BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Faktor-faktor di pekerjaan berdasarkan penelitian yang dapat menimbulkan stres dapat dikelompokkan ke dalam lima kategori besar yaitu faktor-faktor intrinsik dalam pekerjaan, peran dalam organisasi, pengembangan karir, hubungan dalam pekerjaan, serta struktur dan iklim organisasi. Sedangkan faktor-faktor di luar pekerjaan yang menimbulkan stres dikelompokkan ke dalam dua kategori besar yaitu tuntutan dari luar organisasi/pekerjaan dan cirri-ciri individu. **Hurrel, dkk** (dalam Munandar, 2001).

Saat semua faktor-faktor atau kondisi di atas sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan para pegawai, maka semua kondisi atau faktor tersebut tidak akan menimbulkan stres. Contohnya seperti kondisi fisik atau lingkungan kerja yang baik adalah kebisingan yang tidak mengganggu, vibrasi atau getaran yang tidak berlebihan, pencahayaan yang cukup, suhu udara yang tidak terlalu dingin dan tidak terlalu panas, sirkulasi udara yang baik, kebersihan lingkungan, penataan ruangan dan lain sebagainya. Kondisi seperti ini cenderung tidak akan menimbulkan stres bagi para pegawai.

Gejala stres yang dapat muncul dari berbagai sumber stres di atas dapat berupa gejala psikologis, gejala fisik dan gejala prilaku menurut **Beehr dan Newman** (dikutip oleh Rini dalam Lianawati, 2006).

Berdasarkan pengamatan peneliti di UPT Gudang Farmasi Kabupaten Tangerang, kondisi lingkungan kerja yang tampak yaitu, penataan ruangan yang kurang teratur untuk pegawai bekerja, letak gudang dan kantor yang terpisah, kondisi suhu yang kurang sejuk, sirkulasi udara yang kurang, lingkungan yang berdebu, adanya kebisingan karena banyaknya kendaraan yang melintas dan mungkin masih banyak kekurangan yang lainnya yang tidak teramati peneliti saat itu.

Kondisi yang tidak mengakibatkan stres dari segi pekerjaan antara lain yaitu tidak berlebihan dan juga tidak terlalu sedikit kualitas dan kuantitas pekerjaannya, kondisi iklim organisasi yang kondusif yang bisa memacu semangat para pegawai, serta hubungan antar pegawai yang akrab. Sedangkan berdasarkan hasil wawancara awal dengan beberapa pegawai di UPT Gudang Farmasi hasilnya yaitu:

Salah satunya dinyatakan oleh Ibu Kepala UPT, ia mengeluh bahwa;

> *"masuk dan pulang kerja pegawai tidak sesuai dengan waktu kantor yang telah ditetapkan, kemudian sistem pencatatan pelaporan belum optimal, ditambah lagi penyimpanan obat, vaksin, dan perbekalan kesehatan belum sesuai pedoman yang ada".* ***(Wawancara pribadi)***

Namun ada dari salah satu pegawai di UPT yang menyatakan;

> *"Nilai obat dan perlengkapan yang disimpan dan yang harus di distribusikan cukup besar. Dari semua pekerjaan di Gudang yang dirasakan lebih berat yaitu pada saat penyaluran dan penyimpanan, ditambah lagi dengan bila obat yang sampai di puskesmas ada kekurangan jumlah dan jenis obatnya, yang menjadi tanggung jawab gudang"* ***(Wawancara pribadi)***

Selain itu ada juga keluhan yang dinyatakan oleh pegawai yang lainnya di UPT Gudang Farmasi, yaitu;

> *"Pada beberapa tahun yang lalu, UPT pernah menghadapi kasus kehilangan obat yang mengakibatkan di pindahkannya salah seorang pegawai UPT ke Dinas lain. Yang di rasa berat bekerja di UPT Gudang Farmasi adalah*

> *menjaga kepercayaan dari pemerintah kepada pegawai UPT untuk menyimpan, menjaga dan menyampaikan obat ke puskesmas dalam jumlah banyak dan dalam nominal uang tidak sedikit, bisa mencapai milyaran rupiah jumlahnya"* ***(Wawancara pribadi)***

