. Selain itu, selama pandemi banyak perusahaan melakukan pengurangan pegawai maupun pengurangan gaji pegawai serta membuat pegawai bekerja lembur. Faktor-faktor tersebut dapat memicu stres kerja selama masa pandemi Covid-19 (Tuadingo, 2021).

Adapun penelitian yang dilakukan di Inggris dengan sampel sebanyak 17.452 orang. Pada penelitian tersebut menjelaskan bahwa adanya perbedaan antara kesehatan mental pekerja sebelum dan selama pandemi Covid-19. Hasilnya menunjukkan bahwa selama pandemi Covid-19 banyak pekerja memiliki kesehatan mental yang buruk dibandingkan sebelum pandemi. Hal

ini disebabkan adanya penularan secara cepat memberikan respon psikososial bagi pekerja dengan memiliki rasa cemas, depresi, dan kelemahan sosial (Pierce *et al.*, 2020).

## I. Kerangka Teori



**Gambar 2.1 Kerangka Teori**

*Sumber:* Hurrell & McLaney (1988), HSE (2014), ILO (2016)

## **BAB III**

### **KERANGKA KONSEP**

#### **A. Dasar Pemikiran Variabel Penelitian**

Kerangka konsep ini mengacu pada variabel yang akan diteliti. Berdasarkan pada teori yang telah disebutkan oleh beberapa sumber bahwa banyak faktor yang berhubungan dengan stres kerja seseorang. Kerangka konsep ini terdiri dari variabel dependen dan variabel independen. Variabel independen terdiri dari umur, lama kerja, pendapatan, beban kerja, lingkungan kerja, dukungan sosial, dan tuntutan mental. Sedangkan untuk variabel dependennya adalah stres kerja. Secara sistematis uraian variabel berdasarkan tujuan penelitian sebagai berikut:

##### **1. Umur**

Umur merupakan jumlah tahun yang dihitung mulai dari seseorang lahir hingga waktu yang tidak diketahui. Umur juga sangat berhubungan dengan stres kerja karena dapat menyebabkan seorang pekerja mengalami stres akibat kerja. Pekerja dengan umur yang sudah tua akan memiliki kematangan kondisi kesehatan mentalnya sehingga kemungkinan untuk mengalami stres kerja masih rendah. Dibandingkan dengan pekerja dengan umur yang lebih muda akan mudah mengalami stres kerja (Aprianti & Surono, 2018).

##### **2. Jenis Kelamin**

Jenis kelamin merupakan karakteristik biologis dan fisiologis yang menjadi pembeda antara laki-laki maupun perempuan. Dalam