TESIS

Pengaruh Psikososial dan Stres Kerja terhadap Job Performance pada Karyawan Air Traffic Controller (ATC) di Kota Makassar

The Effect of Psychosocial and Job Stress on Job Performance of Air Traffic Controller (ATC) Employees in Makassar City

Ismi Febriyanti Syahrir
K032212003

Program Studi Magister Keselamatan dan Kesehatan Kerja
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Hasanuddin
Makassar
2024

Pengaruh Psikososial dan Stres Kerja terhadap *Job Performance* pada Karyawan *Air Traffic Controller* (ATC) di Kota Makassar

Ismi Febriyanti Syahrir
K032212003

Program Studi Magister Keselamatan dan Kesehatan Kerja
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Hasanuddin
Makassar
2024

The Effect of Psychosocial and Job Stress on Job Performance of Air Traffic Controller (ATC) Employees in Makassar City

Ismi Febriyanti Syahrir
K032212003

Master's Study Program in Occupational Health and Safety
Faculty of Public Health
Hasanuddin University
Makassar
2024

PERNYATAAN PENGAJUAN

Pengaruh Psikososial dan Stres Kerja terhadap *Job Performance* pada Karyawan *Air Traffic Controller* (ATC) di Kota Makassar

Tesis
sebagai salah syarat untuk mencapai gelar magister

Program Studi Magister Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Disusun dan diajukan oleh

ISMI FEBRIYANTI SYAHRIR
K032212003

kepada

Program Magister Keselamatan dan Kesehatan Kerja
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Hasanuddin
Makassar
2024

HALAMAN PENGESAHAN

TESIS

Pengaruh Psikososial dan Stres Kerja terhadap Job Performance pada Karyawan Air Traffic Controller (ATC) di Kota Makassar

ISMI FEBRIYANTI SYAHRIR
K032212003

telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian Magister pada tanggal bulan tahun dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

pada

Program Studi Magister Keselamatan dan Kesehatan Kerja
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Hasanuddin
Makassar

Mengesahkan:

Pembimbing Utama

Prof. Dr. La Ode Muhammad Saleh, SKM., M.Kes
NIP 19790816 2005 01 1 005

Pembimbing Pendamping,

Prof. Dr. dr. Syamsiar S Russeng, MS
NIP 19591221 1987 02 2 001

Ketua Program Studi
Keselamatan dan Kesehatan Kerja,

Prof. Dr. dr. Syamsiar S Russeng, MS
NIP 19591221 1987 02 2 001

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Hasanuddin,

Prof. Sukri Palutturi, SKM., M.Kes., MSc.PH., Ph.D
NIP 19720529 2001 12 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Ismi Febriyanti Syahrir
NIM	: K032212003
Program studi	: Keselamatan dan Kesehatan Kerja
Jenjang	: S2

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul :

PENGARUH PSIKOSOSIAL DAN STRES KERJA TERHADAP *JOB PERFORMANCE* PADA KARYAWAN *AIR TRAFFIC CONTROLLER* (ATC) DI KOTA MAKASSAR

adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain bahwa Tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 02 Februari 2024

Yang menyatakan

Ismi Febriyanti Syahrir

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian yang saya lakukan dapat terlaksana dengan sukses dan tesis ini dapat terampungkan atas bimbingan dan diskusi dari Prof. Dr. Lalu Muhammad Saleh, SKM., M.Kes sebagai Pembimbing I, Prof. Dr. dr. Syamsiar S Russeng, MS sebagai Pembimbing II, dr. M. Furqaan Naiem, M.Sc., Ph.D sebagai Penguji I, Dr. dr. Masyitha Muis, MS sebagai Penguji II, Prof. Dr. Darmawansyah, SE., MS sebagai Penguji III. Saya mengucapkan berlimpah terima kasih kepada mereka. Penghargaan yang tinggi juga saya sampaikan kepada General Manager MATSC Bapak Endaryanto, Ketua IATCA MATSC Bapak Andy Agung Indrakusuma dan Wakil Ketua IATCA MATSC Bapak Jhon Eben Ezer Saragih yang telah mengizinkan saya untuk melaksanakan penelitian di lapangan.

Ucapan terima kasih juga saya ucapkan kepada pimpinan Universitas Hasanuddin yang telah memfasilitasi saya menempuh Program Magister serta para dosen dan rekan-rekan dalam tim penelitian.

Akhirnya, kepada kedua orang tua tercinta yaitu Bapak Syahrir. T. Amk dan Ibu Dra. Hj. Juriati, saya mengucapkan limpah terima kasih dan sembah sujud atas doa, pengorbanan dan motivasi mereka selama saya menempuh Pendidikan. Penghargaan yang besar juga saya sampaikan kepada saudara dan saudari tersayang yaitu Ismail Syahrir, Mirawati, Isjuniarti Syahrir, Alimuddin Said, Iswar Ansari Syahrir, Nurdiana Nurdin, Ismayanti Syahrir, Azwar, dan Istuti Apriyanti Syahrir, serta keponakan-keponakan saya tercinta, atas motivasi dan dukungan yang tak ternilai. Saya ucapkan terima kasih juga kepada sahabat-sahabat saya tersayang, kawan dari Angkatan 3 S2K3 UNHAS dan teman dekat saya tercinta yaitu AR yang selalu menempati bagian termanis serta up and down's dalam cerita perkuliahan saya. Terakhir, kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu saya dalam melewati kehidupan dan menyelesaikan tugas akhir ini.

Makassar, 07 Maret 2024

Ismi Febriyanti Syahrir

ABSTRAK

ISMI FEBRIYANTI SYAHRIR. **Pengaruh Psikososial dan Stres Kerja terhadap Job Performance pada Karyawan Air Traffic Controller (ATC) di Kota Makassar** (Dibimbing oleh Lalu Muhammad Saleh dan Syamsiar S Russeng)

Latar Belakang: *Air Traffic Controller* (ATC) merupakan profesi yang bertugas sebagai pemandu lalu lintas udara yang mempunyai tingkat stres tinggi dalam bekerja, ATC mempunyai tugas utama yaitu mencegah dan menghindari terjadinya tabrakan pesawat, sehingga dari aspek keselamatan dan Kesehatan kerja harus menjadi perhatian penting, agar *job performance* tetap optimal untuk dapat memandu lalu lintas udara. Stres kerja pada karyawan dapat terjadi disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya faktor psikososial, seperti konflik di tempat kerja dan masalah keluarga. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuam untuk menganalisis pengaruh psikososial (konflik di tempat kerja dan masalah keluarga) dan stres kerja terhadap *job performance* pada karyawan *Air Traffic Controller* (ATC) di Kota Makassar. **Metode:** Sebuah penelitian kuantitatif dengan desain studi *cross-sectional*. Penelitian dilakukan pada 100 karyawan ATC di Kota Makassar dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Variabel Independen dan Dependen diukur dengan menggunakan kuesioner dan variabel intervening diukur menggunakan Alat *Cocorometer*. Data dianalisis dengan teknik *path analysis* menggunakan software *Analysis Moment of Structural* (AMOS). **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh langsung konflik di tempat kerja (*p-value*= 0,013), masalah keluarga (*p-value*= 0,001), stres kerja (*p-value*= 0,047) terhadap kinerja karyawan dan memiliki pengaruh tidak langsung konflik di tempat kerja (*p-value*= 0,005) dan masalah keluarga (*p-value*= 0,008) terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja. **Saran:** Diharapkan kepada pihak Perusahaan AirNav dapat menyediakan pelayanan Psikologi terhadap karyawan *Air Traffic Controller* (ATC) di Kota Makassar.

Kata Kunci: Konflik di Tempat Kerja, Masalah Keluarga, Stres Kerja, Kinerja Karyawan, *Cocorometer*

ABSTRACT

ISMI FEBRIYANTI SYAHRIR. **The Effect of Psychosocial and Job Stress on Job Performance of Air Traffic Controller (ATC) Employees in Makassar City** (Supervised by Lalu Muhammad Saleh and Syamsiar S Russeng)

Background: Air Traffic Controller (ATC) is a profession in charge of guiding air traffic that has a high level of stress at work, ATC has the main task of preventing and avoiding aircraft collisions, so that aspects of occupational safety and health must be an important concern, so that job performance remains optimal to be able to guide air traffic. Job stress in employees can occur due to several factors, one of which is psychosocial factors, such as conflicts at work and family problems. **Purpose:** This study aims to analyze the influence of psychosocial (workplace conflict and family problems) and job stress on job performance in Air Traffic Controller (ATC) employees in Makassar City. **Method:** A quantitative research with a cross-sectional study design. The study was conducted on 100 ATC employees in Makassar City using simple random sampling technique. Independent and Dependent variables were measured using a questionnaire and intervening variables were measured using a Cocorometer Tool. Data were analyzed using path analysis technique using Analysis Moment of Structural (AMOS) software. **Result:** The results showed that there is a direct effect of workplace conflict (p-value = 0.013), family problems (p-value = 0.001), work stress (p-value = 0.047) on employee performance and has an indirect effect of workplace conflict (p-value = 0.005) and family problems (p-value = 0.008) on employee performance through work stress. **Suggestion:** To the AirNav Company can provide Psychology services to Air Traffic Controller (ATC) employees in Makassar City.

Keywords: Workplace Conflict, Family Problems, Job Stress, Employee Performance, Cocorometer

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....i
PERNYATAAN PENGAJUAN ii
HALAMAN PENGESAHAN..... iii
PERNYATAAN KEASLIAN..... iv
UCAPAN TERIMA KASIH..... v
ABSTRAK vi
ABSTRACT vii
DAFTAR ISI.....viii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR..... xi
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang..... 1
1.2. Rumusan Masalah 6
1.3. Tujuan Penelitian 6
1.4. Manfaat Penelitian 7
1.5.1. Tinjauan Umum tentang Kinerja Karyawan..... 7
1.5.2. Tinjauan Umum tentang Stres Kerja..... 9
1.5.3. Tinjauan Umum tentang Psikososial..... 17
1.5.4. Tinjauan Umum tentang Konflik di Tempat Kerja..... 19
1.5.5 Tinjauan Umum tentang Masalah Keluarga 21
1.5.6. Tinjauan Umum tentang *Air Traffic Controller* (ATC)..... 23
1.5.7. Tinjauan Umum tentang Cocorometer 24
1.5.8. Kerangka Teori..... 33
1.5.9. Kerangka Konsep 34
1.5.10. Hipotesis Penelitian..... 34
1.5.11. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif..... 35
BAB II METODE PENELITIAN..... 38
3.1 Jenis Penelitian..... 38
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian 38
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian..... 38
3.4 Pengumpulan Data 39
3.5 Pengolahan dan Analisis Data..... 40
3.6 Penyajian Data 42
3.7 Alur Penelitian..... 42
BAB III Hasil dan Pembahasan..... 44
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian 44
4.1.1 Sejarah mengenai *Air Traffic Controller* (ATC) Makassar..... 44
4.1.2 Tujuan Pelayanan ATC 45
4.1.3 Struktur Organisasi ATC 45
4.2 Hasil Penelitian..... 46
4.2.1 Analisis Univariat..... 46
4.2.2 Analisis Bivariat..... 49
4.2.3 Analisis Multivariat..... 51
4.4. Pembahasan 53
4.3.1. Pengaruh Konflik Di Tempat Kerja terhadap Stres Kerja..... 53

4.3.2. Pengaruh Masalah Keluarga terhadap Stres Kerja.....55
4.3.3. Pengaruh Konflik Di Tempat Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....56
4.3.4. Pengaruh Masalah Keluarga terhadap Kinerja Karyawan.....58
4.3.5. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....59
4.3.6. Pengaruh Konflik di tempat kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui
StresKerja.....61
4.3.7. Pengaruh Masalah Keluarga terhadap Kinerja Karyawan melalui Stres.....63
4.4. Keterbatasan Penelitian.....65
BAB IV Penutup.....66
5.1. Kesimpulan.....66
5.2. Saran.....66
DAFTAR PUSTAKA.....68
LAMPIRAN.....72

DAFTAR TABEL

Nomor Urut **Halaman**

1. Tabel 1.1 Sumber Stres 14
2. Tabel 1.2 Interpretasi Pengukuran Stres berdasarkan Cocorometer 25
3. Tabel 1.3 Matriks Penelitian Konflik di Tempat Kerja dan Masalah Keluarga dengan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan 28
4. Tabel 1.4 Definisi Operasional dan Kriteria Objektif 36
5. Tabel 3.5 Pembagian Tugas Pemberian Pelayanan Lalu Lintas Udara..... 46
6. Tabel 3.6 Hasil Uji Univariat pada Karyawan *Air Traffic Controller* (ATC) 47
7. Tabel 3.7 *Cross-Tabulation* Konflik di Tempat Kerja dan Masalah Keluarga dengan Stres Kerja pada Karyawan *Air Traffic Controller* (ATC)..... 49
8. Tabel 3.8 *Cross-Tabulation* Konflik di Tempat Kerja, Masalah Keluarga dan Stres Kerja dengan Kinerja Karyawan pada Karyawan *Air Traffic Controller* (ATC) 50
9. Tabel 3.9 Hasil Uji Normalitas pada Karyawan *Air Traffic Controller* (ATC) di Kota Makassar 51
10. Tabel 3.10 Hasil Tabulasi *Path Analysis* pada Karyawan *Air Traffic Controller* (ATC) 52
11. Tabel 3.11 *Indirect Effect* 53

DAFTAR GAMBAR

Nomor Urut **Halaman**

1. Gambar 1.1 Kerangka Teori 33
2. Gambar 1.2 Kerangka Konsep.....34
3. Gambar 3.3 Model Path Analysis pada Karyawan Air Traffic Controller di Kota Makassar 51

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Urut **Halaman**

1. Lampiran 1. Surat Rekomendasi Persetujuan Etik…….. 73
2. Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Penelitian…….. 74
3. Lampiran 3. Surat Penerimaan Izin Penelitian…….. 75
4. Lampiran 4. Dokumentasi…… 76
5. Lampiran 5. Hasil Analisis Data…….. 78
6. Lampiran 6. Profil Penulis…… 83

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dunia penerbangan di Indonesia diwakili oleh perkembangan yang sangat pesat dengan semakin banyaknya pesawat yang digunakan di berbagai industri penerbangan. Pelayanan transportasi udara yang digunakan seperti pesawat semakin beragam, baik dari bentuknya, kategori, jenis dan performanya. Berbagai macam pesawat dapat diidentifikasi, termasuk pesawat pelatihan militer, helikopter, jet, dan pesawat angkut. Berbagai jenis angkutan udara, antara lain seperti maskapai niaga, penerbangan charter, angkutan pesawat kepresidenan. Oleh karena itu, kehadiran pengawas lalu lintas udara yang memiliki kemampuan mengambil keputusan dengan cepat dan siap memikul tanggung jawab besar menjadi suatu keharusan. (Tanjung dan Hutagalung, 2018).

