

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri di Indonesia saat ini terlihat semakin pesat. Sektor transportasi merupakan salah satu industri yang berperan aktif dalam pembangunan Indonesia dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan pengembangan wilayah. Pada triwulan II tahun 2022, sektor transportasi di Indonesia berhasil tumbuh sebesar 21,27% dibandingkan dengan periode yang sama tahun lalu (Dephub, 2022). Pertumbuhan sektor transportasi ini dikarenakan adanya pelonggaran kebijakan syarat perjalanan serta penanganan manajemen rekayasa lalu lintas angkutan lebaran pada tahun 2022.

Salah satu sektor transportasi di Indonesia adalah kereta api. Dalam UU No. 27 Tahun 2007 tentang perkeretaapian menyatakan kereta api adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api. Kereta api adalah kendaraan dengan tenaga gerak (listrik, diesel, atau tenaga uap) yang berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan kendaraan lain, yang akan atau sedang bergerak diatas rel, terdiri dari kereta penumpang dan kereta barang (BPS, 2023). Pada tahun 2022 kereta api di Indonesia mengangkut penumpang sebanyak 277.115 ribu orang dan mengangkut barang se banyak 61.906 ribu ton barang (BPS, 2023). Dalam memberikan pelayanan jasa angkutan penumpang dan barang, kereta api mengedepankan keselamatan dan kesehatan kerja dengan menerapkan Sistem Manajemen Keselamatan Perkeretaapian (SMKP) yang diatur dalam Permenhub No. 69 Tahun 2018 tentang Sistem Manajemen Keselamatan Perkeretaapian(SMKP) dan Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2012 tentang Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja.

Dalam pelaksanaan K3 di lingkungan kerja di kereta api , ada beberapa faktor yang mempengaruhi keselamatan kerja d diantaranya faktor teknis, faktor organisasi, dan faktor manusia. Faktor teknis terdiri dari keandalan

peralatan kerja dan kelengkapan pengamanan dari peralatan kerja. Faktor organisasi terdiri dari prosedur kerja/intruksi kerja yang kurang, serta keterbatasan alokasi anggaran untuk keselamatan. Selanjutnya, faktor manusia bisa terjadi akibat kelelahan, kondisi psikologis pekerja, ketidakseimbangan fisik atau kemampuan tenaga kerja dan kompetensi pegawai (KAI, 2023). Selain itu, pekerja di kereta api menghadapi bahaya-bahaya di lingkungan kerja seperti bahaya kimia, bahaya biologi, bahaya fisika, bahaya ergonomi, dan bahaya psikososial. Bahaya-bahaya ini dapat ditemukan di lingkungan kerja kereta api, dimana salah satu bahaya yang berpengaruh besar terhadap pekerja adalah bahaya psikososial.

Salah satu bahaya psikososial yang ditemukan ditempat kerja adalah stres kerja. Stres kerja adalah rasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya sebagai akibat dari adanya ketidakseimbangan antara karakteristik individu dengan tuntutan pekerjaan dan lingkungannya yang berdampak pada perilaku serta kondisi fisik dan psikologis karyawan tersebut (E. W. Cahyono, 2019). Stres kerja akan menjadi hal yang beresiko bagi kesehatan dan keselamatan pekerja apabila pekerjaan yang dilakukan melebihi kapasitas, sumber daya, dan kemampuan pekerja dilakukan secara berkepanjangan (ILO, 2016). Hasil survei yang dilakukan oleh *Labour Force Survey* (LFS) sebanyak 914.000 pekerja di Inggris mengalami stres, depresi, atau kecemasan diakibatkan pekerjaan selama tahun 2021 sampai tahun 2022 dimana 51% mengalami masalah kesehatan terkait pekerjaan dan 55% pekerja kehilangan hari kerja. Hasil penelitian di Wuhan China pada tahun 2020, didapatkan temuan bahwa dari 1.257 perawat di 34 rumah sakit Tiongkok mengalami gangguan psikologi dengan hasil gejala depresi 50 %, stres 45 %, kecemasan 34 % dan tekanan psikologis 71,5% (Huang et al., 2020). Perhimpunan Spesialis Kedokteran Okupasi Indonesia menyatakan bahwa sebesar 60,6% pekerja mengalami depresi dan 57,6 % mengalami insomnia (Kemenkes, 2017). Penelitian yang dilakukan oleh Solon terhadap tenaga kesehatan pada salah satu Rumah Sakit di Indonesia tahun 2021 menunjukkan bahwa dari 84 responden ditemukan sebanyak 56% mengalami stres kerja

sedang dan 33.3% mengalami stres kerja berat (Solon *et al.*, 2021). Hasil riset kesehatan dasar pada tahun 2018 menunjukkan Provinsi DKI Jakarta terdapat 10.9% mengalami gangguan mental emosional dimana pekerja PNS/TNI/POLRI/BUMN/BUMD menyumbang sebesar 5,22%, pegawai swasta 5,64%, wiraswasta 8,89% (Kemenkes, 2018).

