

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Stres Kerja**

##### 1) Definisi stres kerja

Stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang akibat individu yang tidak mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan.<sup>1,14</sup> Stres juga dapat berakibat buruk bagi kesehatan tubuh seperti timbulnya penyakit.<sup>2</sup> Menurut pendapat lain, stres kerja adalah tanggapan atau proses internal atau eksternal yang mencapai tingkat ketegangan fisik dan psikologis sampai pada batas atau melebihi batas kemampuan pegawai.<sup>9</sup> Stres kerja juga didefinisikan sebagai perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan.<sup>3</sup> Selain itu, stres kerja dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana seseorang menghadapi tugas atau pekerjaan yang tidak bisa atau belum bisa dijangkau oleh kemampuannya.<sup>15</sup>

Stres kerja timbul sebagai bentuk ketidakharmonisan individu dengan lingkungan kerja. Dapat ditarik kesimpulan bahwa stres akibat kerja merupakan suatu kondisi tertekan yang dialami pekerja dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga berpengaruh terhadap respon emosional, proses berpikir serta kondisi fisik pekerja yang berakibat pada penurunan performa, efisiensi dan produktivitas bekerja.<sup>2,3</sup>

##### 2) Faktor penyebab stres kerja

Penyebab dari terjadinya stres disebut stressor. Faktor penyebab terjadinya stres akibat kerja, yaitu :

###### 1. Stressor Lingkungan Fisik

Penyebab stres kerja dari lingkungan fisik berupa sinar, kebisingan, temperature dan udara yang kotor.

###### 2. Stressor Individu

Penyebab kerja dari individu terdiri dari:

## 1) Usia

Kategori Umur Menurut Depkes RI, meliputi:<sup>18</sup>

- a) Masa balita = 0 – 5 tahun
- b) Masa kanak-kanak = 5 – 11 tahun
- c) Masa remaja Awal = 12 – 16 tahun
- d) Masa remaja Akhir = 17 – 25 tahun
- e) Masa dewasa Awal = 26- 35 tahun
- f) Masa dewasa Akhir = 36- 45 tahun
- g) Masa Lansia Awal = 46- 55 tahun
- h) Masa Lansia Akhir = 56 – 65 tahun
- i) Masa Manula = 65 – sampai atas

*The Effects of Age on Stress Levels and Its Affect on Overall Performance* mengemukakan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara usia individu dengan stres. Usia dapat mempengaruhi tingkat stress yang dialami seseorang. Berdasarkan hasil penelitian Wichert mengemukakan bahwa pekerja pada usia yang lebih tua cenderung mengalami stres lebih rendah dibandingkan dengan pekerja berumur muda. Pengalaman stres pada pekerja yang berusia tua lebih banyak dibandingkan dengan pekerja muda. Pengaruh usia terhadap stres yang dialami pekerja biasanya hanya terjadi pada pekerjaan tertentu terutama yang berhubungan dengan kekuatan fisik dan penggunaan indera.<sup>32</sup>

Individu yang berusia lebih tua cenderung mengalami stres lebih rendah. Individu yang berusia tua mengalami stres yang lebih dikarenakan pengalamannya dalam menghadapi stres sudah lebih baik dibandingkan individu yang berusia muda.<sup>33</sup> Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan pada karyawan bank di Semarang dimana ditemukan bahwa pada usia yang lebih tua maka pekerja akan memiliki pengalaman yang lebih banyak dibandingkan pekerja yang berusia muda sehingga tingkat stres akan lebih rendah. Pada penelitian tersebut usia yang lebih tua berada pada kategori 34 tahun ke atas.<sup>10</sup>

## 2) Jenis Kelamin

Jenis kelamin berpengaruh terhadap stres yang ditimbulkan akibat pekerjaan. Penelitian di Amerika Serikat mengungkapkan bahwa wanita memiliki tingkat stres yang lebih tinggi dibanding pria. Otak perempuan memiliki kewaspadaan yang negatif terhadap adanya konflik dan stres, pada perempuan konflik memicu hormon negatif sehingga memunculkan stres, gelisah, dan rasa takut. Sedangkan laki-laki umumnya menikmati adanya konflik dan persaingan, bahkan menganggap bahwa konflik dapat memberikan dorongan yang positif. Dengan kata lain, ketika perempuan mendapat tekanan, maka umumnya akan lebih mudah mengalami stres.

## 3) Status gizi

Keadaan gizi yang baik merupakan salah satu ciri kesehatan yang baik, sehingga tenaga kerja yang produktif terwujud. Status gizi merupakan salah satu penyebab kelelahan. Seorang tenaga kerja dengan keadaan gizi yang baik akan memiliki kapasitas kerja dan ketahanan tubuh yang lebih baik, begitu juga sebaliknya. Pada keadaan gizi buruk, dengan beban kerja berat akan mengganggu kerja dan menurunkan efisiensi dan ketahanan tubuh sehingga mudah terjangkit penyakit sehingga mempercepat timbulnya stres. Status gizi seseorang dapat diketahui melalui nilai IMT (Indeks Massa Tubuh).

## 4) Masa Kerja

Pada keseluruhan keluhan yang dirasakan tenaga kerja dengan masa kerja 6 bulan sampai 1 tahun paling banyak mengalami keluhan. Kemudian keluhan tersebut berkurang pada tenaga kerja setelah bekerja selama 1-5 tahun. Namun, keluhan akan meningkat pada tenaga kerja setelah bekerja pada masa kerja lebih dari 5 tahun.

Masa kerja berhubungan dengan pengalaman pekerja dalam menghadapi permasalahan di tempat kerja. Pekerja yang memiliki masa kerja lebih lama biasanya memiliki permasalahan kerja yang lebih banyak dibandingkan dengan pekerja dengan masa kerja yang

masih sedikit.<sup>29</sup> Masa kerja yang berhubungan dengan stres kerja berkaitan dalam menimbulkan kejenuhan dalam bekerja. Pekerja yang telah bekerja lebih dari lima tahun biasanya memiliki tingkat kejenuhan kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan pekerja baru. Kejenuhan ini yang kemudian dapat berdampak pada timbulnya stres di tempat kerja.<sup>30</sup>

Hasil penelitian yang dilakukan pada pustakawan di Universitas Gadjah Mada didapatkan hubungan yang signifikan antara masa kerja dengan stres kerja. Pada pekerja yang memiliki masa kerja lebih dari 18 tahun memiliki tingkat stres kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan pekerja yang memiliki masa kerja lebih sedikit.<sup>31</sup>