Menurut *International Air Transport Association* (IATA), industri penerbangan di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam kurun waktu kurang dari satu dekade. IATA menyadari potensi besar Indonesia di sektor penerbangan, dan memproyeksikan bahwa pada tahun 2036, negara ini akan menjadi pasar perjalanan udara terbesar kelima di dunia. Proyeksi ini mencakup perkiraan volume sekitar 7,8 miliar penumpang, yang mencakup penerbangan domestik dan internasional, serta transit melalui wilayah udara Indonesia. Oleh karena itu, industri penerbangan india diperkirakan akan menunjukkan tingkat pertumbuhan tercepat di dunia, hanya tertinggal dari Tiongkok, Amerika Serikat, dan India. Oleh karena itu, IATA mendesak para pemangku kepentingan untuk mengutamakan keselamatan, kapasitas, dan regulasi.

Salah satu pekerjaan yang berhubungan dengan dunia penerbangan adalah menjadi pengatur lalu lintas udara yang biasa disebut dengan *Air Traffic Controller* (ATC). Pekerjaan ini memegang peran penting dalam keselamatan penerbangan dan dapat menjadi salah satu faktor pengklasifikasian kecelakaan pesawat (kesalahan pilot, kegagalan mekanis, cuaca, sabotase, dan lainnya; Kesalahan ATC). Apabila seluruh prosedur atau mekanisme kerja penerbangan dijalankan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, maka apakah kecelakaan pesawat tersebut merupakan kecelakaan nihil meskipun sesekali terdapat unsur kejutan seperti sabotase (perampokan, jatuh, alat peledak pada pesawat dan lain-lain serta pilot yang bunuh diri), itulah sebabnya beberapa peneliti mengklaim bahwa kecelakaan penerbangan dapat dikurangi secara signifikan dari data statistik sebelumnya menjadi *zero* jika bentuk alur kerja dilakukan dengan benar. Data yang ditemukan menunjukkan bahwa resiko terjadinya kecelakaan pada fase penerbangan, kecelakaan pesawat dapat terjadi kapan saja, sehingga diperlukan ketelitian, kedisiplinan, profesionalisme dan kerjasama dalam proses pengoperasian mesin penerbangan hingga memberikan informasi

yang sangat detail (rute penerbangan, cuaca, waktu, dsb.) dan mendarat pada tujuan penerbangan dengan selamat.

Perkembangan industri penerbangan dunia, seiring berjalannya waktu dengan berkembanganya industri penerbangan, ratusan bahkan ribuan pesawat terbang yang melintas dengan kecepatan tinggi hampir dalam waktu yang bersamaan. Kondisi ini tentunya memerlukan alur kerja yang professional, konsetrasi, kecepatan, ketepatan, kecermatan, kecekatan, ketelitian dan keakuratan yang tinggi. Unit *Air Traffic Controller* (ATC) ini yang memengendalikan dan memantau pesawat mulai lepas landas hingga mendarat untuk memastikan lalu lintas udara aman dan keselamatan serta kelancaran operasional transportasi udara (Saleh, Russeng dan Tadjuddin, 2020).

Pengendali lalu lintas udara atau sering disingkat ATC merupakan suatu instansi atau penyedia jasa pengatur lalu lintas udara khususnya pesawat udara yang bertujuan untuk menghindari terjadinya tabrakan antar pesawat yang berada terlalu dekat dengan pesawat lain yang beroperasi secara bersamaan. Tanggung jawab utama badan Pengendali Lalu Lintas Udara (ATC) adalah mencegah dan mengurangi tabrakan pesawat melalui penerapan tindakan pemisahan. Kontrol lalu lintas udara (ATC) memiliki banyak fungsi di luar peran utamanya yaitu memastikan pemisahan pesawat. Tanggung jawab tambahan ini mencakup manajemen arus lalu lintas (*traffic flow*), bantuan kepada pilot selama situasi *emergency*/darurat, dan penyediaan informasi relevan seperti protokol komunikasi, pembaruan cuaca, kondisi lalu lintas, dan data navigasi (informasi komunikasi, *weather information* atau informasi cuaca, *traffic information*, *navigation information*, dll). Bidang Pengendalian Lalu Lintas Penerbangan (ATC) memerlukan tanggung jawab yang sangat besar dan pelaksanaan wewenang yang luas, khususnya di bidang pengendalian darat dan pengendalian penerbangan.(Ahmad dan Wiwi, 2019).

Air Traffic Controller (ATC) adalah profesi yang bertugas sebagai pemandu lalu lintas udara yang mempunyai tingkat stress tinggi dalam bekerja. ATC dalam bertugas memprioritaskan aktivitas otak agar stres mental dapat terjadi. Memastikan kelancaran operasional penerbangan tidak dapat memisahkan peran yang berbeda dari pengontrol lalu lintas udara atau pengontrol lalu lintas udara yang mengoperasikan, memantau, dan memberi informasi dalam bentuk kendali penerbangan apapun. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa perhatian terhadap aspek keselamatan dan kesehatan kerja para petugas *Air Traffic Controller* (ATC) harus menjadi hal yang penting, agar *job performance* atau efisiensi kerja tetap pada tingkat yang optimal untuk dapat menginstruksikan lalu lintas udara (Saleh, Russeng dan Ishak, 2022).

Keterampilan pekerja di bidang khusus berpotensi menjadi andalan pekerjaan, termasuk yang diperlukan untuk menghasilkan pekerjaan yang berkualitas dalam jangka pendek. Namun demikian, untuk meningkatkan produksi barang atau jasa di dunia kerja, keterampilan yang dimiliki pekerja tentunya harus didukung oleh berbagai faktor penting, baik dari segi kesehatan, keselamatan, *workload*, hingga *reward* bagi pekerja yang berjuang saling

berhubungan satu sama lain. Salah satu unsur kesehatan yang sederhana adalah menjaga keseimbangan tubuh untuk menciptakan kebugaran jasmani dan pengaktifan kembali, karena dengan kebugaran menciptakan perhatian dan konsentrasi atau proses kerja, disamping meningkatkan hasil kerja juga mengurangi *human error* akibat kelelahan. Kondisi fisik setelah atau selama bekerja dan mungkin selama bekerja yang dapat menimbulkan gangguan psikologis atau psikososial.

Gangguan psikologis yang dimaksud adalah stres kerja yang dapat terjadi pada karyawan *Air Traffic Controller* (ATC) yang melakukan pekerjaan menuntut dengan tanggung jawab yang besar. Keterampilan professional yang diperlukan dan mengarah pada persyaratan pekerjaan seperti konsentrasi, kecermatan, ketangkasan, professional, ketelitian serta keakuratan yang tinggi. Hal ini dapat menimbulkan stres kerja pada karyawan sehingga mempengaruhi kinerja pekerjaannya. Menurut Fahmi (2016) dalam Safitri dan Gilang (2019), stres adalah suatu keadaan yang melampaui batas kemampuan seseorang, dianggap memberikan tekanan pada diri dan jiwa, sehingga bila terus menerus tidak akan berdampak pada kesehatan. Stres disebabkan oleh berbagai jenis peristiwa yang dialami seseorang, seringkali peristiwa itu terjadi di luar kemampuannya.

Pencantuman permasalahan psikologis, khususnya yang berkaitan dengan kesejahteraan mental pekerja di tempat kerja, diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2018 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja di Lingkungan Kerja. Dalam beberapa kasus yang diamati di lingkungan perusahaan, ditemukan bahwa stres terkait pekerjaan dapat menjadi pemicu kecelakaan kerja. Misalnya, ketidakstabilan emosi berpotensi menurunkan tingkat konsentrasi selama pengoperasian mesin produksi, sehingga menyebabkan penurunan produktivitas, peningkatan ketidakhadiran, dan penurunan kinerja karyawan. Selain itu, keadaan seperti itu bahkan dapat berkontribusi pada peningkatan risiko kecenderungan bunuh diri. Stres adalah masalah yang menonjol dalam perusahaan dan dapat dikaitkan dengan tekanan yang berasal dari tantangan yang dihadapi oleh individu dalam entitas tersebut. Stres muncul ketika seseorang mengalami tingkat stres yang begitu tinggi sehingga mengganggu proses kognitifnya dan mengganggu pola berpikirnya yang khas.

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh *Health and Safety Executive* (HSE) pada tahun 2018, ditemukan total 595.000 kasus stres dan depresi terkait pekerjaan. Hal ini setara dengan tingkat prevalensi sebesar 1.800 kasus per 100.000 pekerja. Prevalensi stres dan depresi terkait pekerjaan ditemukan berkontribusi terhadap 44% dari seluruh masalah kesehatan terkait pekerjaan dan 57% ketidakhadiran kerja disebabkan oleh penyakit. Menurut data Biro Statistik Tenaga Kerja pada tahun 2018, terungkap bahwa masalah terkait stres menyumbang 40% dari kejadian pergantian tenaga kerja. Estimasi ini diperoleh dari pengamatan bahwa sebagian besar, berkisar antara 60% hingga 90%, konsultasi medis dikaitkan dengan masalah kesehatan yang terkait langsung dengan stres. Wilayah Provinsi Kalimantan Selatan terkenal dengan sumber

daya alamnya yang melimpah, dengan penekanan khusus pada kegiatan pertambangan. Pada tahun 2019, data yang tercatat menunjukkan bahwa proporsi penduduk berusia 15 tahun ke atas yang bekerja pada industri pertambangan di wilayah Kalimantan Selatan adalah sebesar 3,91%.

Menurut data *Health and Safety Executive (HSE*) untuk tahun 2020, telah diamati bahwa sejumlah besar pekerja, diperkirakan berjumlah lebih dari 828.000 orang, mengalami stres, depresi, atau kecemasan terkait pekerjaan dalam jangka waktu mulai tahun 2019. hingga tahun 2020. Prevalensi stres kerja yang disertai depresi dan kecemasan di sektor industri tercatat rata-rata 1.579 kasus per 100.000 pekerja. Berdasarkan data *International Labour Organization* (2020), ditemukan bahwa pada tahun 2019, sekitar 779 pekerja per 100.000 pekerja mengalami kecelakaan kerja yang tidak fatal, sedangkan total 23,6 pekerja per 100.000 pekerja terkena dampak kecelakaan kerja.

Di Kawasan Asia-Pasifik, prevalensi stres terkait pekerjaan melampaui norma global sebesar 48%. Berdasarkan temuan survei yang dilakukan Regus pada tahun 2012 dan bersumber dari CFO Innovatif Asia Staff (2016), diketahui bahwa prevalensi stres terkait pekerjaan bervariasi di beberapa negara. Secara spesifik, tingkat stres kerja yang dilaporkan adalah sebagai berikut: Malaysia sebesar 57%, Hong Kong sebesar 62%, Singapura sebesar 63%, Tiongkok sebesar 73%, Indonesia sebesar 73%, dan Thailand sebesar 75%. Dalam konteks Indonesia, angka ini mengalami peningkatan sebesar 9% dibandingkan tahun sebelumnya, yang hanya mencapai 64%.

Stres di tempat kerja merupakan fenomena dinamis yang dapat menimbulkan perasaan lelah, mudah tersinggung, atau cemas pada individu karena banyak faktor yang berkaitan dengan pekerjaan, lingkungan kerja, atau keadaan kerja tertentu. Memastikan rasa aman di tempat kerja sangat penting bagi pekerja, karena hal ini membantu mengurangi berkembangnya rasa cemas dan takut, yang pada gilirannya dapat menyebabkan stres terkait pekerjaan. Kebingungan, stres terkait pekerjaan, dan ketakutan adalah beberapa gejala yang terkait dengan stres kerja. Masalah stres akibat pekerjaan merupakan kekhawatiran yang signifikan dalam konteks Indonesia. Menurut Kajian Kesehatan Dasar (Riskesdas 2018) yang dilakukan Kementerian Kesehatan, prevalensi gangguan jiwa dilaporkan sebesar 9,8%. Selain itu, penelitian ini mengungkapkan bahwa stres kerja dapat mencapai angka 35%, dan berpotensi menimbulkan dampak yang parah. Diperkirakan hingga 43% orang mungkin mengalami penyakit dan kehilangan pekerjaan sebagai akibatnya. Stres yang berhubungan dengan pekerjaan adalah jenis stres yang tidak dapat ditanggung oleh individu tanpa menimbulkan dampak yang signifikan, baik secara internal maupun eksternal. Stres dapat timbul dari berbagai faktor, meliputi dimensi fisik, mental, sosial, dan spiritual. Stres kerja mengacu pada ketegangan psikologis dan fisiologis yang dialami oleh individu dalam konteks pekerjaan mereka, yang diakibatkan oleh banyak keadaan yang menimbulkan stres dalam lingkungan kerja. Faktor-faktor ini mencakup unsur-unsur lingkungan fisik, interaksi sosial, dan atribut pribadi yang berkontribusi terhadap pengalaman stres. Tingkat stres

yang dialami oleh individu bergantung pada kemanjuran praktik manajemen stres mereka dalam mengatasi faktor-faktor pemicu stres.