WHO (2020) menjelaskan stres kerja dapat terjadi dalam berbagai kondisi di lingkungan kerja, namun kerap kali diperburuk ketika pekerja merasa kurang mendapat dukungan dari *supervisor* dan rekan kerja, serta sedikit kontrol terhadap pekerjaan. Sari (2017) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa ada hubungan antara dukungan sosial dengan stres kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Zavanya dkk (2019) menyatakan bahwa ada hubungan antara kontrol terhadap pekerjaan dengan stres kerja.

Munadar dalam Umama (2019) menjelaskan ada beberapa faktor yang dapat menyebabkan stres kerja diantaranya adalah faktor instrinsik terkait pekerjaan berupa tuntutan fisik dan tuntutan tugas, peran individu dalam organisasi, pengembangan karir, hubungan dalam pekerjaan, struktur dan iklim organisasi, tuntutan dari luar organisasi, dan ciri-ciri individu. Hal ini dibuktikan dengan beberapa penelitian yang menyatakan adanya hubungan faktor-faktor tersebut dengan stres kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Mallapiang (2017) menunjukkan bahwa ada hubungan antara tuntutan pekerjaan dan peran dengan stres kerja. Handoko (2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan stres kerja. Setyowati *et al.*, (2017) dalam penelitiannya menyatakan bahwa ada hubungan antara peran dalam organisasi, pengembangan karir, struktur organisasi dan iklim organisasi, dan beban kerja mental dengan stres kerja. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Ansori dan Martiana pada tahun 2017 menyatakan bahwa ada hubungan antara masa kerja dengan stres kerja. Sari *et al.*, (2021) menyatakan bahwa ada hubungan antara status pernikahan dengan stres kerja.

Lestari *et al.*, (2022) menyatakan bahwa stres dapat merusak kesehatan pekerja, produktivitas pekerja, dan kinerja bisnis. Hal ini sejalan dengan

penelitian yang dilakukan Cahyono (2022) dimana terdapat hubungan stres kerja dengan kesehatan fisik dan mental pekerja sehingga dapat menyebabkan *burnout*. Baskoro & Seotjningsih (2022) dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa ada hubungan antara stres kerja dengan produktivitas pekerja. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad & Vera (2019) menyatakan ada hubungan antara stres kerja dengan kinerja..

PT. Kereta Commuter Indonesia adalah salah satu anak perusahaan PT. KAI yang bergerak dalam transportasi angkutan cepat komuter berbasis kereta rel listrik di jabodetabek, dan kereta api lokal di wilayah 1 jakarta, wilayah 2 bandung, wilayah 6 yogyakarta, dan wilayah 9 surabaya. Setiap harinya, penumpang kereta rel listrik ini tercatat lebih dari 700.000-850.000 orang per hari (KCI, 2023). Sehingga dalam upaya menghadirkan layanan transportasi yang aman dan nyaman untuk seluruh masyarakat, PT. KCI memberikan fasilitas terbaik salah satunya adalah pos kesehatan di stasiun. Pos kesehatan adalah tempat penanganan pertama kecelakaan, gangguan kesehatan, dan kegawatdaruratan di stasiun (KCI, 2021). Pada tahun 2023, PT. KCI memiliki 39 pos kesehatan yang tersebar di wilayah JABODETABEK dengan jumlah petugas pos kesehatan sebanyak 105 orang yang berada dibawah Unit Kesehatan. Dengan adanya pos kesehatan di stasiun, menunjukkan komitmen PT. KCI dalam mematuhi standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kereta api penumpang di stasiun yang diatur dalam Permenhub Nomor 63 tahun 2019 dimana pos kesehatan dibutuhkan dalam jenis pelayanan informasi dan fasilitas kesehatan yang mudah terlihat dan terjangkau di stasiun. Pos kesehatan ini difasilitasi dengan obat-obatan, petugas paramedis, dan fasilitas kerja (stetoskop, tensi meter, tempat tidur pasien) (Kemenhub, 2019). Petugas paramedis merupakan petugas pos kesehatan yang diberi kewenangan oleh perusahaan dan memiliki ijazah Diploma III (D3) atau Strata 1 (S1) Kesehatan serta mempunyai kompetensi melakukan pemeriksaan kesehatan. Pemeriksaan kesehatan yang dilakukan oleh petugas pos kesehatan berupa penanganan pertama penumpang dan pegawai yang mengalami permasalahan kesehatan meliputi pemeriksaan fisik, pemberian terapi sederhana, penanganan

kegawatdaruratan, dan rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjut (KCI, 2021).