#### 5) Kondisi Kesehatan

Saat stres oleh karena berbagai sebab, misal bekerja keras sepanjang hari, bertengkar, di PHK, pusat emosi dalam otak, akan mengantarkan pesan-pesan saraf (impuls) ke hipotalamus, yaitu suatu bagian dari pusat emosi yang terletak dibagian dasar dan tengah otak besar. Kemudian, hipotalamus akan mengolah impuls saraf tersebut, memproduksi dan melepaskan suatu zat yang disebut CRH (Corticotropin Releasing Hormone) kepada bagian otak lain yang berada dibawahnya, hipofisis atau pituitari. CRH selanjutnya akan merangsang hipofisis untuk melepaskan ACTH (Adrenocorticotropin Hormone) ke dalam sirkulasi darah. ACTH yang membanjiri sirkulasi darah suatu saat akan mencapai kelenjar adrenal yang berada di atas ginjal kanan dan kiri tubuh kita dan memerintahkan kelenjar ini untuk memproduksi dan mengeluarkan zat yaitu adrenalin, noradrenalin dan kortisol. Keseluruhan rantai sinyal di atas sering disebut sebagai HPA aksis (Hypothalamus-Pituitary-Adrenal).

Adrenalin dan noradrenalin inilah yang bertindak sebagai komando dalam tubuh, selanjutnya dalam memerintahkan berbagai macam organ untuk merubah ritme dasar proses fisiologisnya menjadi lebih cepat dan kuat. Beberapa efeknya adalah sebagai berikut:

Pertama, hormon ini meningkatkan kecepatan dan kekuatan denyut jantung serta meningkatkan tekanan darah, dengan maksud untuk meningkatkan suplai oksigen, nutrien, metabolit dan zat lainnya melalui darah ke organ-organ tubuh lainnya, terutama otak dan otot. Kedua, adrenalin dan noradrenalin merelaksasi otot-otot polos dalam saluran napas, sehingga ruang saluran napas menjadi lebar, aliran udara dan pertukaran gas (Oksigen dan Karbondioksida) menjadi lebih optimal. Ketiga, mengoptimalkan proses pemecahan cadangan energi dalam otot, sehingga siap digunakan untuk menghasilkan energi, menghambat pembentukan cadangan energi dalam liver dari glukosa dan lemak. Dengan demikian, meningkatkan kadar gula dan asam lemak dalam darah untuk siap digunakan. Ketiga efek di atas menyebabkan kita siap untuk fight, secara fisik dan meningkatkan fokus dari pikiran kita terutama saat menghadapi suatu stressor.

#### 6) Konflik Peran atau Peran Ganda

Konflik peran atau peran ganda adalah konflik yang terjadi pada seseorang yang menjalankan kedua perannya secara bersamaan sehingga tidak dapat terpenuhinya salah satu peran akibat pemenuhan peran yang lainnya. Misalnya, pada pekerja wanita akan timbul konflik peran atau peran ganda dalam melakukan pekerjaannya sehingga akan menimbulkan dilema pada tenaga kerja. Yaitu sebagai wanita karier dan ibu rumah tangga.

#### 7) Tipe kepribadian

Seseorang dengan kepribadian tipe A cenderung mengalami stress dibanding kepribadian tipe B. Beberapa ciri kepribadian tipe A ini adalah sering merasa diburu-buru dalam menjalankan pekerjaannya, tidak sabaran, konsentrasi pada lebih dari satu pekerjaan pada waktu yang sama, cenderung tidak puas terhadap hidup (apa yang diraihinya), cenderung berkompetisi dengan orang lain meskipun dalam situasi atau peristiwa yang non kompetitif. Dengan begitu, bagi pihak perusahaan akan selalu mengalami dilema ketika mengambil pegawai

dengan kepribadian tipe A. Sebab, di satu sisi akan memperoleh hasil yang bagus dan pekerjaan mereka, namun di sisi lain perusahaan akan mendapatkan pegawai yang mendapat resiko serangan atau sakit jantung.

#### 8) Peristiwa atau pengalaman pribadi

Stres kerja sering disebabkan pengalaman pribadi yang menyakitkan, kematian pasangan, perceraian, sekolah, anak sakit atau gagal sekolah, kehamilan tidak diinginkan, peristiwa traumatis atau menghadapi masalah (pelanggaran) hukum. Banyak kasus menunjukkan bahwa tingkat stres paling tinggi terjadi pada seseorang yang ditinggal mati pasangannya, sementara yang paling rendah disebabkan oleh perpindahan tempat tinggal. Disamping itu, ketidakmampuan memenuhi kebutuhan sehari-hari, kesepian, perasaan tidak aman, juga termasuk kategori ini.

#### b. Faktor Kelompok

Faktor kelompok adalah penyebab stres yang berasal dari situasi maupun dari keadaan di dalam pekerjaan, misalnya kurangnya kerjasama antara karyawan, konflik antara individu dalam suatu kelompok, maupun kurangnya dukungan sosial dari sesama karyawan di dalam perusahaan.<sup>18</sup>

#### 1) Kondisi Kerja

Kondisi kerja ini meliputi kondisi kerja *quantitative work overload*, *qualitative work overload*, *assembly line-hysteria*, pengambilan keputusan, kondisi fisik yang berbahaya, pembagian waktu kerja, dan kemajuan teknologi (*technostres*).

#### a) *Work overload* (Beban kerja berlebihan)

*Work overload* (beban kerja yang berlebihan) biasanya terbagi dua, yaitu *quantitative* dan *qualitative overload*. *Quantitative overload* adalah ketika kerja fisik pegawai melebihi kemampuannya. Hal ini disebabkan karena pegawai harus menyelesaikan pekerjaan yang sangat banyak dalam waktu yang singkat. *Qualitative overload* terjadi ketika pekerjaan yang harus dilakukan

oleh pegawai terlalu sulit dan kompleks.