Lingkungan kerja yang tidak aman atau berbahaya dapat menimbulkan kecemasan dan menimbulkan emosi ketidakamanan pada karyawan selama masa kerjanya. Pengalaman ketidakamanan dapat memicu munculnya emosi seperti kekhawatiran, ketakutan, dan rasa terancam di tempat kerja. Emosi ini sejalan dengan kerangka teoritis Beehr (1998), yang menyatakan bahwa manifestasi stres kerja mencakup pengalaman kebingungan, ketegangan terkait pekerjaan, dan teror di tempat kerja.

National Safety Council (2003) memberikan gambaran stres kerja sebagai keadaan di mana individu tidak mampu secara efektif mengatasi berbagai tantangan yang mereka hadapi dalam kehidupan profesional mereka, yang mencakup dimensi mental, fisik, emosional, dan spiritual. Keadaan stres yang berkepanjangan ini diketahui berdampak buruk pada kesejahteraan fisik individu. Clonninger (1996) berpendapat, sebagaimana dikutip dalam Safaria dan Safutra (2009), bahwa stres adalah keadaan yang ditandai dengan ketegangan, yang muncul ketika individu menghadapi masalah atau tantangan tanpa solusi segera atau ketika mereka diganggu oleh pemikiran yang mengganggu mengenai tugas yang akan datang. Sebaliknya, Kartono dan Gulo (2000) mendefinisikan stres sebagai stimulus yang memberikan tekanan pada kapasitas psikologis atau fisiologis suatu organisme. Stres dapat disamakan dengan frustrasi, karena keduanya melibatkan gangguan, namun bukan hambatan total, terhadap tindakan yang bertujuan untuk mencapai tujuan. Kejadian ini biasanya disertai dengan perasaan khawatir terhadap pencapaian tujuan tersebut. Stres dapat didefinisikan sebagai penerapan kekuatan eksternal pada suatu sistem, yang mencakup tekanan fisik dan psikologis yang dialami oleh seorang individu. Ini bermanifestasi sebagai keadaan ketegangan tubuh atau psikologis yang diakibatkan oleh perasaan tertekan dan khawatir.

Intinya, stres yang berhubungan dengan pekerjaan muncul dari kurangnya kesadaran karyawan mengenai keterbatasan pribadi mereka, yang mengarah pada serangkaian keadaan emosi negatif seperti ketidakpuasan, konflik, kekhawatiran, dan rasa bersalah, yang merupakan manifestasi mendasar dari stres. Potensi stres di tempat kerja bergantung pada respons individu karyawan terhadap kondisi kerja tertentu. Dampak stres terhadap kinerja dapat berbeda-beda tergantung pada tingkat stres yang dialami. Tanpa adanya stres, maka permasalahan pekerjaan akan berkurang dan akibatnya kinerja karyawan pun menurun. Ketika tingkat stres meningkat, ada kecenderungan kinerja meningkat seiring dengan tuntutan pekerjaan. Ketika stres akibat pekerjaan mencapai tingkat yang tinggi, maka terdapat kecenderungan menurunnya kinerja karyawan akibat adanya gangguan stres terhadap pelaksanaan tugas pekerjaan. Karyawan mengalami berkurangnya kapasitas untuk melakukan pengaturan diri, yang menyebabkan berkurangnya kemampuan untuk terlibat dalam proses pengambilan keputusan, yang pada akhirnya mengakibatkan pola perilaku yang tidak menentu. (Tanjung dan Hutagalung, 2018).

Stres yang berhubungan dengan pekerjaan merupakan respon yang diadaptasi oleh individu, yang manifestasinya dipengaruhi oleh karakteristik individu dan proses psikologis. Proses-proses ini terutama melibatkan hasil dari berbagai aktivitas, lingkungan di mana aktivitas tersebut terjadi, dan peristiwa eksternal. Investigasi terhadap produktivitas tenaga kerja merupakan subjek yang menarik untuk diselidiki secara ilmiah. Fenomena ini dapat dikaitkan dengan fakta bahwa beberapa penyelidikan sebelumnya menghasilkan temuan yang tidak meyakinkan. Serdamayanti (2009) berpendapat bahwa konsep produktivitas mencakup disposisi kognitif yang secara konsisten berupaya untuk meningkatkan kualitas hidup, dengan keyakinan bahwa setiap hari berturut-turut harus melampaui hari sebelumnya, dan hari berikutnya harus melampaui hari ini. Disposisi kognitif produktif mencakup orientasi termotivasi, disiplin, kreatif, inovatif, dinamis, profesional, dan ulet.

Berdasarkan uraian yang diberikan, dapat disimpulkan bahwa pemahaman komprehensif tentang potensi bahaya yang timbul akibat stres kerja pada personel penerbangan sangat penting dalam upaya menjamin keselamatan penerbangan. Dalam konteks organisasi, sangatlah penting bagi komunitas bisnis untuk memiliki pemahaman tentang berbagai faktor yang berpotensi menimbulkan stres terkait pekerjaan. Tingkat stres terkait pekerjaan yang dialami karyawan dapat disebabkan oleh berbagai variabel, seperti konflik antarpribadi di tempat kerja dan tantangan yang timbul dari keadaan keluarga. Penulis bermaksud untuk melakukan kajian penelitian mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan stres kerja pada pegawai *Air Traffic Control* (ATC) *Navigasi Udara (AirNav*) Indonesia Cabang Kota Makassar dimana mereka berada saat ini. Salah satu variabel yang mungkin memberikan pengaruh terhadap karyawan, serta kinerja personel pengatur lalu lintas udara (ATC), diidentifikasi sebagai faktor penentu keselamatan penerbangan global.

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana pengaruh faktor psikososial dan stress kerja terhadap *job performance* pada karyawan *Air Traffic Controller* (ATC) di Kota Makassar?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menguji dampak psikososial dan stres terkait pekerjaan terhadap job perfomance *Air Traffic Controller* (ATC) di Kota Makassar.

1.3.2. Tujuan Khusus

1.3.2.1. Untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung faktor psikososial (konflik di tempat kerja) dan stress kerja terhadap *job performance* pada karyawan *Air Traffic Controller* (ATC).

1.3.2.2. Untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung faktor psikososial (masalah keluarga) dan stress kerja terhadap *job performance* pada karyawan *Air Traffic Controller* (ATC).

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh baik secara implisit maupun secara eksplisit akan dijabarkan sebagai berikut:

1.4.1.Manfaat Ilmiah

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi wawasan yang berharga dan menjadi referensi bagi para sarjana masa depan dengan mengkaji dampak konflik di tempat kerja dan masalah keluarga terhadap *job performance* di kalangan pegawai *Air Traffic Controller* di Kota Makassar.

1.4.2.Manfaat Institusi

Penelitian ini bermanfaat bagi karyawan *Air Traffic Controller* (ATC) di Kota Makassar untuk dijadikan sumber informasi agar dapat meningkatkan pengetahuan serta menjadi referensi dalam peningkatan *job performance* dan pengendalian stress kerja.

1.4.3.Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menambah pengalaman dan menerapkan ilmu selama kuliah terutama mengenai hubungan konflik di tempat kerja dan masalah keluarga dengan stress kerja terhadap *job performance* pada karyawan *Air Traffic Controller* (ATC).

1.5 Tinjauan Umum

Adapun tinjauan umum terkait dari judul tesis yang telah ditentukan, yaitu:

1.5.1. Tinjauan Umum tentang Kinerja Karyawan

Menurut Hafid (2019) dalam Hanifah (2023) kinerja merupakan data yang dihasilkan dari produktivitas dari fungsi jabatan atau hal yang dilakukan dalam catatan waktu. Uang, orang, alat, waktu, dan sebagainya diperlukan sumber daya manusia untuk mencapai sebuah proses. Sehingga kinerja merupakan kebijakan atau program atau tugas yang menggunakan sumber daya agar tujuan organisasi dapat tercapai yang ditetapkan sesuai tingkatannya.

Menurut Hanifah (2023), kinerja karyawan dapat diketahui dengan beberapa aspek. Hal tersebut disampaikan oleh Bernardin dan Rusell (1998) dalam Abdullah Maruf (2014), ada kriteria dalam melakukan pengukuran pada kinerja yaitu:

1. Kualitas; tingkat kegiatan yang berhasil diselesaikan dan mendekati sempurna.
2. Kuantitas; hasil produk yang dapat diukur dengan satuan unit, harga atau berapa kegiatan yang dapat terselesaikan
3. Ketepatan Waktu; produk yang berhail tercapainya dalam kurun waktu yang ditentukan sehingga dapat meminimalisir waktu untuk kegiatan lain.
4. Efektivitas Biaya; memaksimalkan sumber daya organisasi dari segi SDM, alat, bahan baku, dan mata uang sehingga memperoleh laba tinggi dan mengurangi kerugian yang dapat terjadi.
5. Hubungan antar Perseorangan

Menurut Yoni and Lingga (2023) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil usaha pegawai, yang mencakup kualitas dan kuantitas pekerjaan yang diselesaikan sesuai dengan kewajiban yang diberikan. Istilah "kinerja" berasal dari konsep prestasi kerja atau kinerja aktual, yang mengacu pada prestasi kerja atau pencapaian nyata yang dicapai oleh seorang individu. Banyak aspek yang berpotensi memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan, antara lain stres kerja, perselisihan kerja, dan pemulihan finansial. stres profesional mengacu pada pengalaman subjektif karyawan yang menghadapi tekanan atau ketegangan dalam konteks tanggung jawab profesional mereka. Selain itu, stres terkait pekerjaan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana seseorang menghadapi tugas atau tanggung jawab pekerjaan yang melebihi kemampuannya atau tidak dapat dicapai. Mangkunegara (2015) berpendapat bahwa kinerja, disebut juga prestasi kerja, adalah hasil usaha seorang pegawai baik dari segi kualitas maupun kuantitas dalam memenuhi kewajiban yang diberikan.

Putra (2020) menegaskan bahwa individu, kelompok, atau organisasi melakukan penilaian untuk memastikan tujuan akhir yang ingin dicapai, yang biasa disebut dengan kinerja. Pentingnya penilaian kinerja ini terletak pada potensinya sebagai ukuran untuk mengevaluasi sejauh mana organisasi telah mencapai tujuannya. Lebih jauh lagi, kinerja berfungsi sebagai metrik yang berharga untuk mengevaluasi tingkat pencapaian atau efektivitas individu atau kolektif. Menurut Rivai dan Jauvani (2011), kinerja mengacu pada perilaku aktual yang ditunjukkan oleh individu sebagai ukuran pencapaian kerja mereka, yang selaras dengan peran mereka yang ditentukan dalam organisasi. Menurut Prawirosentono dalam penelitian Edy Sutrisno (2010), kinerja dapat diartikan sebagai hasil usaha yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi. Upaya tersebut dilakukan dalam batas kewenangan dan tanggung jawab yang diberikan, dengan tujuan mencapai tujuan organisasi dengan cara yang sah, dengan tetap berpegang pada prinsip moral dan etika. (Putra, 2020).

Menurut Komang, Pratiwi and Pramuki (2019) individu yang kesulitan mengatur waktu secara efektif antara tanggung jawab keluarga dan profesional mungkin mengalami konflik di kedua domain tersebut. Konflik ini terkadang disebut sebagai ketegangan yang timbul dari peran ganda yang sering dihadapi perempuan dalam menyeimbangkan kewajiban keluarga dan pekerjaan. Kehadiran berbagai konflik peran dalam lingkungan organisasi dapat berdampak besar pada pencapaian tujuan perusahaan jika tidak ditangani secara efektif. Salah satu konsekuensinya adalah menurunnya kinerja karyawan, yang pada gilirannya berdampak buruk pada produktivitas perusahaan secara keseluruhan. Berbagai faktor juga dapat memberikan pengaruh terhadap karyawan, seperti terjadinya ketegangan mental yang biasa disebut dengan stres.

1.5.2. Tinjauan Umum tentang Stres Kerja

1. Pengertian Stres kerja

   Pesatnya kemajuan kemajuan teknologi menuntut individu untuk memiliki kemampuan menyesuaikan diri dan merespons berbagai keadaan secara efektif. Meningkatnya beban kerja, meningkatnya tuntutan yang harus dipenuhi, pendapatan yang tidak memadai dibandingkan dengan biaya hidup, persaingan yang semakin ketat, dan faktor-faktor lainnya semuanya berpotensi menjadi ancaman terhadap kelangsungan hidup. Masalah stres akibat pekerjaan telah menjadi kekhawatiran yang signifikan di zaman sekarang. Penekanan signifikan yang diberikan pada stres kerja disebabkan oleh pengaruhnya yang besar terhadap karyawan dan kinerja mereka secara keseluruhan. Terdapat korelasi yang tidak dapat disangkal antara stres yang berhubungan dengan pekerjaan dan berkurangnya efektivitas berbagai program perusahaan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada hakikatnya stres kerja dapat dikategorikan menjadi dua sumber utama, yaitu faktor internal yang berasal dari lingkungan kerja dan faktor eksternal yang timbul di luar konteks pekerjaan. (Gaffar, 2017).