Dari hasil wawancara tersebut di atas, dapat disimpulkan beban kerja yang *over load*, hubungan antar pegawai, dan iklim kerja yang kurang kondusif menjadi beberapa sumber stres dan dapat menimbulkan beberapa gejala stres yang dirasakan dari setiap pegawai berbeda-beda, antara lain detak jantung dan tekanan darah meningkat, kepuasan kerja tidak meningkat, tidak mudah mengungkapkan perasaan dan pendapat, merasa bosan bekerja dan masih bayak yang lainnya.

Dari falta-fakta yang didapatkan peneliti dari UPT Gudang Farmasi Kabupaten Tangerang, yang hasilnya kondisi pada UPT Gudang Farmasi tidak sesuai dengan teori yang menyatakan kondisi atau faktor yang baik atau layak sebagai pendukung dalam bekerja. Mungkin masíh banyak fakta yang belum terungkapkan dari data awal yang diperoleh.

Dewasa ini kondisi kerja yang berubah dan persaingan di tempat kerja menambah tingkat stres di kalangan para pegawai dan juga pimpinan. Namun banyak pimpinan yang maju pesat justru dibawah tekanan dan menikmati ketegangan yang datang dari persaingan prestasi. Dari penelitian di perusahaan swasta, **Eko Sasono** (2004) menemukan terdapat pimpinan memperlihatkan tanda-tanda kelelahan kronis seperti kemurungan, kelesuan, perilaku yang aneh, penyakit fisik ringan dan masalah keluarga yang semakin menumpuk. Dampak stres yang dirasakan berbeda-beda pada setiap orang, ada yang merasa murung, lesu, namun ada juga yang bergairah untuk bekerja. (*www.idtesis.com*, ***20 oktober 2008***)

Stres kerja juga dirasakan oleh seluruh pegawai di bidang farmasi. Di bidang farmasi yang sedang menghadapi persaingan farmasi di Indonesia dan menjelang pasar bebas, dampaknya sudah dapat dirasakan oleh pemilik perusahaan, pesaing, serta pegawai-pegawainya. Para pegawai mengatakan bahwa mereka stres karena muatan kerja yang besar dan harus bekerja lebih lama karena perampingan pada perusahaan mereka. Menurut **Eko Sasono** (2004) terdapat survei dimana para pemberi kerja mengeluh tentang stres yang tercipta dalam usaha mengimbangi kerja dan tanggung jawab keluarga. (*www.idtesis.com*, ***20 oktober 2008***)

Industri farmasi Indonesia tentu juga tidak dapat menghindarkan diri dari perkembangan dan persaingan regional maupun global. Tantangan dan permasalahan yang dihadapi oleh industri farmasi Indonesia akan semakin kompleks. Riset yang dilakukan farmasi indonesia terbatas hanya pada formulasi produk, tidak pernah menjangkau pengembangan bahan baku baru. Ke depan implikasinya adalah perusahaan farmasi Indonesia tidak akan pernah bisa bersaing pada pasar obat paten/obat inovatif. (**DR.Sampurno**, 2007) *(www.strategic-manage.com*, ***27 Oktober 2008****)*

Market size industri farmasi Indonesia mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Pada tahun 1980 obat yang beredar di Indonesia bernilai sebesar US$ 483 juta dan pada tahun 2004 tercatat US$ 2 miliar. Area persaingan perusahaan farmasi domestik Indonesia adalah pada pasar branded generik dan obat generik. Perkembangan pasar obat bebas di Indonesia juga cukup tinggi dari tahun ketahun. Market share obat di Indonesia di dominasi oleh perusahaan farmasi domestik. Meskipun hanya bergerak pada segmen branded generik, 10 besar perusahaan farmasi di Indonesia sebagian besar adalah perusahaan-perusahaan domestik. Di Indonesia

terdapat 20 perusahaan farmasi besar yang menguasai market share lebih dari 50% dan 60 perusahaan mengontrol pasar sekitar 84%. Ini berarti lebih dari 140 perusahaan hanya memiliki market share 16%. Fakta ini menunjukkan bahwa sebagian besar perusahaan manufaktur farmasi Indonesia beroperasi pada skala kecil. (**DR.Sampurno**, 2007) (*www.strategic-manage.com*, ***27 Oktober 2008***)