Beban kerja terdiri atas beban kerja mental maupun beban kerja fisik berpotensi menjadi sumber stres di tempat kerja. Bekerja di bawah tekanan waktu untuk mencapai target merupakan sumber stres yang seringkali terdapat di tempat kerja. Hasil penelitian ditemukan bahwa tingkat stres akan meningkat seiring dengan semakin dekatnya target yang ditentukan. Berdasarkan hasil penelitian pada pekerja di Jepang menunjukkan bahwa jumlah beban kerja secara signifikan berkaitan dengan munculnya sejumlah gejala stres, seperti mudah marah, kelelahan, gelisah, dan gejala depresi.<sup>24</sup>

Beban kerja yang tinggi memang dapat menimbulkan kondisi stres bagi pekerja. Beban kerja yang terlalu sedikit juga dapat menimbulkan stres bagi pekerja. Hal ini dikarenakan pekerjaan yang diberikan terlalu monoton, membosankan, dan terlalu jauh di bawah kemampuan pekerja itu sendiri. Sehingga pekerja merasa tertekan dengan kondisi pekerjaan yang demikian.<sup>25</sup>

b) *Assembli line- hysteria*

Beban kerja yang kurang dapat terjadi karena pekerjaan yang harus dilakukan tidak menantang atau pegawai tidak lagi tertarik dan perhatian terhadap pekerjaannya.

c) Pengambilan keputusan dan tanggung jawab

Pengambilan keputusan yang akan berdampak pada perusahaan dan pegawai sering membuat seorang manajer menjadi tertekan. Terlebih lagi apabila pengambilan putusan itu juga menuntut tanggung jawabnya, kemungkinan peningkatan stres juga dapat terjadi.

d) Kondisi fisik yang berbahaya

Pekerjaan seperti SAR (*Search and Rescue*), Polisi, penjinak bom sering berhadapan dengan stres. Mereka harus siap menghadapi bahaya fisik sewaktu- waktu.

e) Pembagian waktu kerja

Pembagian waktu kerja kadang mengganggu ritme hidup pegawai, misalnya pegawai yang memperoleh jatah jam kerja berganti-ganti. Hal seperti ini tidak selalu berlaku sama bagi setiap orang yang ada yang mudah menyesuaikan diri, tetapi ada yang sulit sehingga menimbulkan persoalan.

f) Stres karena kemajuan teknologi (*technostres*)

*Technostres* adalah kondisi yang terjadi akibat ketidakmampuan individu atau organisasi menghadapi teknologi baru.

2) Ambiguitas Peran

Pegawai kadang tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh perusahaan, sehingga ia bekerja tanpa arah yang jelas. Kondisi ini akan menjadi ancaman bagi pegawai yang berada pada masa karier tengah baya, karena harus berhadapan dengan ketidakpastian. Akibatnya dapat menurunkan kinerja, meningkatkan ketegangan dan keinginan keluar dari pekerjaan.

3) Peran Individu

Setiap tenaga kerja bekerja sesuai dengan perannya dalam organisasi, artinya setiap tenaga kerja mempunyai kelompok tugasnya yang harus dilakukan sesuai dengan aturan yang ada dan sesuai dengan yang diharapkan oleh atasannya. Tenaga kerja tidak selalu berhasil untuk memainkan perannya tanpa menimbulkan masalah.

Peranan dalam organisasi meliputi:

1. Pekerja tidak dapat berbuat banyak untuk mempengaruhi keputusan perusahaan yang menyangkut diri mereka sendiri, hal ini berakibat pada performa kerja dan menyebabkan timbulnya ketidaknyamanan dalam bekerja, contohnya pada kasus pemotongan gaji karyawan.
2. Pekerja tidak dilibatkan dalam pengambilan keputusan bersama-sama supervisor dan manajer perusahaan terhadap masalah-



masalah yang menyangkut kepentingan bersama-sama antara perusahaan dan karyawan.

Apabila seorang karyawan tidak diikut sertakan dalam pengambilan keputusan yang berhubungan dengan dirinya, maka hal tersebut dapat menyebabkan karyawan tersebut menjadi tidak betah dalam bekerja. Dari hasil penelitian diketahui bahwa seorang pekerja yang diberi kesempatan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, memiliki hasil kerja yang lebih baik dan mengurangi tekanan dalam bekerja yang dapat menyebabkan stres.

#### 4) Hubungan Interpersonal

Hubungan interpersonal dalam pekerjaan merupakan faktor penting untuk mencapai kepuasan kerja. Adanya dukungan sosial dari teman sekerja, pihak manajemen maupun keluarga diyakini dapat menghambat timbulnya stres dengan demikian perlu kepedulian dari pihak manajemen pada pegawai agar selalu tercipta hubungan yang harmonis.

Setiap pekerjaan pasti mengharuskan pekerjanya untuk berinteraksi dengan orang lain, misalnya dengan rekan kerja, klien, atau kontraktor. Interaksi sosial merupakan sumber kepuasan kerja. Interaksi sosial berpotensi menimbulkan konflik yang dapat mengakibatkan stres. Konflik interpersonal tadi dapat mengakibatkan terjadinya kekerasan fisik. Penyebab munculnya konflik interpersonal seringkali disebabkan kompetisi antar pekerja. Pekerja diwajibkan mencapai beberapa target untuk bisa mendapatkan penghargaan, promosi jabatan atau penghargaan di beberapa perusahaan.<sup>21</sup>

Konflik interpersonal memang masih jarang dibahas akan tetapi dampaknya terhadap stres kerja sangat nyata terutama dalam jangka waktu yang lama. Bentuk konflik interpersonal dapat terjadi dalam bentuk aktif maupun pasif. Konflik interpersonal secara aktif dapat terjadi ketika seseorang berargumen dan mengeluarkan kata-kata kasar kepada orang lain. Konflik interpersonal pasif dapat terjadi

misalnya ketika seseorang lupa mengundang rekannya untuk menghadiri sebuah pertemuan yang dianggap penting sehingga dapat dikatakan bahwa konflik interpersonal merupakan salah satu variabel penting yang dapat berdampak kompleks bagi pekerja yang mengalaminya.<sup>21</sup>

Hasil penelitian yang dilakukan pada pekerja di Jepang menunjukkan bahwa pada pekerja baik laki-laki maupun perempuan konflik interpersonal berpengaruh terhadap stres secara psikologis.<sup>22</sup> Penelitian lainnya yang dilakukan pada perusahaan manufaktur skala kecil dan sedang di Jepang menunjukkan bahwa tingginya konflik interpersonal dapat berpengaruh terhadap peningkatan gejala depresi.<sup>23</sup>

#### 5) Pengembangan Karir

Pegawai biasanya mempunyai berbagai harapan dalam kehidupan karier kerjanya, yang ditujukan pada pencapaian prestasi dan pemenuhan kebutuhan untuk mengaktualisasikan diri. Apabila perusahaan tidak memenuhi kebutuhan tersebut, misalnya: sistem promosi yang tidak jelas, pegawai akan merasa kehilangan harapan yang dapat menimbulkan gejala perilaku stres.