   Bourne dan Yaroush (2003) menegaskan bahwa stres adalah bidang penyelidikan yang menonjol dalam bidang psikologi kerja. Stres pada dasarnya mengacu pada reaksi fisiologis dan psikologis individu terhadap perubahan yang dianggap mengganggu di lingkungannya, yang menimbulkan rasa terancam. Stres yang tidak terselesaikan dapat menimbulkan berbagai masalah fisik, emosional, dan sosial. Stres diketahui memberikan pengaruh pada aspek psikologis dan biologis. Dampak stres terkait erat dengan berbagai aspek fisiologi manusia, termasuk tingkat gairah, fungsi memori, dan faktor lingkungan.

   Priansa (2017) berpendapat bahwa stres kerja dapat didefinisikan sebagai keadaan ketidakseimbangan antara kapasitas fisik dan psikologis seseorang dalam memenuhi tanggung jawab pekerjaan yang diberikan oleh organisasi bisnis. Ketidakseimbangan ini berpotensi berdampak pada berbagai aspek kesejahteraan karyawan, termasuk dimensi emosional, kognitif, perilaku, dan lainnya. Kesenjangan tersebut di atas akan menimbulkan akibat yang berbeda-beda bagi setiap individu. (Amelia, 2018).

2. Sumber Stres

   Rasman (2004) menegaskan bahwa stres dapat berasal dari faktor internal dan eksternal, meliputi sumber biologis, fisiologis, kimia, psikologis, sosial, dan spiritual. Stres muncul ketika individu mempersepsikan dan mengalami stresor sebagai potensi ancaman, sehingga menimbulkan manifestasi kecemasan, yang seringkali menjadi indikasi awal adanya gangguan kesehatan fisik dan psikologis.

a) Stressor biologic mencakup berbagai entitas seperti kuman, bakteri, virus, dan mikroorganisme lainnya, serta hewan, beragam tumbuhan, dan organisme hidup lainnya. Penyebab stres ini berpotensi berdampak pada kesehatan manusia, yang diwujudkan dalam berbagai bentuk seperti munculnya jerawat, demam, atau gigitan serangga, yang umumnya dianggap sebagai ancaman. Gagasan tentang konsep diri individu.
b) Stressor fisik mencakup berbagai faktor yang dapat menyebabkan stres, seperti perubahan iklim, alam sekitar, suhu, kondisi cuaca, dan fitur geografis. Faktor pemicu stres ini dapat mencakup lokasi tempat tinggal, domisili, dan demografi, seperti jumlah anggota keluarga, serta faktor-faktor seperti nutrisi, paparan radiasi, kepadatan penduduk, imigrasi, dan tingkat kebisingan.
c) Stressor kimia, dapat berasal dari sumber endogen di dalam tubuh, seperti serum darah dan glukosa, atau sumber eksogen di luar tubuh, antara lain obat-obatan, obat-obatan, konsumsi alkohol, asupan nikotin, konsumsi kafein, polusi udara, gas beracun, insektisida, pencemaran lingkungan, bahan kosmetik, pengawet, pewarna, dan berbagai zat lainnya.
d) Stressor social psikologik, mencakup beberapa faktor seperti pelabelan dan prasangka, ketidakpuasan diri, tindakan kekejaman seperti pelecehan dan pemerkosaan, konflik yang timbul karena peran yang bertentangan, berkurangnya kepercayaan diri, fluktuasi ekonomi, keadaan emosi negatif, dan pengalaman kehamilan.
e) Stressor spiritual, pemicu stres spiritual yang mungkin dialami individu adalah kesan buruk terhadap persepsi ketuhanan.

Selain itu, penting untuk diperhatikan bahwa stres dapat muncul tidak hanya dari pemicu stres yang negatif, tetapi juga dari pemicu stres yang baik. Contoh-contoh seperti kemajuan karier, pertumbuhan dan perkembangan pribadi, pernikahan, dan menjadi orang tua, antara lain, dapat menimbulkan respons stres di berbagai tahap kehidupan seseorang.

3. Jenis Stres

Para psikolog telah memberikan banyak definisi tentang stres. Dalam literatur kontemporer, stres umumnya didefinisikan sebagai akibat dari faktor eksternal, yang dikenal sebagai pemicu stres, yang mungkin mencakup masalah terkait pekerjaan. Reaksi selanjutnya terhadap pemicu stres ini sering disebut sebagai stres atau kesusahan, yang ditandai dengan perasaan tertekan atau tegang. Para ahli juga membedakan antara stres yang mempunyai akibat negatif dan merugikan yang disebut dengan distress, dan stres yang mempunyai akibat yang menguntungkan dan menguntungkan yang disebut dengan eustress.

Menurut Selye, distress adalah sejenis stres yang dianggap berbahaya dan merusak. Eustress, suatu bentuk stres alternatif, dicirikan oleh sifatnya yang membantu atau konstruktif. Meskipun terdapat

manfaat potensial dari stres jangka pendek, paparan terhadap stres dalam jangka panjang akan menimbulkan dampak buruk karena dampak buruknya terhadap kesehatan dan kesejahteraan secara keseluruhan.

4. Reaksi Stres

Helmi (2019) mengidentifikasi empat kategori reaksi stres yang berbeda: psikologis, fisiologis, proses mental, dan perilaku. Keempat kategori tanggapan tersebut sehubungan dengan hasilnya dapat menunjukkan manifestasi yang baik, namun dapat juga bermanifestasi sebagai reaksi negatif, yang meliputi hal-hal berikut:

a) Reaksi psikologis, sering dikaitkan dengan aspek emosional, seperti rasa jengkel, melankolis, atau mudah tersinggung.
b) Reaksi fisiologis, umumnya bermanifestasi sebagai gejala seperti vertigo, ketidaknyamanan serviks, peningkatan tekanan darah, gangguan perut, pruritus kulit, atau alopecia.
c) Reaksi proses berfikir (kognitif), seperti sulit berkonsentrasi, mudah lupa, atau kesulitan mengambil keputusan, umumnya diamati sebagai respons terhadap proses berpikir.
d) Reaksi perilaku, remaja mungkin menunjukkan reaksi perilaku yang ditandai dengan perilaku menyimpang, seperti konsumsi alkohol, penyalahgunaan zat melalui konsumsi pil, peningkatan kebiasaan merokok, atau aktif menghindari interaksi sosial dengan teman sebaya.

5. Dampak Negatif Stres

Pengalaman stres dapat memberikan dampak buruk pada individu. Dampaknya mencakup masalah fisik dan psikologis, yang mengarah pada manifestasi gejala tertentu. Reaksi stres yang dialami manusia dapat dikategorikan menjadi beberapa gejala, terutama sebagai berikut:

a) Gejala fisiologis, muncul dalam berbagai keluhan, antara lain sakit kepala, sembelit, diare, nyeri punggung, leher tegang, tekanan darah tinggi, gangguan pencernaan, perubahan nafsu makan, gangguan tidur, dan berkurangnya motivasi.
b) Gejala emosional, diwujudkan dalam berbagai masalah, termasuk kegelisahan, kecemasan, iritasi, kegugupan, ketakutan, melankolis, dan depresi.
c) Gejala kognitif, bermanifestasi sebagai keluhan subjektif, termasuk tantangan dalam mempertahankan fokus, perasaan putus asa, gangguan memori, melamun berlebihan, dan pemikiran tidak teratur.
d) Gejala interpersonal, bermanifestasi sebagai kurangnya kepedulian terhadap lingkungan sekitar, rasa acuh tak acuh, menunjukkan permusuhan, perasaan rendah diri, berkurangnya kepercayaan terhadap orang lain, dan kecenderungan mudah menyalahkan orang lain.

e) Gejala organisasional, bermanifestasi sebagai meningkatnya tingkat ketidakhadiran di tempat kerja atau belajar, menurunnya tingkat kinerja, ketegangan hubungan dengan rekan kerja, ketidakpuasan terhadap pekerjaan, dan penurunan motivasi untuk mencapai prestasi.

6. Klasifikasi Stres

Menurut Potter dan Perry, mengklasifikasikan stress menjadi 3 yaitu:

a) Stress ringan, seringkali tidak menimbulkan kerugian pada unsur fisiologis. Sebaliknya, stres sedang dan berat membawa potensi bahaya penyakit. Stres ringan umumnya dialami oleh individu, misalnya kurang tidur, kemacetan lalu lintas, atau menerima kritikan. Biasanya, keadaan seperti itu cenderung berakhir dalam durasi yang singkat, mulai dari beberapa menit hingga beberapa jam. Skenario khusus ini tampaknya non-patogen sampai terjadi secara terus-menerus.
b) Stress sedang, yang ditandai dengan durasi yang berkepanjangan mulai dari beberapa jam hingga beberapa hari, dapat timbul dari beberapa keadaan seperti perjanjian yang tidak lengkap, tuntutan pekerjaan yang tinggi, penantian akan pekerjaan baru, atau kepergian anggota keluarga dalam jangka waktu yang lama. Skenario ini mungkin memiliki arti penting bagi orang-orang yang memiliki variabel predisposisi tertentu. Penyakit jantung koroner, sering juga disebut penyakit arteri koroner (CAD), mengacu pada suatu kondisi medis yang ditandai dengan penyempitan atau penyumbatan.
c) Stress berat mengacu pada keadaan stres yang terus-menerus dan berlangsung dalam jangka waktu lama, mulai dari beberapa minggu hingga beberapa tahun. Contoh faktor yang mungkin berkontribusi terhadap stres berat adalah hubungan perkawinan yang tidak menyenangkan, kesulitan keuangan, dan penyakit fisik kronis.

7. Penyebab Stres Kerja

Ada banyak faktor yang berkontribusi terhadap stres terkait pekerjaan, termasuk fluktuasi ekonomi dan kemajuan teknologi yang pesat. Kemajuan teknologi, yang konon memfasilitasi peningkatan waktu luang, secara paradoks meningkatkan tuntutan akan peningkatan produktivitas dalam jangka waktu yang singkat. Alasan lain dapat diklasifikasikan menjadi tiga kategori berbeda, khususnya:

a) Penyebab Organisasional
    1) Salah satu permasalahan utama yang diidentifikasi adalah tidak adanya otonomi dan daya cipta
    2) Ekspektasi yang tidak masuk akal, keterbatasan waktu, dan target produktivitas.

3) Fenomena Relokasi Pekerjaan
4) Tidak adanya pelatihan yang memadai.
5) Pekerjaan profesional yang menuntut
6) Hubungan profesional yang kurang optimal dengan personel pengawas pemberi kerja.
7) Sangat penting untuk terus mendapat informasi tentang kemajuan teknologi, seperti mesin faks dan sistem pesan suara
8) *Downsizing*, yaitu pengurangan tenaga kerja sekaligus memberikan tanggung jawab tambahan kepada karyawan yang tersisa tanpa kenaikan kompensasi yang sepadan
9) Pengorbanan pekerja menyebabkan penurunan pendapatan yang diperoleh.

b) Penyebab Individual
1. Salah satu tantangan yang sering dihadapi individu adalah konflik yang muncul antara kewajiban profesional dan tugas keluarga.
2. Topik yang dibahas adalah ketidakpastian perekonomian.
3. Salah satu masalah yang sering diamati dalam lingkungan organisasi adalah tidak adanya penghargaan dan pengakuan atas upaya dan kontribusi karyawan.
4. Kelelahan, ketidakpuasan kerja, dan kebosanan adalah tiga masalah umum yang mungkin dihadapi individu di tempat kerja.
5. Masalah kurangnya layanan penitipan anak
6. Konflik interpersonal dalam lingkungan profesional

c) Penyebab Lingkungan
1) Lingkungan kerja yang kurang optimal meliputi faktor-faktor seperti penerangan yang tidak memadai, tingkat kebisingan yang berlebihan, ventilasi yang tidak memadai, dan pengaturan suhu yang tidak mendukung.
2) Fenomena prasangka rasial
3) Isu pelecehan seksual
4) Kekerasan di Tempat Kerja
5) Kemacetan Perjalanan

Banyak peneliti telah memberikan wawasan tentang faktor-faktor mendasar yang berkontribusi terhadap stres terkait pekerjaan. Dalam penelitian yang dilakukan Soewondo pada tahun 1992, sampel 300 pegawai swasta di Jakarta diperiksa untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap stres terkait pekerjaan. Temuan mengungkapkan bahwa stres kerja sebagian besar disebabkan oleh empat faktor utama, yaitu:

a) kondisi dan skenario kerja.
b) Pekerjaan individu
c) Ketidakjelasan status pekerjaan dan harapan karir
d) Dinamika dan hubungan interpersonal

Menurut Luthans, stres kerja atau disebut juga stressor, dapat disebabkan oleh empat faktor utama. Faktor-faktor ini meliputi:

a) *Extra organizational stressor*, meliputi perubahan sosial dan teknologi, dinamika keluarga, relokasi, keadaan ekonomi dan keuangan, faktor ras dan sosial ekonomi, serta kondisi komunitas dan tempat tinggal.
b) *Organizational stressor*, yang berkaitan dengan kebijakan, struktur, lingkungan fisik, dan prosedur operasional dalam organisasi.
c) *Individual stressor*, yang dialami individu meliputi konflik dan ambiguitas peran, serta disposisi individu seperti pola tipe A, kontrol pribadi, ketidakberdayaan yang didapat, efikasi diri, dan ketahanan psikologis.