Salah satu bagian yang terkait dengan distribusi obat-obatan perusahaan farmasi adalah UPT (Unit Pelaksanaan Teknis) Gudang Farmasi, yang menpunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Dinas Kesehatan di bidang pengelolaan obat-obatan, vaksin dan perbekalan kesehatan serta melaksanakan tugas lain yang ditugaskan oleh Kepala Dinas Kesehatan. Selain itu UPT Gudang Farmasi juga melakukan penerimaan, penyimpanan, pemeliharaan dan pendistribusian obat, vaksin dan perbekalan kesehatan ke puskesmas. Selanjutnya, pegawai melakukan pengawasan dan pengamatan terhadap mutu dan khasiat obat secara umum, baik yang ada dalam persediaan maupun yang akan didistribusikan.

Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kompleksitas tuntutan kerja dan adanya *over load* tugas serta kondisi lingkungan dan iklim organisasi yang dihadapi oleh pegawai UPT Gudang Farmasi, besar kemungkinan menjadi beberapa tuntutan yang dapat membebani (stres) pada pegawai. Selain itu di UPT Gudang Farmasi belum ada penelitian sebelumnya mengenai gejala, stressor, gejala dan stres kerja pada pegawai. Akan tetapi mungkin ada hal-hal lain yang dapat menjadi beban dan tekanan serta munculnya gejala pada pegawai dalam bekerja. Untuk itu peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Gambaran Stress kerja Pegawai Unit Pelaksanaan Teknis Gudang Farmasi Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian sebelumnya, pada Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang terdapat beberapa bagian didalamnya, diantaranya yaitu UPT Gudang Farmasi. Seperti yang sudah diungkapkan, bahwa fungsi dan tugas Gudang Farmasi beraneka ragam yaitu penerimaan, penyimpanan, pemeliharaan dan pendistribusian obat, vaksin dan perbekalan kesehatan ke puskesmas, serta pengawasan dan pengamatan terhadap mutu dan khasiat obat secara umum, baik yang ada dalam persediaan maupun yang akan didistribusikan dan di sana dapat terjadi masalah yang bersumber dari dalam atau dari luar UPT Gudang Farmasi itu sendiri yang bisa membuat para pegawainya stres dengan meratasakan gejala stresnya.

Sehubungan dengan latar belakang di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengungkap Gejala-gejala stres apa sajakah yang dialami pegawai di UPT Gudang Farmasi? Diantara beberapa gejala stres, gejala manakah yang paling dominan yang dialami pegawai gudang farmasi? faktor-faktor apa sajakah yang menyebabkan pegawai gudang farmasi menjadi stres? Diantara beberapa faktor stres, faktor manakah yang paling dominan menyebabkan stres pada pegawai gudang farmasi?

C. Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini bermaksud menyajikan pembahasan tentang gejala stres dan stressor kerja. Secara teoritis. Stressor kerja memang banyak dibahas, tapi permasalahan gejala stres dan stressor kerja tetap saja banyak dijumpai di dunia kerja. Karena gejala stres dan stressor kerja banyak sekali jenisnya yang dijumpai, maka dari itu diperkirakan gejala stres dan stressor kerja dapat mempengaruhi kehidupan

seseorang. Sehingga perlu ada perhatian mengenai gejala stres dan stressor kerja, khususnya pada pegawai UPT Gudang Farmasi. Mengungkap gejala-gejala stres apa sajakah yang dialami pegawai Gudang Farmasi? Diantara beberapa gejala stres, gejala manakah yang paling dominan yang dialami pegawai gudang farmasi? faktor-faktor apa sajakah yang menyebabkan pegawai gudang farmasi menjadi stres? Diantara beberapa faktor stres, faktor manakah yang paling dominan menyebabkan stres pada pegawai gudang farmasi?