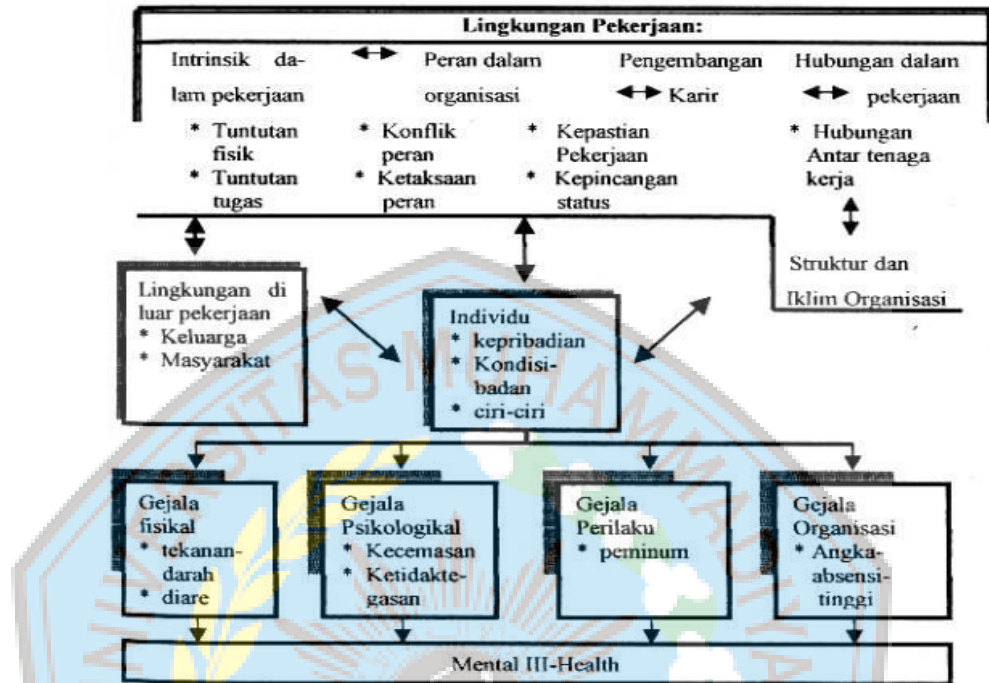
#### 6) Struktur Organisasi

Struktur organisasi berpotensi menimbulkan stres apabila diberlakukan secara kaku, pihak manajemen kurang memperdulikan inisiatif pegawai, tidak melibatkan pegawai dalam proses pengambilan keputusan dan tidak adanya dukungan bagi kreatifitas pegawai.

#### 7) Hubungan antara Pekerjaan dan Rumah

Rumah adalah sebuah tempat yang nyaman yang memungkinkan membangun dan mengumpulkan semangat dari dalam diri individu untuk memenuhi kebutuhan luar. Ketika tekanan menyerang ketenangan seseorang, ini dapat memperkuat efek stres kerja. Ditambah lagi kekurangan dukungan dari pasangan, konflik dalam

rumah tangga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi stres dan karir.



Gambar 2.1 Model Stres dalam Pekerjaan<sup>17</sup>

#### 4) Tahapan stres

Stres merupakan respon tubuh baik secara fisiologi maupun perilaku terhadap keadaan terancam yang dihadapi oleh individu. Respon tubuh terhadap stres terdiri dari lima tahapan, yaitu.<sup>38</sup>

##### 1. Tahap alarm

Tahapan awal ini merupakan tahap reaksi alarm dalam tubuh berupa mekanisme pertahanan tubuh. Untuk mengatasi stressor yang dihadapi, tubuh membutuhkan pengeluaran energi yang cukup tinggi. Hal ini dilakukan dengan meningkatkan aktivitas kelenjar tiroid dan adrenal. Saraf simpatik kemudian meresponnya dengan meningkatkan sekresi hormon kortikoid aldosterone dan antidiuretic hormone (ADH) dalam tubuh. Sekresi ini menghasilkan retensi natrium dan air di dalam tubuh yang kemudian menjadi indikasi terjadinya inflamasi. Pada tahap yang lebih lama akan menyebabkan terjadinya gastritis, diverculitis, kolitis, sinusitis arthritis, dll. Pada tahapan ini juga terjadi peningkatan hormon

stres, denyut jantung, penyempitan pembuluh darah, kadar gula darah, kadar kolesterol, pengeroposan tulang, pemecahan protein otot dan jaringan ikat, resistensi insulin, perasaan stres, takut, cemas, dan depresi. Tahap alarm ini juga menyebabkan penurunan memori jangka pendek, kemampuan berkonsentrasi, dan imunitas tubuh. Pada tahapan ini kebutuhan vitamin, seperti C, D, E, B1, B6, dan B12 serta kalsium, tembaga, kobalt, natrium, selenium dan seng mengalami peningkatan. Sehingga ketika individu kekurangan nutrisi tersebut maka kemampuannya untuk mengelola respon akan sulit dilakukan. Sisi positif dari tahapan ini adanya peningkatan refleksi dan fokus mental. Hal ini dapat menjadikan tubuh merespon terhadap stres menuju efek yang baik atau buruk.

#### 2. Tahap resisten

Tahap ini terdiri dari tahapan lanjutan dari stimulasi saraf simpatik yang terjadi pada tahap alarm. Pada tahap ini tubuh berusaha mempertahankan homeostasis akibat adanya stressor dalam tubuh. Hormon kortisol disekresikan untuk mengendalikan inflamasi yang terjadi di dalam tubuh. Sekresi hormon kortisol ini menyebabkan terjadinya katabolisme dan meningkatkan gula darah sehingga disebut hormon glukokortikoid. Jika individu tidak dapat melewati tahapan ini maka katabolisme yang terjadi akan menyebabkan penyakit kronis, seperti syok, disfungsi kekebalan tubuh, fluktuasi tingkat energi, dll.

#### 3. Tahap pemulihan

Pada tahap ini stres mulai dapat dikendalikan, perbaikan jaringan terjadi dan fungsi tubuh kembali normal. Sistem pencernaan, metabolisme dan fungsi sel mengalami perbaikan. Istirahat, pertumbuhan, dan aktivitas mental yang lebih tenang akan mengembalikan kesehatan individu pada level yang baik.

#### 4. Tahap adaptasi

Jika tubuh tidak mampu melalui tahap pemulihan, keadaan stres akan menjadi kronis. Pada tahapan ini, tubuh tidak dapat

menyesuikannya kondisinya terhadap keadaan stres yang dihadapi sehingga berbagai kondisi kronis mulai muncul, seperti menurunnya tingkat energi, menurunkan *self-esteem*, gangguan tidur, perubahan nafsu makan, gangguan emosional, merasa sedih berkepanjangan, tidak mampu merasakan sakit, gairah seks menurun, konsentrasi menurun, serta hilangnya motivasi.