Cooper dan Davidson (tahun) mengusulkan kategorisasi penyebab stres terkait pekerjaan dengan membedakan dua jenis utama, yakni:

a) *Group stressor* mencakup faktor-faktor pemicu stres yang timbul dari keadaan atau situasi internal dalam organisasi. Contoh penyebab stres tersebut adalah kurangnya kolaborasi antar karyawan, konflik antarpribadi dalam kelompok, dan kurangnya dukungan sosial dari rekan kerja di perusahaan.
b) *Individual stressor*, mengacu pada faktor internal yang berkontribusi terhadap pengalaman stres, seperti ciri-ciri kepribadian individu, rasa kendali pribadi, tingkat ketegasan, persepsi diri, kemampuan mengatasi peran yang bertentangan, dan kemampuan menangani situasi yang ambigu.

Tabel 1.1
Sumber Stres

Stressor dari Stres Kerja	Faktor yang Mempengaruhi (Hal-hal yang Mungkin Terjadi di Lapangan)	Konsekuensi Konsisi yang Mungkin Muncul
Kondisi Pekerjaan	• Beban kerja yang ditandai dengan kelebihan kuantitatif • Beban kerja yang ditandai dengan kelebihan kualitatif • *Assembly-line hysteria* • Keputusan yang diambil oleh seorang individu • Paparan terhadap bahaya fisik • Jadwal aktivitas kerja • *Technostres*	• Kelelahan mental dan/atau fisik • Kelelahan yang amat sangat dalam bekerja (*burnout*) • Meningkatkan kesensitifan dan ketegangan
Stress karena peran	• Fenomena ambiguitas peran	• Individu tersebut mungkin mengalami tingkat kekhawatiran

	• Adanya prasangka dalam pembedaan gender dan pelestarian stereotip peran gender • Terjadinya pelecehan seksual	dan ketegangan yang meningkat • Menurunnya berpotensi menyebabkan penurunan kinerja pekerjaan.
Faktor Interpersonal	• Performa kerja yang tidak memadai dan struktur dukungan sosial yang tidak memadai • Persaingan politik, rasa iri, dan kebencian • Fokus manajerial yang tidak memadai terhadap kesejahteraan karyawan	• Meningkatnya ketegangan • Meningkatnya tekanan darah Ketidakpuasan kerja
Perkembangan Karir	• Penurunan jabatan ke peran yang tidak sepenuhnya memanfaatkan keahliannya • Stabilitas pekerjaan • Ambisi yang berlebihan menyebabkan perasaan tidak puas	• Menurunnya kinerja karyawan • Kehilangan rasa percaya diri • Meningkatkan kesensitifan dan ketegangan • Ketidakpuasan kerja
Struktur Organisasi	• Kerangka kerja organisasi yang kaku dan tidak ramah • Konflik politik dan perebutan kekuasaan • Pengawasan dan praktik pelatihan yang tidak seimbang • Partisipasi yang terbatas dalam proses pengambilan keputusan	• Menurunnya motivasi dan kinerja • Ketidakpuasan kerja
Tampilan Rumah-Pekerjaan	• Jalinan tantangan profesional dan pribadi • Dukungan suami-istri yang tidak memadai • Perselisihan dalam perkawinan • Stres yang timbul dari pekerjaan ganda	• Meningkatnya konflik dan kelelahan mental • Menurunnya motivasi dan kinerja • Meningkatnya konflik pernikahan

i. Gejala Stres Kerja

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Teddy Beehr dan John Newman (sebagaimana dikutip dalam Widyasari, 2010), dilakukan analisis komprehensif terhadap berbagai contoh stres terkait pekerjaan. Para peneliti mengidentifikasi tiga gejala berbeda yang biasa diamati pada individu yang mengalami stres.

a. Gejala psikologis

Penelitian ini menjelaskan gejala psikologis yang umum diamati dalam temuan penelitian berkaitan dengan stres yang berhubungan dengan pekerjaan.

1) Pengalaman cemas, tegang, bingung, dan jengkel
2) Emosi yang ditandai dengan kejengkelan, kemarahan, dan kebencian (kebencian)
3) Meningkatnya kepekaan dan hiperreaktivitas
4) Pengalaman memendam emosi, melakukan perilaku penarikan diri, dan mengalami gejala depresi.
5) Topik yang dibahas adalah komunikasi yang tidak efektif.
6) Sensasi keterasingan dan keterasingan
7) Fenomena kebosanan dan ketidakpuasan kerja
8) Adanya kelelahan mental, berkurangnya fungsi kognitif, dan gangguan kemampuan fokus
9) Berkurangnya spontanitas dan daya cipta
10) Berkurangnya rasa percaya diri

b. Gejala fisiologis

1) Peningkatan denyut jantung, peningkatan tekanan darah, dan kecenderungan penyakit kardiovaskular.
2) Sekresi hormon stres, seperti adrenalin dan noradrenalin, meningkat.
3) Masalah gastrointestinal, seperti penyakit lambung,
4) Frekuensi terjadinya cedera fisik dan kecelakaan mengalami peningkatan.
5) Kelelahan fisik dan potensi terjadinya sindrom kelelahan kronis (CFS)
6) Penyakit pernafasan, meliputi penyakit yang timbul akibat penyakit yang sudah ada sebelumnya.
7) Kondisi dermatologis
8) Individu mengalami gejala seperti sakit kepala, nyeri punggung bawah, dan ketegangan otot.
9) Gangguan tidur mengacu pada serangkaian kondisi yang mengganggu pola dan kualitas tidur normal seseorang. Gangguan ini dapat bermanifestasi dalam beberapa bentuk, seperti insomnia,
10) Penurunan fungsi kekebalan tubuh, menyebabkan peningkatan kerentanan terhadap berkembangnya penyakit ganas.

c. Gejala sosial

Adapun gejala-gejala sosial yang utama dari stress kerja yaitu:

1. Fenomena penundaan, ditandai dengan sengaja menghindari tugas pekerjaan dan ketidakhadiran dalam kewajiban kerja.
2. Akibat buruk dari berkurangnya pencapaian dan tingkat produktivitas.

3. Prevalensi konsumsi alkohol dan obat-obatan telah mengalami lonjakan yang signifikan.
4. Contoh sabotase di tempat kerja
5. Fenomena perilaku sabotase di tempat kerja.
6. Manifestasi pola makan yang tidak lazim, terutama dimanfaatkan sebagai mekanisme koping, mengakibatkan berkembangnya obesitas.
7. Salah satu manifestasi potensial dari penarikan diri dan penurunan berat badan selanjutnya, terkadang disertai gejala depresi, adalah perilaku makan tidak normal yang ditandai dengan kurangnya asupan makanan.
8. Terdapat peningkatan yang nyata dalam kecenderungan untuk melakukan perilaku berisiko tinggi, seperti mengemudi sembarangan dan berjudi.
9. Fenomena yang diamati mencakup peningkatan tingkat agresi, vandalisme, dan perilaku kriminal.
10. Salah satu konsekuensi penting adalah menurunnya kualitas hubungan interpersonal baik dengan anggota keluarga maupun teman.
11. Kecenderungan bunuh diri

1.5.3. Tinjauan Umum tentang Psikososial

Stres kerja juga bagian dari pengaruh adanya dampak psikofisiologis dan psikososial. Sepdanius (2015) menjelaskan bahwa psikologi sosial berasal dari gabungan istilah “psikologi” dan “sosial”. Bidang psikologi didefinisikan sebagai disiplin ilmu dan ilmu terapan yang secara sistematis menyelidiki perilaku dan proses mental manusia. Istilah "sosial" mengacu pada keseluruhan perilaku manusia yang berkaitan dengan interaksi yang melampaui tingkat individu. Psikologi sosial adalah disiplin akademis yang secara sistematis mengkaji dampak hubungan interpersonal pada perilaku manusia dan proses kognitif melalui penyelidikan ilmiah. Fenomena psikososial mengacu pada manifestasi perilaku yang ditunjukkan oleh individu dalam konteks sosial, yang mencakup interaksi interpersonal dan dinamika kelompok. (Purnama, 2017).

Istilah "psikososial" digunakan untuk menggambarkan interaksi antara keadaan sosial individu dan kesejahteraan psikologis dan emosional mereka. Istilah "psikososial" mencakup dimensi psikologis dan sosial. Misalnya, korelasi antara ketakutan psikologis seseorang dan interaksi sosialnya dalam lingkungan sosial terdekatnya. Seseorang yang memiliki kesehatan mental yang baik kemungkinan besar akan merespons dengan cara yang konstruktif dalam banyak keadaan. Individu yang menunjukkan ketidakstabilan mental cenderung menunjukkan kecenderungan untuk memberikan respons yang tidak baik terhadap berbagai peristiwa kehidupan, dibandingkan dengan mereka yang tidak memiliki kondisi psikologis tersebut

Menurut NIOSH (*National Institute Occupational Safety and Health*), menyatakan bahwa faktor psikososial sebagai istilah umum mencakup serangkaian karakteristik yang dapat diklasifikasikan menjadi tiga kelompok berbeda:

1. Variabel yang berhubungan dengan lingkungan kerja dan organisasi kerja
2. Unsur ekstrinsik yang mempengaruhi lingkungan kerja
3. Faktor yang berasal dari sifat-sifat yang melekat pada pekerja itu sendiri

Berdasarkan pernyataan variabel yang berhubungan dengan lingkungan kerja yaitu seperti lingkungan fisik, konflik di tempat kerja, ketidakpastian teknologi, shift kerja, dan tuntutan mental, kemudian terkait variabel yang berhubungan dengan unsul ekstrinsik yaitu faktor di luar pekerjaan seperti masalah keluarga dan masalah ekonomi, serta variabel yang berhubungan dengan karakteristik individu seperti umur, jenis kelamin, status pernikahan, masa kerja dan penilaian diri.

Masalah psikofisiologis mencakup konsekuensi buruk akibat stres, yang dapat dijelaskan melalui hipotesis (*General Adaptation System*). Menurut Selye (YEAR), konsep sindrom adaptasi umum memiliki tiga tahapan berbeda. Tahapan tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut:

a) Reaksi alarm dimulai setelah menerima rangsangan awal dari suatu stresor, yang menginduksi ketegangan pada reseptor. Selama fase ini, sistem saraf simpatik dan kelenjar endokrin memulai sekresi hormon dengan tujuan menghasilkan energi untuk mengatasi stres. Terjadinya ketegangan rahim memicu peralihan ke tahap selanjutnya.
b) Resistensi (*resistance*). Selama fase ini, tubuh manusia secara konsisten menggunakan sumber energi untuk mempertahankan fungsi vital dan melawan stres yang ada. Tubuh mengalami peningkatan kadar hormon stres, termasuk *adrenalin, noradrenalin, dan kortisol*. Semua hormon ini digunakan untuk menyediakan energi bagi tubuh untuk melawan stres. Skenario ini akan mengakibatkan terganggunya sistem pertumbuhan tubuh, dan jika ketegangan terus berlanjut, tubuh akan memasuki fase akhir.
c) Kelelahan (*exhaustion*), juga dikenal sebagai kelelahan, terjadi ketika tubuh menghabiskan cadangan energinya dalam upaya terus-menerus melawan stres yang ada. Kelelahan yang berkepanjangan dapat menimbulkan akibat yang merugikan, karena dapat mengganggu fungsi proses pertumbuhan tubuh dan menimbulkan dampak yang kurang baik. Akibat yang disebutkan di atas meliputi berkembangnya penyakit *kardiovaskular, sakit maag, tekanan darah tinggi, migrain*, diabetes, dan kondisi kesehatan tambahan lainnya.

Sejumlah spesialis telah melakukan penelitian mengenai dampak buruk dari stres yang berlebihan, yang mencakup berbagai konsekuensi negatif seperti meningkatnya kerentanan terhadap serangan jantung, gangguan fungsi kekebalan tubuh yang menyebabkan penurunan resistensi terhadap penyakit, percepatan perkembangan tumor, peningkatan tingkat ketidakhadiran di tempat kerja, dan peningkatan yang lebih tinggi.

1.5.4. Tinjauan Umum tentang Konflik di Tempat Kerja

Sesuai dengan pernyataan Mangkunegara (2011), konflik dapat diartikan sebagai kesenjangan yang muncul ketika harapan individu terhadap diri sendiri, orang lain, dan organisasi tidak sejalan dengan kenyataan sebenarnya dari harapan tersebut. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Maryam dan Sulistiowati (2017), konflik muncul akibat adanya ketidaksesuaian antara hasil yang diharapkan dan keadaan sebenarnya. Dalam bidang ketenagakerjaan, konsep konflik mencakup berbagai manifestasi, termasuk fenomena konflik peran ganda. Jenis konflik khusus ini muncul ketika tanggung jawab dan harapan yang terkait dengan pekerjaan dan tugas keluarga berbenturan satu sama lain. Karyawan menghadapi tantangan yang lebih besar dalam memenuhi tanggung jawab profesionalnya di dunia kerja jika dibandingkan dengan perannya sebagai kepala rumah tangga atau anggota keluarga. (Burhanuddin, Sjahruddin dan Mus, 2018).