Tujuan penelitian ini yaitu, mengetahui gambaran stress kerja pegawai Unit Pelaksanaan Teknis Gudang Farmasi Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang. Selain itu ingin mengetahui gejala stres dan stressor kerja apa saja yang berpotensi besar mengakibatkan stres kerja pada pegawai.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran atas stressor kerja, dan sebagai bahan referensi kepustakaan studi ilmiah dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi.

2. Kegunaan Teoritis

Sebagai bahan masukan untuk perbaikan kebijakan yang akan dilakukan oleh UPT Gudang Farmasi, dan Dinas Kesehatan dapat masukan untuk meminimalisir gejala stres dan stressor kerja pegawai agar tidak mengalami tekanan atau stres dalam menjalankan tugas

Bagi pembaca dapat mengetahui stressor apa saja yang terdapat di dunia kerja yang mengakibatkan stres kerja. Dan bisa mencegahnya sedini mungkin dari diri sendiri.

E. Kerangka Berfikir

Banyak faktor-faktor dalam pekerjaan yang dapat menyebabkan stres, menurut hasil penelitian, faktor-faktor di pekerjaan yang dapat menimbulkan stress dapat diuraikan secara singkat sebagai berikut. Pertama apabila faktor-faktor intrinsik dalam pekerjaan yaitu lingkungan fisik dan pekerjaan itu sendiri sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pegawai, maka faktor ini akan membuat para pegawai bekerja dengan optimal. Sebaliknya bila kondisi intrinsik dalam pekerjaan dirasakan membebani dan membuat tidak nyaman cenderung membuat pegawai merasa tertekan (stress) dan tidak dapat bekerja dengan optimal. Kondisi pekerjaan yang mungkin terjadi yaitu, beban kerja berlebihan secara kuantitatif (jumlah) dan kualitatif (tingkat kesulitan), keputusan yang dibuat oleh seseorang, bahaya fisik/kondisi lingkungan kerja (bising, vibrasi/getaran, Hygiene/kebersihan, suhu udara, pencahayaan, penataan ruangan, dan lain sebagainya), dan jadwal bekerja.

Factor yang kedua yaitu, peran dalam organisasi. Apabila setiap pegawai bekerja sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya maka kondisi ini akan membuat para pegawai merasa lebih nyaman dan dihargai di dalam pekerjaannya. Namun sebaliknya bila para pegawai tidak mempunyai peran yang sesuai dalam organisasi, maka ini akan menimbulkan stress bagi pegawai, karena mereka akan merasa tidak dihargai sebagai individu dan juga sebagai pegawai. Hal yang mungkin terjadi dalam

kaitannya dengan stress karena peran yaitu, ketidakjelasan peran, adanya bias dalam membedakan *gender* dan *stereotype* peran gender, dan pelecehan seksual.

Selanjutnya yang ketiga, organisasi/perusahaan memberikan peluang untuk mengembangkan karier bagi pegawainya, maka para pegawai akan merasa tertantang, semangat, dan merasa ada perhatian, maka pegawai tidak akan merasa bosan dan stres. Namun sebaliknya bila pegawai tidak diberikan peluang untuk megembangkan karier, maka pegawai dapat bekerja dengan tidak optimal dan dapat bertindak tidak disiplin dalam bekerja. Hal yang bisa terjadi di pekerjaan yang berhubungan dengan perkembangan karir yaitu, promosi ke jabatan yang lebih rendah dari kemampuannya, promosi ke jabatan yang lebih tinggi dari kemampuannya, keamanan pekerjaannya, dan ambisi yang berlebihan sehingga mengakibatkan frustrasi.