#### 5. Tahap kelelahan

Pada tahap ini tubuh semakin kehilangan kemampuannya untuk pulih dari kondisi kronis yang dihadapi. Sebagai akibat stres yang berkepanjangan, maka kelenjar tiroid dan adrenal mulai merasa kehilangan sumber energi dari dalam tubuh. Individu akan berusaha mencari sumber energi dari luar tubuh dengan mengkonsumsi alkohol, kopi, nikotin, dan obat-obatan. Pada tahap ini kadar kolesterol mengalami peningkatan sehingga berbagai penyakit kronis timbul, seperti diabetes, kanker, penyakit jantung, sembelit, alergi dan asma, kelelahan, dan hipoglikemia. Keadaan berkepanjangan yang seperti ini akan membuat tubuh menjadi rentan terhadap berbagai macam penyakit bahkan dalam kasus yang lebih berbahaya dapat mengakibatkan kematian.

#### 4. Diagnosis Stres Kerja

##### 1. Fisik

Nafas memburu, mulut dan kerongkongan kering, tangan lembab, merasa panas, otot-otot tegang, pencernaan terganggu, sembelit, letih yang tidak beralasan, sakit kepala, salah urat dan gelisah.

##### 2. Perilaku

Perasaan bingung, cemas dan sedih, jengkel, sia-sia paham, tidak berdaya, tidak mampu berbuat apa-apa, gelisah, gagal, tidak menarik, kehilangan semangat, sulit konsentrasi, sulit berfikir jernih, sulit membuat keputusan, hilangnya kreatifitas, hilangnya gairah dalam penampilan dan hilangnya minat terhadap orang lain.

### 3. Watak dan kepribadian

Sikap hati-hati menjadi cermat yang berlebihan, cemas menjadi lekas panik, kurang percaya diri menjadi rawan, penjengkel menjadi meledak-ledak.

### 5. Dampak stres kerja

Tiga kategori umum dari konsekuensi stres, yaitu :<sup>20</sup>

#### 1. Gejala Fisiologis

Gejala fisiologis merupakan gejala awal yang bisa diamati, terutama pada penelitian medis dan ilmu kesehatan. Stres cenderung berakibat pada perubahan metabolisme tubuh, meningkatnya detak jantung dan pernafasan, peningkatan tekanan darah, timbulnya sakit kepala, serta yang lebih berat lagi terjadinya serangan jantung.

#### 2. Gejala Psikologis

Stres dapat menyebabkan ketidakpuasan. Hal itu merupakan efek psikologis yang paling sederhana dan paling jelas. Namun bisa saja muncul keadaan psikologis lainnya, misalnya ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, suka menunda-nunda. Terbukti bahwa jika seseorang diberikan sebuah pekerjaan dengan peran ganda atau berkonflik, ketidakjelasan tugas, wewenang, dan tanggung jawab pemikul pekerjaan, maka stres dan ketidakpuasan akan meningkat.

#### 3. Gejala Perilaku

Gejala stres yang dikaitkan dengan perilaku mencakup dalam produktivitas, absensi, dan tingkat keluarnya karyawan, juga perubahan dalam kebiasaan makan, merokok dan konsumsi alkohol, bicara cepat, gelisah, dan gangguan tidur.

### 6. Penanggulangan Stres Kerja

Pengendalian stres di tempat kerja dapat dilakukan dengan dua cara pendekatan, antara lain :<sup>26</sup>

#### a. Manajemen stres

Manajemen stres biasanya dilakukan dengan cara memberikan pelatihan manajemen stres bagi para pekerja melalui *Employee Assistance Program* (EAP). Pelatihan ini diberikan untuk meningkatkan kemampuan pekerja dalam mengatasi situasi pekerjaan yang sulit. Hampir setengah dari perusahaan besar di Amerika Serikat telah menyediakan pelatihan manajemen stres bagi para pekerja mereka. Program manajemen stres ini mencakup penjelasan mengenai sifat dan sumber stres, dampak stres bagi kesehatan, dan kemampuan untuk mengurangi stres bagi pekerja.

*Employee Assistance Program* ini menyediakan pelayanan konseling bagi pekerja mengenai permasalahan pribadi maupun pekerjaan. Pelatihan manajemen stres ini dapat membantu dengan cepat dalam mengurangi gejala stres, seperti kecemasan dan gangguan tidur. Keuntungan mengimplementasikan program ini yaitu murah dan mudah diimplementasikan. Akan tetapi, kelemahan program ini yaitu efek gejala stres seringkali bersifat sementara sehingga pekerja seringkali mengabaikannya.

b. Perubahan organisasi

Perubahan organisasi dapat dilakukan dengan menggunakan jasa konsultan untuk melakukan perbaikan kondisi kerja di suatu organisasi. Pendekatan ini cara langsung yang dapat digunakan untuk mengurangi stres di tempat kerja. Pendekatan cara ini dilakukan dengan cara mengidentifikasi aspek stres kerja yang terdapat di tempat kerja, seperti beban kerja berlebih, harapan yang bertentangan, dll dan melakukan desain strategi untuk mengurangi atau menghilangkan stressor yang telah diidentifikasi. Keuntungan dari pendekatan ini yaitu secara langsung mengatasi permasalahan stres kerja hingga ke penyebab dasarnya. Akan tetapi, para manajer seringkali tidak menyukai pendekatan ini karena melibatkan perubahan dalam rutinitas kerja, jadwal produksi atau perubahan struktur organisasi. Secara umum, prioritas utama dalam menanggulangi stres kerja harus dilakukan dengan cara perubahan

organisasi untuk memperbaiki kondisi kerja. Akan tetapi, kombinasi perubahan organisasi dan manajemen stres merupakan pendekatan yang paling sesuai untuk dapat mengurangi stres di tempat kerja.

## 7. Pengukuran Tingkat Stres

### a. Pengukuran Objektif

#### 1. Cocoro Meter

Cocoro Meter diciptakan ilmuwan Jepang, alat ini berfungsi untuk mengetahui tingkat stres individu dengan menganalisa kandungan enzim amilase dalam air liur. Didapatkan bukti jika enzim ini dapat menjadi barometer stres. Semakin besar stres yang dirasakan, semakin tinggi pula kadar amilase pada air liur seseorang. Pemeriksaan tingkat stres dilakukan dengan meletakkan ujung keping sensor ke dalam mulut. Sampel air liur yang terkumpul di keping itu kemudian dimasukkan ke dalam mesin untuk dianalisa. Beberapa saat kemudian, hasil pemeriksaan akan terpampang di layar monitor. Berdasarkan standar Cocorometer tingkat stres terendah adalah 10. Sedangkan tertinggi adalah 150.<sup>27</sup>

#### 2. *Heart Rate Variability*

*Heart Rate Variability* (HRV) adalah variasi waktu yang berlalu diantara dua gelombang R (gelombang dengan amplitude terbesar) yang berurutan. Dapat diukur dengan uBioclip v70, merupakan alat yang menggunakan standar variasi laju kerja jantung atau HRV yang telah digunakan oleh hampir semua alat kesehatan di seluruh dunia yang berhubungan dengan analisa kerja jantung. Standar ini digunakan berdasarkan panduan yang dikeluarkan oleh *The European Society of Pacing and Electrophysiology*.<sup>28</sup>