Dalam ranah pengelolaan organisasi, konflik sering muncul antar individu, terutama antar pegawai yang sering berinteraksi karena sifat tanggung jawabnya. Meskipun saling ketergantungan dan interaksi antar individu dalam melaksanakan tugas mereka tidak dapat dihindari dalam sebuah perusahaan, namun penting untuk mengatasi dan mengurangi konflik tersebut sedini mungkin. Tingkat campur tangan sekecil apa pun diperlukan untuk menjamin kelancaran operasional perusahaan. Konflik dalam operasional perusahaan berkembang sebagai akibat dari tantangan alokasi sumber daya, termasuk terbatasnya sumber daya dan aktivitas kerja internal, serta perbedaan status, tujuan, dan nilai-nilai yang dirasakan di antara individu-individu yang terlibat. Konflik dalam suatu organisasi merupakan kejadian yang tidak dapat dihindari, meskipun dapat dimitigasi agar sejalan dengan tujuan perusahaan, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang mendorong orang untuk berpikir kritis, menunjukkan empati, dan meningkatkan produktivitas. Luthans (2006) mengemukakan bahwa konflik merupakan fenomena yang timbul dalam diri individu sehingga menimbulkan perasaan frustasi, penyimpangan dari tujuan yang telah ditetapkan, dan disparitas ekspektasi peran. Menurut Robbins (2007), permulaan suatu proses terjadi ketika satu pihak merasa bahwa pihak lain memberikan pengaruh negatif atau memengaruhi apa pun yang penting atau relevan bagi pihak sebelumnya. Sesuai dengan temuan Mangkunegara (2008), konflik dapat diartikan sebagai ketidaksesuaian antara harapan individu terhadap dirinya sendiri, orang lain, dan organisasi, dengan realisasi sebenarnya dari harapan tersebut. (Panggabean, dkk., 2019).

Adapun konflik adalah perselisihan yang terjadi antara interpersonal dengan interpersonal dan antara kelompok dengan kelompok:

1. Konflik Interpersonal

   Konflik interpersonal dapat muncul ketika seseorang dihadapkan pada ketidakpastian mengenai pekerjaan yang diharapkan untuk mereka lakukan, ketika persyaratan pekerjaan yang berbeda saling bertentangan

atau ketika mereka diminta untuk melakukan lebih dari kemampuan yang dimilikinya.

2. Konflik Kelompok

Lewis A. Coser berpendapat bahwa adanya konflik merupakan aspek inheren dari hidup bersama manusia, yang mencakup dinamika antarkelompok dan intrakelompok. Oleh karena itu, keberadaan hidup berdampingan selalu menimbulkan konflik. Konflik kelompok mengacu pada terjadinya konflik dalam lingkungan kolektif, yang melibatkan individu-individu dengan kepribadian dan pandangan yang berbeda-beda. Budaya, tujuan, dan kepribadian adalah beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan.

3. Konflik Interpersonal dengan Kelompok

Konflik interpersonal dan kolektif dapat muncul sebagai akibat dari keikutsertaan individu dalam suatu kelompok tertentu, yaitu konflik yang melibatkan hubungan interpersonal antara individu dengan kelompok yang terkait dengannya dalam suatu organisasi, misalnya perusahaan.

Menurut penelitian Nurwitri Hardono (1986) sebagaimana dikutip dalam Silitonga (2009), konflik sering kali muncul antar individu dalam lingkungan perusahaan, yang melibatkan interaksi dengan rekan kerja, atasan, dan bawahan. Bentuk konflik seperti ini tidak mempunyai sifat destruktif. Namun, jika tidak terselesaikan dalam jangka waktu lama, hal ini cenderung menimbulkan permasalahan pribadi, misalnya rasa permusuhan yang terus-menerus, yang pada akhirnya berujung pada munculnya konflik yang semakin meningkat.

Suryani dan Yoga (2018) mengklaim bahwa konflik di tempat kerja pada dasarnya ditandai dengan pertukaran antarpribadi yang terjadi di antara banyak pihak dalam lingkungan profesional, yang timbul dari kesenjangan antara harapan individu dan kenyataan yang mereka hadapi. Untuk menangani konflik secara efektif, penting bagi individu yang terlibat dalam konteks organisasi untuk memiliki pemahaman komprehensif tentang faktor-faktor mendasar yang berkontribusi terhadap munculnya konflik tersebut.

Konflik kerja mengacu pada keadaan ketidakseimbangan yang muncul dalam suatu organisasi ketika dua atau lebih anggota atau kelompok menghadapi kesulitan dalam mengelola sumber daya atau aktivitas kerja yang terbatas secara efektif. Konflik ini mungkin muncul karena adanya kesenjangan lokasi geografis, posisi, tujuan, nilai, atau persepsi individu atau kelompok yang terlibat. Konflik kerja dapat dikonseptualisasikan sebagai perlakuan berbeda terhadap individu dalam suatu organisasi atau perusahaan, dimana anggota atau karyawan tertentu diabaikan dibandingkan dengan rekan-rekan mereka. (Fahmi, 2016).

Muganza (2014) menegaskan bahwa konflik di tempat kerja merupakan fenomena yang merugikan dalam suatu organisasi, yang menyebabkan beberapa konsekuensi negatif seperti meningkatnya tingkat

stres, ketegangan hubungan antarpribadi, berkurangnya produktivitas, terganggunya keselamatan kerja, terbuangnya waktu dan sumber daya, menurunnya semangat kerja, dan pada akhirnya, kehilangan pekerjaan. Faktor-faktor seperti keterlibatan karyawan, kinerja di bawah standar, meningkatnya jumlah pengunduran diri, kerusakan moral, ketidakhadiran yang tidak dapat dijelaskan, dan potensi konsekuensi hukum telah diidentifikasi sebagai kekhawatiran yang signifikan. Konflik juga dapat memberikan hasil yang baik, seperti mendorong pengembangan organisasi dan meningkatkan hubungan interpersonal antar kelompok kerja atau individu dalam organisasi. Peran konflik dapat dinilai sebagai hal yang menguntungkan atau buruk berdasarkan pada kemampuan individu untuk secara efektif menangani dan menavigasi tantangan dan hambatan yang dihadapi, sekaligus memberikan pengaruh untuk memperkuat atau menyelesaikan konflik yang ada.

Konflik dalam suatu organisasi dapat terwujud dalam berbagai bentuk dan pola, sehingga menghambat hubungan interpersonal antar individu atau kelompok yang lebih besar. Berinteraksi dengan orang lain yang memiliki sudut pandang berbeda sering kali menimbulkan konflik, tekanan emosional, dan konsekuensi terkait. Konflik juga dapat menimbulkan tekanan psikologis, sehingga memberikan pengaruh tidak langsung terhadap kepuasan kerja, pencapaian tujuan, dan kinerja karyawan dalam konteks organisasi. Adanya stres atau tekanan dalam pikiran karyawan dapat berdampak buruk terhadap tingkat kebahagiaan kerja mereka. Dalam konteks dinamika organisasi, sangat penting bagi individu yang menjabat sebagai karyawan untuk memiliki kapasitas mengelola stres secara efektif, baik yang berasal dari interaksi antarpribadi maupun tekanan yang ditimbulkan oleh diri sendiri. Menurut Fahmi (2016), individu yang mengalami stres di tempat kerja sering kali menganggap pekerjaannya kurang penting, sehingga menyebabkan berkurangnya kemampuan untuk melakukan tugas secara efektif yang tidak sejalan dengan tujuannya.

1.5.5 Tinjauan Umum tentang Masalah Keluarga

Menurut Ramopolii, Kawet dan Uhing (2017) menegaskan bahwa konflik keluarga mengacu pada terjadinya konflik antar anggota keluarga, termasuk pasangan, orang tua dan anak, serta lintas generasi. Konflik-konflik ini terwujud melalui serangan verbal, seperti penggunaan kata-kata sinis dan sarkasme, serta isyarat non-verbal seperti gerak tubuh. Dalam beberapa kasus, konflik keluarga dapat meningkat menjadi agresi fisik dan psikologis, yang mengarah pada ketegangan, saling diam, permusuhan, dan bahkan putusnya ikatan keluarga. Slocum dan Hellriegel (2007) mengemukakan bahwa konflik adalah fenomena yang ditandai oleh satu pihak, baik individu maupun kelompok, yang menerima tantangan atau dampak negatif terhadap tujuan mereka dari pihak lain. Mereka berpendapat bahwa konflik memiliki

tujuan fungsional dan disfungsional. Dampak konflik terhadap kinerja individu dan organisasi bergantung pada pengelolaan konflik yang efektif.

Keharmonisan keluarga mengacu pada keadaan dimana suami istri secara efektif menjalin komunikasi, motivasi, dan saling pengertian sehingga mendorong tumbuh dan berkembangnya ikatan kekeluargaan. Keharmonisan keluarga dapat dilihat sebagai metrik yang mengukur pandangan umum terhadap pola perilaku keluarga, yang pada gilirannya menandakan tingkat sinkronisasi dan integrasi di antara anggota keluarga. Ukuran ini biasanya dibuktikan dengan interaksi dan perilaku yang ditunjukkan oleh individu-individu yang membentuk unit keluarga. Konsep keluarga berfungsi sebagai tempat perlindungan bagi individu untuk mencari ketenangan dari usaha kerasnya, sehingga memerlukan lingkungan yang menumbuhkan kenikmatan dan hiburan. Menurut karya ilmiah Friendman (2009), konsep keluarga dicirikan sebagai suatu sistem sosial yang kompak dan bersifat terbuka. Ini terdiri dari beberapa komponen yang saling berhubungan yang menunjukkan saling ketergantungan yang kuat, yang selanjutnya dipengaruhi oleh elemen struktural dan lingkungan eksternal. Keluarga yang harmonis secara intrinsik terkait dengan keluarga yang bercirikan ketenangan, tidak adanya konflik, ketenangan, kepuasan, dan keseimbangan batin.

Menurut Gunarsah (2004) berpendapat bahwa tercapainya keharmonisan keluarga ditandai dengan adanya rasa bahagia secara kolektif di antara seluruh anggota keluarga. Keadaan ini dibuktikan dengan menurunnya ketegangan dan kekecewaan, serta kepuasan secara keseluruhan terhadap dinamika keluarga dan kesejahteraan individu, yang mencakup dimensi fisik, emosional, dan sosial. Adanya stres terkait pekerjaan diidentifikasi sebagai kontributor signifikan terhadap terganggunya keharmonisan keluarga dan menurunnya produktivitas kerja. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai tantangan yang muncul dari unsur-unsur terkait pekerjaan dan pengaruh lingkungan (Sudirman, 2019).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Christine W.S (2010), masalah keluarga mengacu pada sejauh mana seseorang menghadapi stres dalam lingkungan keluarganya. Ukuran ini dinilai melalui penggunaan kuesioner yang dikembangkan oleh Higgins dan Duxbury (1992), yang menggunakan skala Likert lima poin yang berkisar dari “tidak pernah” (skala 1) hingga “sering” (skala 5). Terdapat total lima item pertanyaan yang dirancang untuk menilai tingkat konflik keluarga. Dalam penelitian yang dilakukan Puspita Sari A (2011), Pekerjaan dan keluarga merupakan dua aspek penting dalam keberadaan manusia. Seseorang melakukan pekerjaan untuk memenuhi kebutuhan rumah tangganya. Ada pengakuan yang tidak dapat disangkal bahwa ikatan kekeluargaan dapat menjadi motor penggerak bagi individu untuk meningkatkan kinerjanya. Namun, penting untuk menyadari bahwa interaksi antara komitmen pekerjaan dan keluarga berpotensi menimbulkan konflik(Larasati, 2018).

1.5.6. Tinjauan Umum tentang *Air Traffic Controller* (ATC)

Berdasarkan survei yang telah dilakukan oleh Rofi'a, dkk., (2019) ditemukan bahwa staf diharuskan memverifikasi identifikasi 33 pesawat di radar dan memberikan instruksi hingga selesainya misi setiap pesawat, seperti yang diamati selama survei satu jam. Menurut laporan seorang pekerja, terdapat peningkatan tingkat stres terkait pekerjaan selama periode curah hujan lebat. Selain itu, telah diamati bahwa petugas lalu lintas udara (ATC) tertentu mengalami stres kerja selama menjalankan tanggung jawabnya. Karyawan tersebut mengalami kebingungan dan penurunan kemahirannya untuk sementara, sehingga menyebabkan rekannya yang bertugas segera diganti untuk mengurangi potensi bahaya yang terkait dengan penerbangan tersebut. Untuk memastikan keselamatan pesawat, sangat penting untuk meningkatkan kewaspadaan terhadap ancaman berbahaya akibat tidak bertanggung jawabnya manusia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki berbagai elemen yang berkontribusi terhadap stres terkait pekerjaan yang dialami oleh petugas lalu lintas udara (ATC) untuk meningkatkan pemahaman dan memfasilitasi prediksi, sehingga menjaga keselamatan penerbangan di Indonesia.

Tingginya tingkat lalu lintas udara memerlukan peningkatan beban kerja bagi para profesional yang bekerja di sektor penerbangan. Pengendali lalu lintas udara (ATC) diharuskan melaksanakan tanggung jawabnya dengan sangat presisi, memastikan tidak adanya kesalahan. Menurut Witjaksono (2017), Pasal 170 Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil (PKPS) menguraikan tanggung jawab pengatur lalu lintas udara dalam kaitannya dengan manajemen lalu lintas udara. Tanggung jawab ini mencakup pencegahan tabrakan pesawat, pemberian saran dan informasi relevan untuk memastikan keselamatan dan efisiensi lalu lintas, dan pelaporan kecelakaan pesawat, operasi penerbangan, dan evakuasi atau pemindahan pesawat jika terjadi kecelakaan (Witjaksono, 2017).