Yang keempat, hubungan dalam pekerjaan juga dapat menjadi sumber stres, apabila terjalin hubungan antar pegawai dalam pekerjaan kondisi pekerjaan tidak mendukung maka, hal itu dapat menimbulkan stress bagi pegawai, karena pegawai tidak akan nyaman untuk bekerja secara individu maupun berkelompok. Namun apabila hubungan tersebut terjalin dengan baik antar individu, maka kondisi akan kondusif dan nyaman untuk pegawai bekerja secara individu maupun berkelompok dan menghasilkan kinerja yang optimal. Faktor interpersonal/hubungan dalam pekerjaan yang mungkin terjadi antara lain, hasil kerja dan sistem dukungan sosial yang buruk, persaingan “politik”, kecemburuan dan kemarahan, dan kurangnya perhatian manajemen terhadap karyawan.

Factor kelima, struktur dan iklim organisasi mencakup kebudayaan, kebiasaan dan iklim dari organisasi. Bila kesemuanya itu dirasakan tidak membebani dan sesuai

dengan nilai-nilai yang dianut pegawai, maka tidak akan mempengaruhi kondisi pegawai dan pekerjaannya. Namun sebaliknya bila semua aspek tersebut dirasakan membebani pegawai dan membuat pegawai harus bekerja keras untuk beradaptasi, maka tidak menutup kemungkinan dapat menimbulkan stres bagi pegawai dan mengganggu pekerjaan pegawai, sehingga dapat membuat pegawai harus keluar dari tempat kerjanya. Struktur organisasi yang bisa terjadi di pekerjaan yang dapat menjadi stressor kerja yaitu, struktur yang kaku dan tidak bersahabat, pertempuran politik, pengawasan dan pelatihan yang tidak seimbang, dan ketidak terlibatan dalam membuat keputusan.

Sedangkan faktor-faktor di luar pekerjaan yang dapat menjadi sumber stress kerja juga dapat diuraikan secara singkat yaitu: pertama tuntutan dari luar organisasi/pekerjaan mencakup segala unsur kehidupan seseorang yang dapat berinteraksi dengan peristiwa-peristiwa kehidupan misalnya kehidupan ekonomi, keluarga, serta lingkungan tempat tinggal yang tidak sejalan dengan organisasi, dapat memberi tekanan/stres pada pegawai. Namun sebaliknya, apa bila kondisi di dalam organisasi dan di luar organisasi seimbang tidak akan menimbulkan stres bagi pegawai. Tampilan rumah-pekerjaan/faktor-faktor di luar pekerjaan yang dapat menimbulkan stres antara lain: mencampurkan masalah pekerjaan dengan masalah pribadi, kurangnya dukungan dari pasangan hidup, konflik pernikahan, dan stres karena memiliki dua pekerjaan.

Selain itu yang kedua kondisi stres kerja juga dapat bersumber dari cirri-ciri individu yaitu sejauh mana kerentanan kepribadian terhadap situasi yang membuat dia tertekan. Apabila dia rentan terhadap stres, maka ia akan mudah mengalami stres.

Namun bila ia tidak rentan akan stres, maka ia tidak akan mudah terkena stres pada situasi yang dihayati orang lain sebagai kondisi yang penuh stres.

Stres kerja dapat diartikan sebagai sumber atau *stressor* kerja yang menyebabkan reaksi individu berupa reaksi fisiologis, psikologis, dan perilaku. Lingkungan pekerjaan berpotensi sebagai *stressor* kerja. *Stressor* kerja merupakan segala kondisi pekerjaan yang dipersepsikan pegawai sebagai suatu tuntutan dan dapat menimbulkan stres kerja.

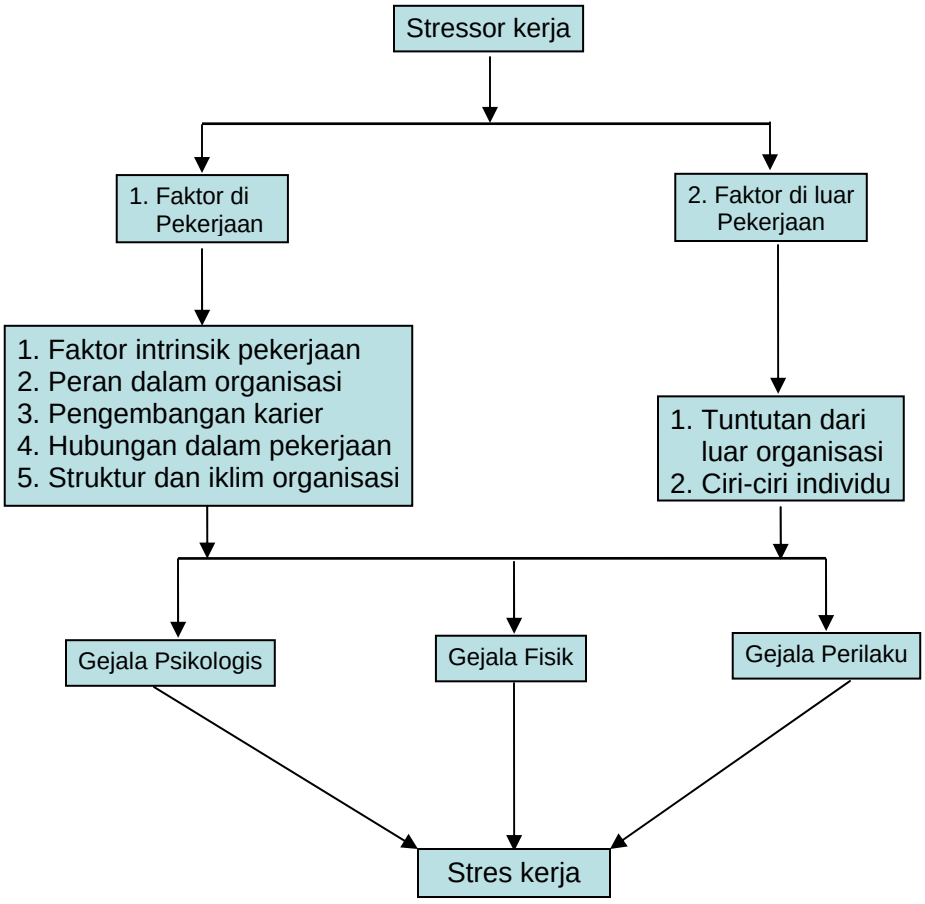
Terdapat tiga golongan besar gejala stres yaitu, yang pertama gejala psikologis dari stres kerja meliputi, kecemasan dan ketegangan, bingung, marah, dan sensitif, memendam perasaan, komunikasi tidak efektif, mengurung diri, depresi, merasa terasing dan mengasingkan diri, kebosanan, ketidakpuasan kerja, lelah mental, menurunnya fungsi intelektual, kehilangan daya konsentrasi, kehilangan spontanitas dan kreativitas, kehilangan semangat hidup, serta menurunnya harga diri dan rasa percaya diri.

Gejala yang kedua adalah fisik dari stres kerja meliputi, meningkatnya detak jantung dan tekanan darah, meningkatnya sekresi adrenalin dan nonadrenalin, gangguan gastrointestinal, misalnya gangguan lambung, mudah terluka, mudah lelah secara fisik, kematian, gangguan kardiovaskuler, gangguan pernafasan, lebih sering berkeringat, gangguan pada kulit, kepala pusing, migrain, kanker, ketegangan otot, dsan masalah tidur (sulit tidur Masalah tidur (sulit tidur atau kebanyakan tidur).

Gejala yang ketiga yaitu prilaku dari stres kerja meliputi, menunda ataupun menghindari pekerjaan atau tugas, penurunan prestasi dan produktivitas, meningkatnya penggunaan minuman keras dan mabuk, perilaku sabotase,

meningkatnya frekuensi absensi, perilaku makan, yang tidak normal (kebanyakan atau kekurangan), Kehilangan nafsu makan dan penurunan drastis berat badan, meningkatkan kecenderungan perilaku resiko tinggi, seperti, meningkatnya agresivitas dan kriminalitas dan penurunan kualitas hubungan interpersonal dengan keluarga dan teman.

Dalam penelitian ini, kerangka berfikir penelitian adalah sebagai berikut:

Grafik 1.1

Kerangka Befikir