Petugas pos kesehatan sangat rentan terhadap berbagai potensi bahaya dan resiko yang dapat menyebabkan kerugian, salah satunya adalah stres kerja. Hal ini dikarenakan dalam satu shift hanya satu petugas pos kesehatan yang berjaga sehingga saat menangani pasien kegawatdaruratan, petugas pos kesehatan mempunyai tuntutan pekerjaan seperti melakukan pemeriksaan, mendiagnosa, dan menangani pasien dengan baik dan benar, pendokumentasian kasus yang rapih dan benar, pelaporan kasus yang tepat waktu, dan koordinasi antar unit yang baik dan benar. Petugas pos kesehatan tidak hanya memberikan pelayanan kesehatan dan kegawatdaruratan di stasiun tempat pos kesehatan berada, namun juga memberikan pelayanan kesehatan dan kegawatdaruratan pada stasiun yang tidak ada pos kesehatan dan membutuhkan penanganan. Petugas pos kesehatan bertugas melakukan pengecekan kursi roda, tandu, dan mengisi *item* kotak P3K yang sudah habis di stasiun-stasiun binaan. Selain itu, petugas pos kesehatan harus siap bekerja diluar jadwal shift kerja menggantikan jadwal shift rekan kerja yang tidak hadir disebabkan karna sakit atau kecelakaan dan rekan kerja yang ditugaskan oleh atasan untuk mengikuti pelatihan atau program kerja dari perusahaan. Petugas pos kesehatan juga melaksanakan *follow up* pada penumpang kecelakaan yang dirujuk ke fasilitas kesehatan lanjutan dan pegawai sakit/kecelakaan baik dalam kondisi rawat jalan maupun rawat inap. Kemudian, saat dilakukan studi pendahuluan, ditemukan rata-rata kunjungan ke pos kesehatan setiap harinya antara 3-10 orang perhari terutama saat hari kerja yaitu jam-jam keberangkatan dan kepulangan karyawan. Kunjungan ini berupa penumpang atau pegawai yang membutuhkan pertolongan pertama atau tindakan medis seperti pingsan, flu, batuk, diare, hipertensi, dan lain-lain, serta kegawatdaruratan. Kasus kegawatdaruratan yang ditangani oleh petugas pos kesehatan di Jabodetabek diantaranya *suspek* serangan jantung, penurunan kesadaran, epilepsi, asma berat, patah tulang dan luka robek karna kecelakaan di area stasiun atau didalam kereta, dan kecelakaan kerja yang membutuhkan rujukan ke fasilitas

kesehatan lanjutan. Kasus kagawatdaruratan yang ditangani petugas pos kesehatan dalam satu bulan terakhir ditemukan lebih dari 50 kasus kegawatdaruratan. Lalu, perusahaan hanya menyediakan pengukuran kelelahan kerja pada masinis, belum menyediakan pengukuran stres kerja bagi semua karyawan, dan belum menyediakan pemerisakaan klinis terkait kesehatan jiwa.

Hasil studi pendahuluan yang penulis lakukan terhadap 10 orang petugas pos kesehatan di PT. KCI melalui kuesioner PSS-10, didapatkan sebanyak 10% (1 orang) petugas pos kesehatan mengalami stres kerja berat dan sebanyak 90% (9 orang) petugas pos kesehatan mengalami stres kerja sedang. Unit kesehatan PT. KCI telah melakukan upaya untuk mengendalikan atau mengurangi stres kerja yang dialami yaitu diadakannya *gathering* 1 kali setiap tahunnya. Namun, *gathering* ini tidak dilaksanakan selama 3 tahun terakhir dan hanya mengadakan webinar terkait manajemen stres ditempat kerja. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Stres Kerja pada Petugas pos kesehatan di PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) Tahun 2023”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Petugas pos kesehatan sangat rentan terhadap berbagai potensi bahaya dan resiko yang dapat menyebabkan kerugian, salah satunya adalah stres kerja. Hal ini dikarenakan petugas pos kesehatan tidak hanya memberikan pelayanan kesehatan dan kegawatdaruratan di stasiun tempat pos kesehatan berada, namun juga memberikan pelayanan kesehatan dan kegawatdaruratan pada stasiun yang tidak ada pos kesehatan dan membutuhkan penanganan dari petugas pos kesehatan. Petugas pos kesehatan harus siap berdinam diluar jadwal shift kerja menggantikan jadwal shift rekan kerja yang tidak hadir dikarenakan sakit, kecelakaan, dan rekan kerja yang ditugaskan oleh atasan untuk mengikuti pelatihan atau program kerja dari perusahaan. