

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Stres pada pekerjaan (*Job stress*) adalah pengalaman stress yang berhubungan dengan pekerjaan (King, 2010). Tarwaka (2015) stress kerja dapat menimbulkan pengaruh yang kurang baik. Pengaruhnya dapat berupa tingginya angka tidak masuk kerja, *turnover*, hubungan kerja menjadi tegang dan rendahnya kualitas dari pekerjaan. Keadaan tersebut dapat mengganggu performans kerja dan meningkatkan resiko terjadinya kecelakaan kerja. Terjadinya stress akibat kerja, secara khusus dapat menurunkan produktivitas kerja, dan menyebabkan biaya kompensasi pekerja meningkat.

Penelitian yang dilakukan oleh Departemen Psikologi PFH *Private University of Applied Sciences, Göttingen, Jerman* yang dilakukan pada 22 maskapai pada April 2020 menemukan 23% pekerja mengalami depresi dan 14% mengalami kecemasan dikarenakan beban pekerjaan dan pandemi Covid-19 yang membuat sebagian pekerja takut dirumahkan (Daniel Stadelmann, 2020). Hasil survei pada tahun 2013 dari 209 sampel pilot sipil di Indonesia didapatkan bahwa jam terbang total 13000 dan lebih berisiko lebih tinggi mengalami distress dan mempunyai persoalan rumah tangga juga berisiko tinggi distress pada pilot (Yuliana, 2020). Hasil Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS) 2018 diketahui pekerja di DKI Jakarta mengalami depresi sebanyak 6.2% untuk umur 15-24 tahun, 5.4% untuk umur 15-34, 5.5% untuk umur 34-44 tahun dan 6.1% untuk kelompok umur 45-54 tahun (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2018). Tarwaka (2015) menjelaskan bahwa stress kerja dipengaruhi oleh tingkat tuntutan tugas yang tinggi, kontrol terhadap pekerjaan, pelaksanaan tugas tidak menentu, dan dukungan dari organisasi yang rendah. Carthwright dalam buku (Tarwaka, 2015) juga menyebutkan faktor lain yang dapat mempengaruhi stress adalah hubungan kerja (hubungan intrapersonal) dan struktur organisasi dan suasana kerja (perubahan dalam organisasi).

Dampak yang ditemukan pada karyawan yang stress yaitu menurunnya gairah kerja, kecemasan yang tinggi, frustrasi dan sebagainya. Konsekuensi pada karyawan ini tidak hanya berhubungan aktivitas kerja saja, akan tetapi dapat meluas ke aktivitas lain di luar pekerjaan

(Yuli, 2018). Penelitian (Utami, 2017) menemukan bahwa ada hubungan antara stress kerja dengan tuntutan pekerjaan. Penelitian yang dilakukan (Lady, 2017) menjelaskan bahwa ada hubungan antara hubungan intrapersonal (hubungan antara pekerja dengan rekan dan klien) terhadap penyebab stress kerja yang dialami oleh pegawai BPBD. Penelitian (Zavanya, 2019) ditemukan bahwa ada hubungan antara kontrol terhadap pekerjaan dengan stress kerja. Penelitian yang dilakukan oleh (Daniaputri, 2013) menyatakan bahwa ada hubungan antara dukungan sosial dari rekan kerja dengan stress kerja. Penelitian yang dilakukan oleh (Mandey, 2016) menyebutkan bahwa ada hubungan antara perubahan dalam organisasi dengan stress kerja.

Transportasi udara merupakan komponen vital transportasi global, penerbangan menyediakan satu-satunya sarana perjalanan cepat dan jarak jauh, yang membuatnya penting untuk menjalankan bisnis global dan pariwisata (Wu, 2016), Kantor *Head Office* PT. X berlokasi di Jalan Marsekal Suryadama No.1 Tangerang memiliki lebih dari 10 departemen diantaranya adalah departemen *operation departemen, quality safety and security, marketing Departemen*, dll, beberapa departemen memiliki klien yang berbeda untuk divisi seperti *marketing, departemen* yang berisi *customer service, preflight, dan ticketing* kliennya adalah masyarakat langsung, untuk divisi *operation departemen* kliennya adalah *air crew* seperti *pilot, co-pilot* dan pramugari, ada divisi yang kliennya adalah *customer* atau masyarakat dan ada divisi yang kliennya adalah pekerja.

Hasil survei pendahuluan yang dilakukan kepada 10 pekerja dari bagian *customer service, preflight, dan ticketing* di kantor ini pada 19 Januari 2022 ditemukan ada 9 orang pekerja (90%) yang stress tinggi, sebanyak 1 pekerja (10%) yang mengalami stress sangat tinggi. Kuesioner stress kerja ini terdiri dari dimensi tuntutan kerja, hubungan intrapersonal, dukungan sosial, kontrol terhadap pekerjaan, dan perubahan dalam organisasi. Pada dimensi tuntutan kerja ada 60% pekerja sering dan selalu bekerja dengan cepat, dan sebanyak 80% pekerja sering dan selalu bekerja dengan sangat intensif. Pada dimensi hubungan intrapersonal sebanyak 50% pekerja merasa bahwa ada perbedaan group di tempat kerja yang sulit untuk dikombinasikan, dan sebanyak 100% pekerja menjawab sering dan selalu bahwa ada hubungan antara individu yang tidak berjalan dengan semestinya di tempat kerja, Alasan mengapa hal ini bisa terjadi dikarenakan terjadinya perbedaan pendapat dalam menyelesaikan pekerjaan mereka yang mana hal ini sering terjadi di tempat kerja bukan

hanya di 3 divisi ini saja tapi juga di divisi lain, untuk penjelasan lebih detail dapat dilakukan wawancara terhadap responden atau atasan di tempat kerja. Pada dimensi dukungan sosial sebanyak 60% pekerja tidak pernah dan jarang untuk bicara kepada manajer tentang segala sesuatu yang mengganggu di tempat kerja, dan sebanyak 70% pekerja jarang dan agak sering diperhatikan oleh jajaran manajer di tempat kerja.

Pada dimensi kontrol terhadap pekerjaan sebanyak 50% pekerja jarang dan agak sering diberikan umpan balik positif pada pekerjaan yang dikerjakan, dan sebanyak 60% pekerja jarang dan agak sering mengetahui dengan jelas tentang apa yang menjadi sasaran dan tujuan perusahaan. Pada dimensi tentang perubahan dalam organisasi 50% pekerja tidak pernah dan jarang memiliki kesempatan yang cukup untuk bertanya kepada manajer tentang perubahan kerja, 50% pekerja tidak pernah dan agak sering dapat menyampaikan kepada manajer untuk membantu pekerja dalam penyelesaian masalah pekerjaan, dan sebanyak 40% pekerja menyatakan tidak pernah dan jarang karyawan selalu dapat berkonsultasi tentang setiap adanya perubahan kerja.

Hasil observasi *customer service*, *preflight*, dan *ticketing* adalah pekerjaan yang sangat dekat dengan klien yang mana ketiga pekerjaan ini membantu klien dalam memberi arahan kepada klien tentang perjalanan mereka (*customer service*), menampung keluhan klien tentang penerbangan mereka apabila terjadi kendala seperti *delay* pesawat atau terlambat keberangkatan (*preflight*), dan menjual ticket (*ticketing*). Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa ketiga divisi ini memiliki tekanan yang tinggi seperti tuntutan pekerjaan yang banyak dari atasan, contoh dari tekanan tersebut adalah sasaran yang harus dicapai tiap pekerja setiap minggunya sesuai dengan target yang ditetapkan tiap divisi yang mana hal ini memicu pekerja untuk bekerja lebih keras lagi dan menimbulkan tekanan yang tinggi. Dampak yang terjadi dari stress kerja ini adalah pekerja terhambat mengejakan pekerjaan mereka.

Untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Stress Kerja Pada Pekerja Di Kantor *Head Office* PT. X Tahun 2022”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari hasil survei pendahuluan yang dilakukan di kantor *Head Office* PT. X kepada 10 responden dari bagian *customer service*, *preflight*, dan *ticketing* di kantor ini pada 19 Januari

2022 ditemukan bahwa 90% responden mengalami stress tinggi dan 10% lainnya mengalami stress sangat tinggi. Berdasarkan hasil observasi ditemukan bahwa pekerja di divisi-divisi ini mendapatkan tekanan yang besar baik itu dari atasan untuk pemenuhan target yang ditetapkan oleh perusahaan maupun tekanan dari klien terkait perjalanan mereka yang tidak sesuai dengan kemauan mereka. Dampak akibat stress ini mengakibatkan pekerja tidak memiliki kontrol terhadap pekerjaannya dan membuat pekerja menjadi tidak fokus dalam mengerjakan pekerjaan mereka.

Dari masalah tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Gambaran Stress Kerja Pada Pekerja Di Kantor *Head Office* PT. X Tahun 2022”

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

- 1.1.1 Bagaimanakah gambaran stress kerja pada pekerja di Kantor *Head Office* PT. X Tahun 2022?
- 1.1.2 Bagaimana gambaran faktor tuntutan kerja pada pekerja di Kantor *Head Office* PT. X Tahun 2022?
- 1.1.3 Bagaimana gambaran faktor hubungan intrapersonal pada pekerja di Kantor *Head Office* PT. X Tahun 2022?
- 1.1.4 Bagaimana gambaran faktor dukungan sosial pada pekerja di Kantor *Head Office* PT. X Tahun 2022?
- 1.1.5 Bagaimana gambaran faktor *control* terhadap pekerjaan pada pekerja di Kantor *Head Office* PT. X Tahun 2022?
- 1.1.6 Bagaimana gambaran faktor perubahan dalam organisasi pada pekerja di Kantor *Head Office* PT. X Tahun 2022?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

- 1.1.7 Tujuan Umum  
Mengetahui gambaran stress kerja pada pekerja di Kantor *Head Office* PT. X Tahun 2022
- 1.1.8 Tujuan Khusus
  - a. Mengetahui gambaran faktor tuntutan kerja pada pekerja di Kantor *Head Office* PT. X Tahun 2022
  - b. Mengetahui gambaran faktor hubungan intrapersonal pada pekerja di Kantor *Head Office* PT. X Tahun 2022

- c. Mengetahui gambaran faktor *control* terhadap pekerjaan pada pekerja di Kantor *Head Office* PT. X Tahun 2022
- d. Mengetahui gambaran pada faktor dukungan sosial pada pekerja di Kantor *Head Office* PT. X Tahun 2022
- e. Mengetahui gambaran faktor perubahan dalam organisasi pada pekerja Di Kantor *Head Office* PT. X Tahun 2022
- f. Mengetahui gambaran stress kerja secara umum pada pekerja di Kantor *Head Office* PT. X Tahun 2022

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Penulis**

Diharapkan dapat memberikan wawasan yang luas dan menambah pengetahuan tentang factor-faktor penyebab stress kerja yang terjadi pada pekerja serta dapat menerapkan ilmu yang telah dipelajari di Jurusan Kesehatan Masyarakat peminatan K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja) Universitas Esa Unggul

#### **2. Bagi Universitas**

Sebagai bahan referensi perpustakaan serta sebagai bahan untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor penyebab stress kerja yang terjadi pada pekerja.

#### **3. Bagi Kantor *Head Office* PT. X**

Sebagai gambaran masukan terhadap Kantor *Head Office* PT. X dalam mencegah penyebab terjadinya stress kerja terhadap pekerja.

#### **4. Bagi Masyarakat**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan referensi untuk masyarakat

### **1.6 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran stress kerja yang terjadi pada pekerja di Kantor *Head Office* PT. X, penelitian ini dimulai pada Januari-Juni 2022, penulis melakukan penelitian ini dikarenakan ditemukan ada 90% pekerja mengalami stress tinggi dan 10% pekerja mengalami stress sangat tinggi, penelitian ini menggunakan *design* penelitian *cross sectional*. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan menggunakan alat ukur kuesioner