Kondisi sistem saraf otonom dapat diketahui melalui analisis *Heart Rate Variability* berbasis waktu (*time domain analysis*) dan frekuensi (*frequency domain analysis*), melalui analisa dari alat **uBioClip v70** ini dapat diukur kondisi stres seseorang. Analisis berbasis waktu (*time domain analysis*) dan analisis berbasis frekuensi



(*frequency domain analysis*). *Time domain analysis* merupakan analisis HRV yang berbasis waktu. *Frequency domain analysis* merupakan analisis HRV yang berbasis frekuensi. Umumnya, *frequency domain analysis* dibagi ke dalam beberapa rentang frekuensi, yaitu *High Frequency* (HF), *Low Frequency* (LF) dan *Very Low Frequency* (VLF). HF dievaluasi pada rentang 0,15 sampai 0,4 Hz dan merefleksikan sifat dan perubahan parasimpatis yang mengarah pada fungsi pernapasan. LF dievaluasi pada rentang 0,04 sampai 0,15 Hz dan merefleksikan sifat simpatetik dan sebagian sifat parasimpatis. VLF dievaluasi pada rentang 0 sampai 0,04 Hz dan merefleksikan sebagian sifat simpatetik.<sup>28</sup>

b. Pengukuran Subyektif

1. Menggunakan Kriteria HARS (*Hamilton Anxiety Rating Scale*)

Tingkat stres dapat dikelompokkan dengan menggunakan kriteria HARS. Unsur yang dinilai antara lain: perasaan ansietas, ketegangan, ketakutan, gangguan tidur, gangguan kecerdasan, perasaan depresi, gejala somatik, gejala respirasi, gejala kardiovaskuler, gejala respirasi, gejala gastrointestinal, gejala urinaria, gejala otonom, gejala tingkah laku. Unsur yang dinilai dapat menggunakan scoring.

2. Menggunakan Teknik Kuisisioner *Life Event Scale*

Pada tahun 1967, Thomas Holmes dan Richard Rahe mengembangkan *Social Readjustment Rating scale* (SRRS). Kemudian Holmes dan Rahe mengembangkan skala mereka dengan menganggap bahwa stres berasal dari peristiwa pengalaman seseorang dan merubah kehidupan seseorang yang disebut kuisisioner *Life Event Scale*. Teknik ini mencoba mengukur stres akibat pekerjaan dengan menanyakan melalui kuisisioner tentang intensitas pengalaman psikologis, fisiologis, dan perubahan fisik yang dialami dalam peristiwa kehidupan seseorang, antara lain:

### 1. Fisik

Nafas memburu, mulut dan kerongkongan kering, tangan lembab, merasa panas, otot-otot tegang, pencernaan terganggu, sembelit, letih yang tidak beralasan, sakit kepala, salah urat dan gelisah.

### 2. Perilaku

Perasaan bingung, cemas dan sedih, jengkel, sia-sia paham, tidak berdaya, tidak mampu berbuat apa-apa, gelisah, gagal, tidak menarik, kehilangan semangat, sulit konsentrasi, sulit berfikir jernih, sulit membuat keputusan, hilangnya kreatifitas, hilangnya gairah dalam penampilan dan hilangnya minat terhadap orang lain.

### 3. Watak dan kepribadian

Sikap hati-hati menjadi cermat yang berlebihan, cemas menjadi lekas panik, kurang percaya diri menjadi rawan, penjengkel menjadi meledak-ledak.

Teknik ini mengukur stres dengan melihat atau mengobservasi perubahan-perubahan perilaku yang ditampilkan oleh seseorang, seperti prestasi kerja yang menurun dan dapat dilihat dengan gejala umum yang terlihat ditempat kerja seperti cenderung berbuat salah, cepat lupa, kurang perhatian terhadap tugas pekerjaan, bekerja secara lambat. Namun cara ini memiliki kelemahan yaitu berupa respons bias. Keuntungannya yaitu paling mudah diatur dan membutuhkan biaya yang relatif murah.<sup>29</sup>

### 3. Kuisisioner Stresor Individu

Kuisisioner ini didesain dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengetahui secara lebih awal kemungkinan penyebab stres (stresor) dilingkungan kerja. Kuisisioner ini dapat sebagai petunjuk atau dapat memberikan indikasi, bahwa ditempat kerja telah terjadi stres atau tidak. Kuisisioner stresor merupakan kuisisioner yang bersifat individu, artinya harus diisi oleh setiap orang yang menjadi target.

Dengan demikian, kuisisioner hanya merupakan metode identifikasi untuk mengetahui munculnya gejala stres ditempat kerja dan bukan menilai tingkat keparahan dari resiko stres akibat kerja.<sup>29</sup>

#### 4. Penilaian Indikator Stres Kerja dengan Menggunakan Skoring

Pengukuran stres kerja menggunakan Kuesioner Penilaian Stres Akibat Kerja dari *Health and Safety Executive* (HSE) dengan metode skoring. Pengisian kuesioner dilakukan dengan skala likert (tidak pernah, jarang, agak sering, sering, dan selalu) dari 35 daftar pertanyaan. Langkah selanjutnya adalah menghitung jumlah skor pada masing-masing kolom dari ke-35 pertanyaan yang diajukan dan menjumlahkannya menjadi total skor individu. Berdasarkan desain penilaian stres dengan menggunakan 5 skala likert ini, akan diperoleh skor individu terendah adalah sebesar 35 (tingkat resiko stres sangat tinggi) dan skor individu tertinggi adalah 175 (tingkat stres rendah atau tidak ada indikasi stres).<sup>29</sup>

#### 8. Pengukuran beban kerja mental

Pengukuran beban kerja psikologis dapat dilakukan dengan beberapa metode:

##### 1) *The National Aeronautical and Space Administration Task Load Index* (NASA TLX)

*The National Aeronautical and Space Administration Task Load Index* (NASA TLX) dikembangkan oleh Sandra G. Dari NASA-Ames *Research Center* dan Lowell E. Staveland dari *San Jose State University* pada tahun 1981. Beban kerja yang diukur adalah berasal dari jenis pekerjaannya, bukan beban kerja yang dimiliki oleh masing-masing pekerja. Metode ini dikembangkan berdasarkan munculnya kebutuhan pengukuran subjektif yang terdiri dari skala sembilan faktor (kesulitan tugas, tekanan waktu, jenis aktivitas, usaha fisik, usaha mental, performansi, frustasi, stres dan kelelahan). Dari sembilan faktor ini disederhanakan lagi menjadi enam yaitu *mental*