Menurut data yang diberikan oleh PT. Angjasa Pura I, terjadi peningkatan aktivitas angkutan pesawat udara pada tahun 2017 sebesar 3,5% dibandingkan tahun sebelumnya. Bandara Internasional Juanda mengalami peningkatan pergerakan pesawat sebesar 0,9%, yang merupakan angka tertinggi yang pernah tercatat. Menurut Saleh (2018), peningkatan kepadatan lalu lintas udara memerlukan peningkatan tingkat perhatian dan tanggung jawab. Situasi ini membuat staf pengatur lalu lintas udara (ATC) terpapar pada potensi bahaya stres kerja.

Menurut *Safety Management Manual* (SMM) 2013, ICAO Dox 9859, *Safety Management System* (SMS) diperlukan oleh organisasi penerbangan untuk mengidentifikasi bahaya dan mengelola risiko keselamatan yang dihadapi selama pengiriman produk atau jasa. Sistem manajemen keselamatan termasuk komponen penting berikut:

1. Mengidentifikasi bahaya keselamatan;
2. Memastikan pelaksanaan tindakan perbaikan yang diperlukan untuk mempertahankan kinerja keselamatan.
3. Menyediakan untuk pemantauan terus menerus dan penilaian rutin kinerja keselamatan;
4. Perbaikan terus menerus dari kinerja keseluruhan sistem manajemen keselamatan.

Penetapan tujuan dan kebijakan keselamatan merupakan komponen penting dalam menjalankan keselamatan layanan navigasi penerbangan. *Safety Management System* (SMS) adalah pendekatan sistematis untuk mengelola keselamatan yang mencakup struktur organisasi, tanggung jawab, kebijakan, dan prosedur yang diperlukan (KM 20 tahun 2009). Dengan adanya SMS, penyedia layanan bandar udara, angkutan udara, dan navigasi penerbangan diharapkan dapat menerapkannya dalam kegiatan operasionalnya untuk memastikan keselamatan penerbangan.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 49 Tahun 2011 tentang peraturan keselamatan penerbangan sipil bagian 172 tentang Penyelanggara Pelayanan Lalu Lintas Penerbangan (*Air Traffic Service Provider*) 172.145 *Safety Management System* (SMS) ayat 1 menetapkan bahwa Penyelanggara Pelayanan Lalu Lintas Penerbangan harus memiliki dan menerapkan *Safety Management System* (SMS). Maka dari itu diwajibkan melakukan peninjauan kembali dan melakukan perbaikan yang memungkinkan untuk memastikan sistem berjalan dengan baik. Namun pada kenyataannya, pada penyelanggara pelayanan lalu lintas penerbangan belum menerapkan *Safety Management System* (SMS) dengan baik. Hal ini ditunjukkan oleh fakta bahwa Indonesia terus mengalami kecelakaan penerbangan dan insiden lainnya. *Breakdown of Separation* (BOS) dan *Breakdown of Coordination* (BOC) adalah istilah jenis insiden di bidang penerbangan (Melissa et al., 2017).

1.5.7. Tinjauan Umum tentang Cocorometer

Cocorometer diciptakan oleh seorang ilmuwan yang berasal dari Jepang. Alat tersebut berfungsi untuk mengetahui tingkat stress individu dengan menganalisa kandungan enzim amilase dalam air liur. Landasan teori ilmuwan jepang tersebut telah menciptakan alat Cocorometer setelah melakukan observasi kesamaan tingkat stress yang dimiliki pengusaha, ibu rumah tangga, dan marinir Amerika Serikat di Irak. Ketiga golongan dianggap memiliki kesamaan tingkat stress. Seorang pengusaha mendapatkan tekanan untuk meningkatkan kinerja bisnis, ibu rumah tangga memiliki tekanan dalam mengawasi anak berumur di bawah lima tahun. Sementara anggota mariner, hidup dalam ketakutan dan kekerasan. Temuan empiris menunjukkan bahwa enzim khusus ini berpotensi berfungsi sebagai indikator tingkat stres. Terdapat korelasi positif antara intensitas stres yang dialami dan konsentrasi amilase yang ada dalam air liur seseorang. Proses menilai tingkat stres melibatkan memasukkan ujung chip sensor ke dalam rongga mulut. Selanjutnya, sampel

air liur yang diperoleh dari chip dimasukkan ke dalam mesin untuk tujuan analisis. Tak lama kemudian, temuan pemeriksaan akan ditampilkan di layar monitor. Menurut standar Cocorometer yang ditetapkan, tingkat tegangan minimum dicatat sebagai 10, dan tingkat tegangan maksimum dicatat sebagai 150.

Pada dasarnya merupakan reaksi seseorang terhadap rangsangan dari luar (*stressor*) yang ditandai dengan meningkatnya kortisol dan norepinefrin dalam darah. Seperti biasanya diukur dengan pendekatan kualitatif seperti kuesioner, karena pengambilan sampel darah untuk menilai kadar hormon tersebut terlalu sulit untuk dilakukan. Namun, Nipro Corporation, sebuah perusahaan peralatan medis Jepang, telah memutuskan untuk meningkatkan permainannya dan meluncurkan Cocorometer, alat sederhana yang mudah digunakan yang dapat mengukur tingkat stress individu melalui air liur. Dasar dari Cocorometer merupakan bahwa peningkatan norepinefrin akan mempengaruhi kadar α-*amylase* dalam air liur seseorang. α-*amylase* bereaksi lebih cepat terhadap stress akut daripada kortisol dan norepinefrin, sehingga saat seseorang merasa stress, akan terlihat hasilnya.

Paket Cocorometer *stress-testing* terdiri menjadi 2 macam, yaitu Cocorometer itu sendiri dan chip/strip tes, dan menggunakannya jauh dari sulit. Adapun cara penggunaannya, yaitu seperti:

1. Meletakkan ujung setengah lingkaran di bawah lidah selama sekitar 30 detik atau kurang,
2. Tarik keluar dari mulut dan tarik ujung ujung lainnya secara perlahan hingga berbunyi klik,
3. Masukkan ke dalam Cocorometer dan tarik mekanisme pengunciannya, tunggu sampai berbunyi, setelah berbunyi bip, tarik ke bawah mekanisme penguncian dan tarik ujungnya perlahan tanpa mengeluarkannya dari Cocorometer,
4. Tunggu sampai hasilnya ditampilkan.

Tabel 1.2
Interpretasi Pengukuran Stres berdasarkan Cocorometer

Result (KU/L)	Stress Level
0-30	Tidak Stres
31-45	Agak Stres
46-60	Stres
≥61	Sangat Stres

Sumber: Yamaguchi, et al, 2004

Hormon memainkan peran penting dalam proses fisiologis tubuh seseorang. Mereka memiliki kemampuan untuk menimbulkan berbagai respons emosional, termasuk perasaan bahagia dan sedih. Selain itu, ketidakseimbangan hormon dapat menyebabkan berbagai masalah dermatologis, seperti jerawat, dan juga dapat menyebabkan penambahan berat badan. Namun demikian, terdapat hormon yang memiliki peran fisiologis penting, yang mungkin luput dari

perhatian banyak orang. Secara khusus, hormon ini menunjukkan kapasitas untuk mengurangi efek stres.

Adapun penjelasan terkait 3 hormon yang dapat mengatasi stress, yaitu:

1. Hormon adrenalin dikeluarkan oleh kelenjar adrenal sebagai respons terhadap sinyal dari otak yang menunjukkan adanya stimulus stres. Hormon ini sebagian besar bertanggung jawab atas respons fisiologis dan psikologis sesaat yang dialami seseorang ketika mengalami stres. Hormon ini memiliki kemampuan untuk merangsang aktivitas jantung dan laju pernapasan seseorang. Selain itu, hal ini dapat menimbulkan berbagai manifestasi kepanikan, sehingga memperparah stres akibat ketidaksesuaian dengan proses pencernaan seseorang.
2. Hormon norepinefrin memiliki kesamaan dengan adrenalin karena disintesis serupa oleh kelenjar adrenal. Fungsi utama hormon ini serupa dengan adrenalin, khususnya untuk meningkatkan gairah fisiologis dalam tubuh. Misalnya, jika seseorang tiba-tiba menemukan penyelesaian dalam situasi yang menyimpang dari pertimbangan strategis sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa hormon tersebut sedang memberikan pengaruhnya.
3. Hormon kortisol, yang biasa disebut hormon stres, menjadi bahan diskusi. Dibandingkan dengan dua hormon sebelumnya, kortisol adalah hormon terakhir yang menimbulkan respons fisiologis dalam tubuh selama periode stres. Menurut Amit Sood, sekresi hormon ini memerlukan proses fisiologis yang berkepanjangan yang memerlukan keterlibatan dua hormon bawahan lagi. Hormon ini memiliki lebih banyak keunggulan dibandingkan adrenalin dan norepinefrin. Kortisol memiliki peran penting dalam mengatur tekanan darah dan meningkatkan sirkulasi darah dalam tubuh manusia, sehingga berkontribusi terhadap pemeliharaan sistem kekebalan tubuh yang kuat selama periode stres. Individu mungkin menunjukkan penurunan kerentanan terhadap penyakit yang berhubungan dengan stres, seperti sakit kepala atau demam.

Enzim berfungsi sebagai katalis yang memfasilitasi percepatan reaksi biologis. Katalis ini memiliki beragam jenis, termasuk amilase, yang membantu konversi pati menjadi gula dan terdapat dalam air liur; lipase, kumpulan enzim yang membantu pencernaan lemak di dalam usus; dan maltase, yang ditemukan dalam air liur dan berfungsi untuk memecah gula maltosa menjadi glukosa. Maltosa, suatu disakarida, umumnya terdapat di berbagai sumber makanan termasuk kentang, pasta, dan bir. Tripsin, enzim yang sebagian besar terletak di usus kecil, memfasilitasi hidrolisis protein menjadi asam amino penyusunnya. Laktase, juga ditemukan di usus kecil, mengkatalisis pemecahan laktosa, gula utama dalam susu, menjadi glukosa dan galaktosa. Asetilkolinesterase bertanggung jawab atas degradasi neurotransmitter asetilkolin di saraf dan otot. Helikase, suatu enzim, memainkan peran penting dalam pelepasan untaian DNA. DNA *polimerase*, enzim lain, terlibat dalam sintesis DNA menggunakan deoksiribonukleotida sebagai bahan penyusun.

Terakhir, enzim hati bertanggung jawab untuk detoksifikasi zat berbahaya di dalam tubuh.

Behringer, dkk. (2011) menegaskan bahwa Saliva Alfa Amilase memegang posisi penting di antara protein-protein utama dalam air liur. Hidrolisis ikatan α-1,4 glikosidik di dalam pati oleh enzim khusus ini memfasilitasi pemanfaatan pati sebagai substrat energi oleh suatu organisme. Yamaguchi dkk. (2001) mengusulkan metode untuk menilai stres psikologis dan mengevaluasi kenyamanan fisik dengan mengukur aktivitas amilase dalam air liur, seperti yang dibahas dalam penelitian selanjutnya (Yamaguchi et al., 2004). Aktivitas amilase ditingkatkan oleh hormon norepinefrin, yang menunjukkan kepekaan terhadap stres psikologis. Temuan ini menunjukkan bahwa pengukuran aktivitas amilase dapat berfungsi sebagai indikator untuk mengukur tingkat stres (Hadi, Arti dan Sudiatmi, 2020).

Tabel 1.3
Matriks Penelitian Konflik di Tempat Kerja dan Masalah Keluarga dengan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan

No.	Judul Penelitian	Penulis dan Tahun	Tujuan	Sampel	Metode Penelitian	Hasil
1.	Pengaruh konflik dan stres kerja terhadap kinerja karyawan PT. Delima Pinglogistra Jakarta Timur	Juartini (2021)	Untuk mengetahui pengaruh konflik dan stress kerja terhadap kinerja karyawan PT. Delima Pinglogistra Jakarta Timur	Karyawan PT. Delima Pinglogistra Jakarta Timur sebanyak 66 Responden	Metode yang digunakan adalah metode analisis regresi linear sederhana dan analisis regresi linear berganda	Ada pengaruh signifikan konflik dan stress kerja terhadap kinerja karyawan PT. Delima Pinglogistra Jakarta Timur. Nilai koefisien determinasi (R) sebesar 0.458, artinya konflik dan stress kerja memberikan kontribusi sebesar 45,8% kepada kinerja karyawan PT. Delima Pinglogistra Jakarta Timur
2.	Pengaruh konflik kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan	Susilo dan Wahyudin (2020)	Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan PT. Dai Sabisu Indonesia	Pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability* dan karyawan PT. Dai Sabisu Indonesia	Metode yang digunakan adalah menganalisis dengan uji kualitas data, uji asumsi klasik dan uji hipotesis	Dari hasil menunjukkan bahwa konflik kerja dan stress kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan nilai signifikansi sebesar 0.000 (0.000 < 0.05),

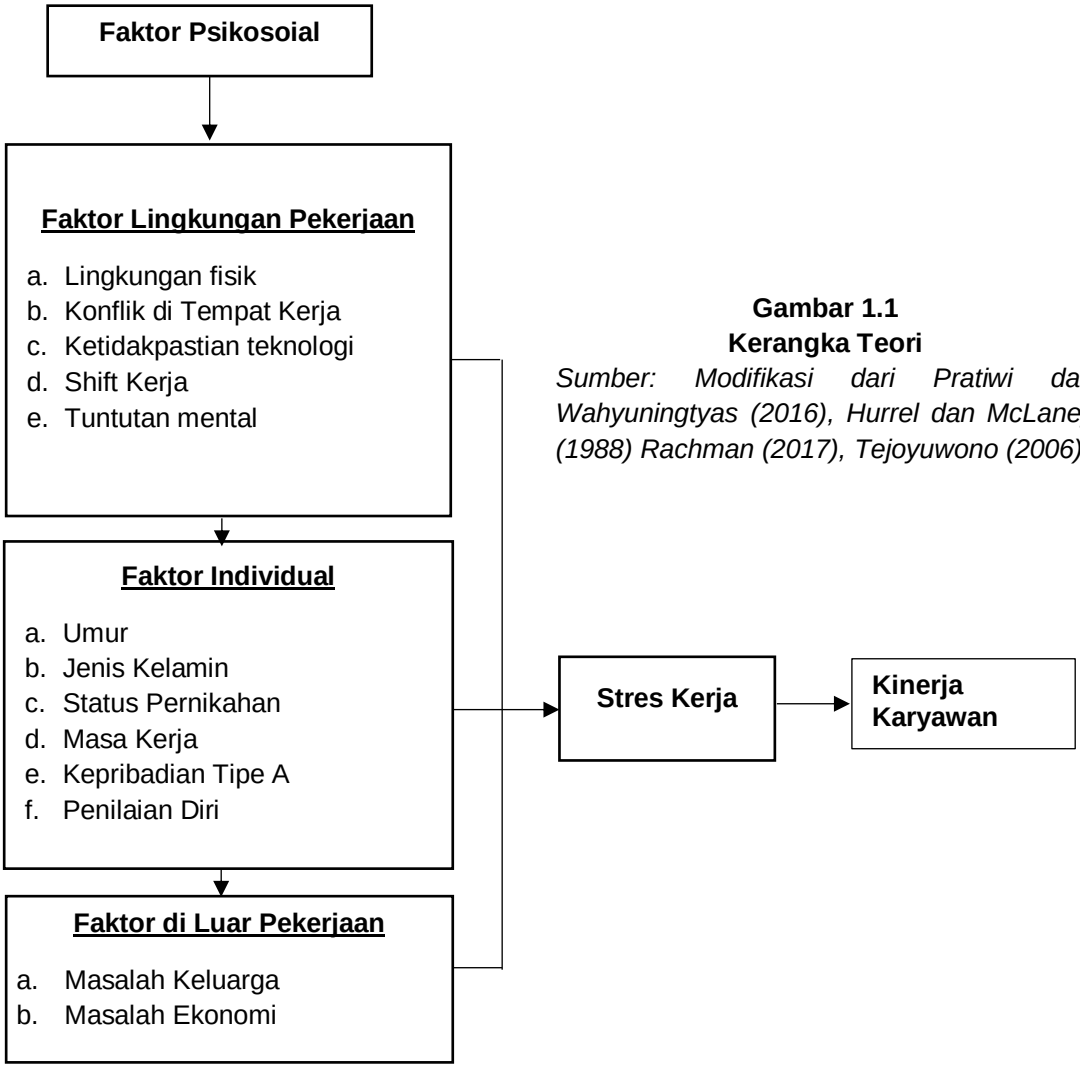
						hubungan tersebut dapat sangat dipercaya. Diketahui pula R square pada penelitian ini sebesar 0.919. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan pada PT. Dai Sabisu Indonesia dipengaruhi oleh konflik kerja dan stres kerja sebesar 91,9%.
3.	Analisis pengaruh konflik kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan PT. Penerbit Erlangga cabang Yogyakarta	Yuliana, Supardi dan Wulandari, (2019)	Untuk menganalisis pengaruh konflik kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan PT. Penerbit Erlangga cabang Yogyakarta	Menggunakan teknik *probability sampling* dengan jenis *simple random sampling* kepada 100 responden	Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linear berganda	Berdasarkan hasil penelitian ini menyatakan bahwa konflik kerja dan stress kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan dimana t hitung < t tabel dan dalam tingkat signifikansi seluruh variabel X (konflik kerja dan stres kerja) berpengaruh positif atau berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y (kinerja karyawan)

						karena sig setiap variabel < 0.05.
4.	Pengaruh konflik kerja, stres kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Maju Hardware Madiun	Puspitasari, Adjie dan Chamidah (2020)	Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja , stress kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Maju Hardware Madiun	Sampling jenuh atau seluruh karyawan bagian Elektronika Lanjutan Hardware Madiun yang berjumlah 64 karyawan	Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan bantuan SPSS	Hasil uji F menyatakan bahwa variabel independen (konflik kerja, stress kerja dan motivasi kerja) secara Bersama-sama atau simultan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 5.614. hasil penelitian ini juga diketahui nilai koefisien determinasi sebesar 0.695 atau 69.5 yang berarti konflik kerja dan motivasi kerja memiliki kontribusi mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 69.5% dan sisanya 30.5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel penelitian.
5.	Pengaruh konflik peran, konflik kerja, ambiguitas peran dan stress kerja	Sidani, Djaelani and ABS (2020)	Untuk mengetahui pengaruh konflik peran, konflik	Metode sampel jenuh dan sebanyak 40 karyawan PT.	Metode penelitian yang digunakan adalah analisis yang meliputi	Berdasarkan hasil penelitian ini dari nilai uji koefisien determinasi adalah

	terhadap kinerja karyawan PT. Mulia Karya Prima Kota Batu		kerja, ambiguitas peran dan stress kerja terhadap kinerja karyawan PT. Mulia Karyawa Prima Kota Batu	Karya Prima Kota Batu	pengujian instrumen, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, pengujian hipotesis dan uji koefisien determinasi dengan menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan SPSS	nilai *adjusted* R *square* sebesar 0.647 artinya vahwa 64.7% variabel independen yaitu konflik peran, konflik kerja, ambiguitas peran dan stress kerja, dapat mempengaruhi kinerja karyawan, sedangkan 35.3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model penelitian ini.
6.	Pengaruh konflik keluarga, konflik pekerjaan keluarga dan stress kerja terhadap kinerja wanita berperan ganda di rumah sakit Prof D.RV.L Ratumbuysang Manado	Ramopolii, Kawet dan Uhing, 2017	Untuk mengetahui apakah konflik keluarga, konflik pekerjaan-keluarga dan stress kerja mempengaruhi kinerja wanita berperan ganda.	Sampel dalam penelitian ini sebanyak 37 responden.	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda.	Hasil menunjukkan bahwa konflik kelurarga (X1) adalah 0.033, konflik pekerjaan-keluarga (X2) adalah 0.028 dan stress kerja (X3) adalah 0.002. angka tersebut menunjukkan bahwa X1, X2 dan X3 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian ini juga

						diketahui berdasarkan uji F hasilnya adalah 0.021, menunjukkan bahwa konflik keluarga, konflik pekerjaan-keluarga dan stress kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja wanita berperan ganda.
7.	Pengaruh konflik keluarga terhadap kinerja karyawan di Puskesmas Ciptomulyo Kota Malang	Larasati, 2018	Untuk mengetahui pengaruh konflik keluarga terhadap kinerja karyawan dalam suatu pekerjaan.	Karyawan Puskesmas Ciptomulyo Kota Malang	Metode ini dilakukan dengan teknik wawancara dengan sejumlah pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya dan mendapatkan data primer dari salah satu Kepala Puskesmas pada tanggal 18 November.	Dari pernyataan kepala Puskesmas Ciptomulyo tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh konflik keluarga yang mempengaruhi kinerja karyawan sangatlah terbukti berpengaruh.

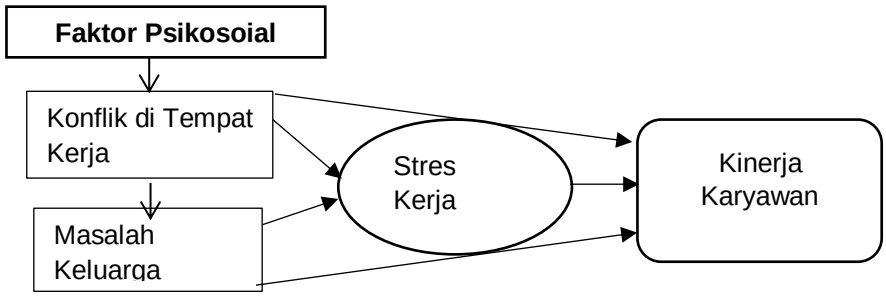
1.5.8. Kerangka Teori



Gambar 1.1
Kerangka Teori

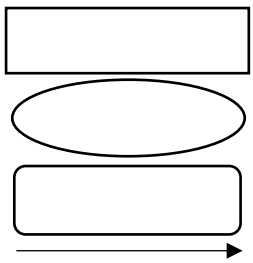
Sumber: Modifikasi dari Pratiwi dan Wahyuningtyas (2016), Hurrel dan McLaney (1988) Rachman (2017), Tejoyuwono (2006)

1.5.9. Kerangka Konsep



Gambar 1.2 Kerangka Konsep
Sumber: Data Primer, 2022

Ket:



: Variabel Independen

: Variabel Intervening

: Variabel Dependen

: Arah Hubungan

Gambar di atas menggambarkan empat variabel yang akan diteliti, terdiri dari dua variabel bebas, satu variabel terikat, dan satu variabel intervening. Konflik di tempat kerja dan masalah keluarga dapat digolongkan sebagai variabel bebas, artinya dipengaruhi oleh faktor lain atau merupakan akibat dari variabel terikat. Kinerja karyawan dianggap sebagai variabel dependen dalam konteks penelitian ini. Variabel ini merupakan suatu kesatuan yang dipengaruhi oleh variabel lain atau berfungsi sebagai stimulus yang mengakibatkan perubahan atau munculnya variabel bebas. Stres akibat kerja dapat dianggap sebagai variabel intervening, yaitu variabel yang membentuk hubungan tidak langsung antara variabel independen dan variabel dependen sehingga berpotensi mempengaruhi kekuatan asosiasinya.

1.5.10. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah dugaan sementara yang masih dibuktikan kebenarannya melalui penelitian. Berdasarkan beberapa pemaparan di atas maka pada penelitian ini diuraikan beberapa hipotesis:

1. Hipotesis Nol (H_0)

   Ada pengaruh langsung dan tidak langsung faktor psikososial (konflik di tempat kerja) dengan stress kerja terhadap *job performance* pada karyawan *Air Traffic Controller* (ATC) di Kota Makassar.

2. Hipotesis Alternatif (H_a)

   Tidak ada pengaruh langsung dan tidak langsung faktor psikososial (masalah keluarga) dengan stress kerja terhadap *job performance* pada karyawan *Air Traffic Controller* (ATC) di Kota Makassar.

1.5.11. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif

Definisi operasional adalah definisi variabel-variabel yang akan menjadi pokok bahasan riset operasi, yang berguna dalam pedoman pengukuran dan pengamatan variabel-variabel untuk pengembangan alat. Jika terdapat definisi operasional yang jelas maka ruang lingkup atau definisi variabel akan terbatas dan penelitian akan lebih terfokus.

Tabel 1.4
Definisi Operasional dan Kriteria Objektif

No.	Variabel	Definisi Operasional	Cara Ukur	Skala	Kriteria Objektif
1.	Kinerja Karyawan	Performa kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh karyawan, yang digunakan sebagai ukuran keberhasilan organisasi perusahaan	Menggunakan kuesioner	Ordinal	a. Baik jika hasil skor total ≥ 61% b. Sedang jika hasil skor total 59-60% c. Kurang baik jika hasil skor total ≤ 58%
2.	Konflik di Tempat Kerja	Konflik di tempat kerja merupakan salah satu faktor psikososial yang dimana permasalahan yang terjadi di tempat kerja ATC yang dapat menimbulkan hubungan yang kurang harmonis baik hubungan dengan rekan kerja, atasannya, maupun pekerjaannya sendiri.	Menggunakan Kuesioner NIOSH *Generic Job Stress Questionnare*	Ordinal	a. Dikatakan tinggi, apabila skor total ≥ 64% b. Dikatakan sedang, apabila skor total 61-63% c. Dikatakan rendah, apabila skor total ≤ 60%
3.	Masalah Keluarga	Masalah keluarga merupakan salah satu faktor psikososial yang dimana konflik yang dirasakan karyawan ATC saat berada di lingkungan rumah, baik itu dengan pasangan, orang tua/anak maupun saudara.	Menggunakan Kuesioner NIOSH *Generic Job Stress Questionnare*	Ordinal	a. Dikatakan tinggi, apabila skor total ≥ 64% b. Dikatakan sedang, apabila skor total 61-63% c. Dikatakan rendah, apabila skor total ≤ 60%
4.	Stress Kerja	Stress kerja merupakan gangguan mental yang dihadapi ATC akibat adanya tekanan baik secara internal maupun eksternal.	Menggunakan Alat Cocorometer dan menunjukkan numerik	Ordinal	a. Ditetapkan kategori tidak stress, apabila hasilnya 0-30 b. Ditetapkan kategori agak stress, apabila hasilnya 31-45

					c. Ditetapkan kategori stress apabila hasilnya 46-60 d. Ditetapkan kategori sangat stress, apabila hasilnya ≥ 61