*demand, physical demand, temporal (time) demand, performance, effort dan frustration.*<sup>30</sup>

Adapun tahapan dalam metode NASA-TLX terdiri dari dua tahap, yaitu:<sup>30</sup>

- a) Pemberian *rating*
- b) Pembobotan

Pengolahan data dari tahap pemberian peringkat (*rating*) ini, untuk memperoleh beban kerja (*mean weighted workload*) adalah sebagai berikut:<sup>16</sup>

- a) Menghitung banyaknya perbandingan antara faktor yang berpasangan, kemudian menjumlahkan dari masing-masing indikator, sehingga diperoleh banyaknya jumlah dari tiap-tiap faktor. Dengan demikian, dihasilkan enam nilai dari enam indikator.
- b) Menghitung nilai untuk tiap-tiap faktor dengan cara mengalikan *rating* dengan bobot faktor untuk masing-masing indikator.
- c) *Weighted workload* (WWL) diperoleh dengan cara menjumlahkan keenam nilai faktor.
- d) Menghitung rata-rata WWL dengan cara membagi WWL dengan jumlah bobot total, yaitu 15. Setelah diperoleh rata-rata WWL maka beban kerja psikologis operator dapat dikategorikan berdasarkan nilai rata-rata WWL:<sup>31</sup>

- (1) *Under Load* (Beban Kerja Rendah): skor <40

Artinya waktu yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan lebih kecil dari jam kerja tersedia atau volume pekerjaan lebih rendah dari kemampuan pekerja.

- (2) *Optimal Load* (Beban Kerja Normal): skor 40-60

Artinya waktu yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan sama dari jam kerja tersedia atau volume pekerjaan sama dengan kemampuan pekerja.

- (3) *Over Load* (Beban Kerja Berlebihan): skor > 60

Artinya waktu yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan lebih besar dari jam kerja tersedia atau volume pekerjaan melebihi kemampuan pekerja.

Adapun kelebihan Metode NASA-TLX adalah sebagai berikut:

- a) Lebih sensitif terhadap berbagai kondisi pekerjaan.
- b) Setiap faktor penilaian mampu memberikan sumbangan informasi mengenai struktur tugas
- c) Proses penentuan keputusan lebih cepat dan sederhana
- d) Lebih praktis diterapkan dalam lingkungan operasional
- e) Analisis data lebih mudah diselesaikan dibanding dengan SWAT yang memerlukan program conjoint analisis

## **B. Pekerja Formal**

### 1. Definisi

Bekerja disektor formal umumnya membutuhkan tenaga kerja yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi dan pekerjaanya dikenai wajib pajak. Kriteria pekerja formal adalah tenaga profesional, teknisi dan sejenisnya, tenaga kepemimpinan dan ketatalaksanaan, tenaga tata usaha dan sejenisnya, tenaga usaha penjualan, tenaga usaha jasa.<sup>8</sup>

### 2. Klasifikasi pekerja formal<sup>40</sup>

#### 1. Pegawai Negeri

##### a. Definisi

Pegawai Negeri adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam suatu jabatan negeri, atau diserahi tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

##### b. Jenis

Jenis pegawai negeri didasarkan pada pasal 2 ayat (1) Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 pegawai negeri dibagi menjadi :

- 1) Pegawai negeri sipil

Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 tentang pokok-pokok kepegawaian menyatakan bahwa Pegawai Negeri Sipil adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas yang lainnya, digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kriteria PNS (Pegawai Negeri Sipil) ialah:

- a. Bekerja pada kementerian, Lembaga Pemerintah non Kementerian, Sekretariat Lembaga Negara, instansi vertikal pada Provinsi/Kabupaten/Kota, Kepaniteraan Pengadilan.
- b. Bekerja untuk pemerintah Daerah Provinsi /Kabupaten/Kota.
- c. Diperbantukan atau dipekerjakan pada daerah otonom serta organisasi yang menyelenggarakan pelayanan publiklain.
- d. Menyelenggarakan tugas Negara lain, seperti hakim Pengadilan Negeri, Pengadilan tinggi dan sebagainya.
- e. Gajinya dibayarkan menggunakan APBN atau APBD.

## 2) Anggota Tentara Nasional Indonesia

Jati diri Tentara Nasional Indonesia adalah:

### 1. Tentara Rakyat

Yaitu tentara yang anggotanya berasal dari warga negara Indonesia.

### 2. Tentara pejuang

Yaitu tentara yang berjuang menegakkan Negara Kesatuan Republik Indonesia dan tidak mengenal menyerah dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugasnya.

### 3. Tentara Nasional

Yaitu tentara kebangsaan Indonesia yang bertugas demi kepentingan negara dan di atas kepentingan daerah, suku, ras, dan golongan agama.

### 4. Tentara Profesional

Yaitu tentara yang terlatih, terdidik, diperlengkapi secara baik, tidak berpolitik praktis, tidak berbisnis, dan dijamin kesejahteraannya, serta mengikuti kebijakan politik negara yang menganut.

### 3) Anggota Kepolisian Republik Indonesia

Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah pegawai negeri pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Pasal 2 ayat (1) Undang-Undang 43 Tahun 1999 membagi Pegawai negeri atas:

#### a. Pegawai Negeri Sipil Pusat

Pegawai Negeri Sipil Pusat adalah mereka yang gajinya dibebankan kepada APBN dan bekerja pada Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi/Tinggi Negara, Instansi Vertikal di Daerah-Daerah, dan Kepaniteraan Pengadilan, Pegawai Negeri Sipil Pusat yang diperbantukan atau dipekerjakan pada daerah otonom yang diperbantukan pada perusahaan jawatan dan yang diperbantukan pada yayasan dan lain-lain.

#### b. Pegawai Negeri Sipil Daerah

Pegawai Negeri Sipil Daerah adalah Pegawai Negeri Sipil yang diangkat sebagai pegawai penuh pada daerah otonom yang merupakan kesatuan masyarakat hukum yang berhak, berwenang dan berkewajiban untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.

#### a. Pegawai Negeri Sipil lain yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah

Sampai saat ini belum ada penjelasan tentang siapa yang termasuk dalam klasifikasi Pegawai Negeri Sipil lain ini, demikian pula mengenai Peraturan Pemerintah yang ditugaskan untuk mengatur juga belum ada.

## 2. Pensiunan

### a. Definisi

Pensiun adalah suatu penghasilan yang diterima setiap bulan oleh seorang bekas pegawai yang tidak dapat bekerja lagi, untuk membiayai penghidupan selanjutnya, agar ia tidak terlantar apabila tidak berdaya lagi untuk mencari penghasilan lain.<sup>35</sup> Pensiun adalah Hak seseorang untuk memperoleh penghasilan setelah bekerja sekian tahun dan sudah memasuki usia pensiun atau ada sebab-sebab lain sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan.<sup>37</sup> Dasar pemberian penghasilan terdapat berbagai pandangan yang berkembang mengikuti zaman. Pensiun merupakan dambaan memperoleh penghasilan setelah berakhir masa kerja seseorang dan masa itu masyarakat masih berpikir bahwa pada usia menjelang pensiun adalah masa yang sudah tidak produktif lagi.<sup>36</sup>

### b. Jenis

Berikut adalah jenis-jenis pensiun yang ditawarkan oleh perusahaan:

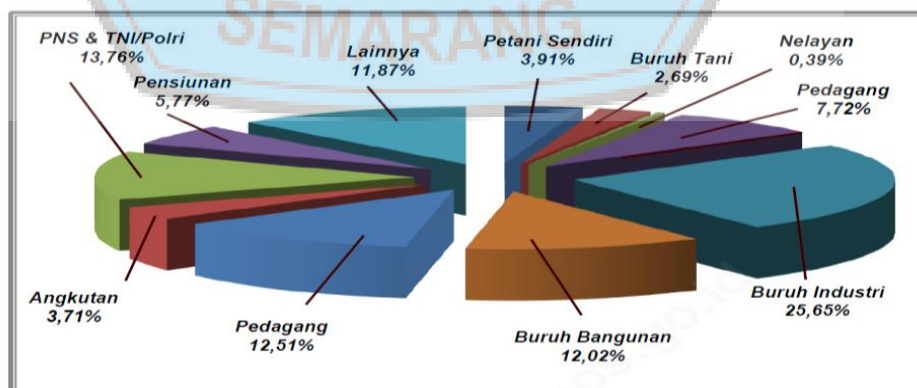
1. Pensiun Normal, yaitu pensiun yang diberikan untuk karyawan yang usianya telah mencapai masa pensiun yang telah ditetapkan perusahaan. Untuk wilayah Indonesia rata-rata seseorang memasuki masa pensiun pada usia 55 tahun dan 60 tahun pada profesi tertentu.
2. Pensiun Dipercepat, hal ini dilakukan bila perusahaan menginginkan pengurangan karyawan di dalam tubuh perusahaan.
3. Pensiun Ditunda, seorang karyawan meminta pensiun sendiri, namun umurnya belum memenuhi untuk pensiun, sehingga karyawan tersebut keluar namun dana pensiun miliknya diperusahaan tempat dia bekerja baru akan keluar pada masa umur karyawan ini telah memasuki masa pensiun.
4. Pensiun Cacat, pensiun yang diberikan kepada karyawan yang mengalami kecelakaan sehingga dianggap tidak mampu



dipekerjakan seperti semula, sedangkan umurnya belum memenuhi masa pensiun.

c. Ketentuan pemberian pensiun

- 1) Ketentuan mengenai pemberian Pensiun, Tunjangan bersifat Pensiun dan Tunjangan bagi mantan Prajurit TNI dan Anggota Polri tertuang dalam Undang-undang Nomor 6 Tahun 1966.
- 2) Ketentuan mengenai pemberian Pensiun kepada mantan Pegawai Negeri Sipil, Janda/Duda dan Anak Yatim-Piatunya tertuang dalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 1969.
- 3) Ketentuan mengenai pemberian Pensiun kepada Warakawuri, Tunjangan kepada Anak Yatim/Piatu, dan Yatim-Piatu, Tunjangan Orang Tua dan Pensiun Terusan, Militer Sukarela tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 1968.
- 4) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 257/PMK.02/2010 tanggal 30 Desember 2010 tentang Tata Cara Perhitungan, Penyediaan, Pencarian dan Pertanggungjawaban dana APBN yang kegiatannya dilaksanakan oleh PT ASABRI (Persero) pasal 16 ayat 1 menyatakan bahwa PT ASABRI (Persero) bertanggungjawab sepenuhnya atas penggunaan dana APBN yang diterimannya, pasal 2 ayat 1 menyatakan dana APBN yang kegiatannya dilaksanakan oleh PT ASABRI (Persero) meliputi Dana Belanja Pensiun dan Biaya Cetak Dapem.



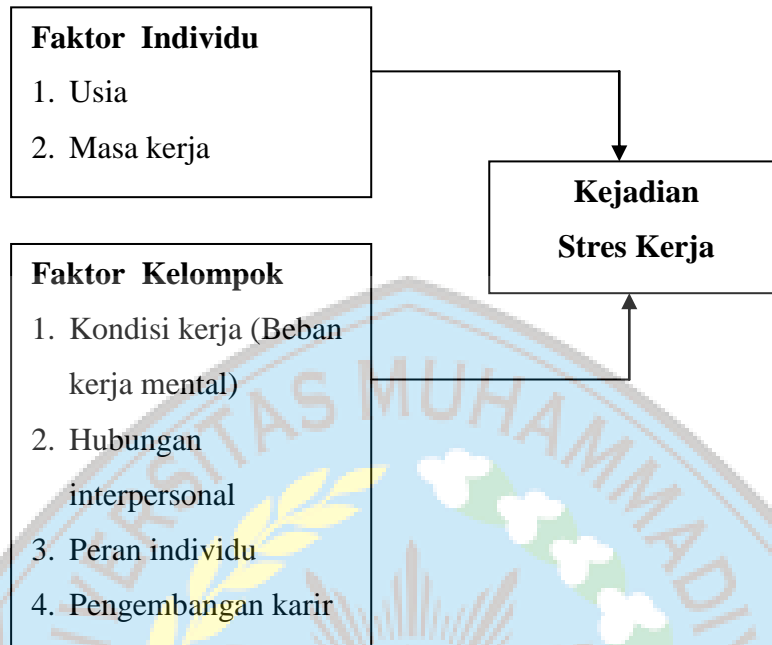
Gambar 2.2 Presentase penduduk bekerja menurut matapencaharian tahun 2015 Kota Semarang<sup>40</sup>

### C. Kerangka Teori



Gambar 2.3 Kerangka Teori Kejadian Stres Kerja

#### D. Kerangka Konsep



Gambar 2.4 Kerangka Konsep Kejadian Stres Kerja

#### E. Hipotesis

1. Ada hubungan antara faktor individu (usia dan masa kerja) dengan kejadian stres akibat kerja pada pekerja sektor formal di Kota Semarang
2. Ada hubungan antara faktor kelompok (beban kerja mental, hubungan interpersonal, peran individu dan pengembangan karir) dengan kejadian stres akibat kerja pada pekerja sektor formal di Kota Semarang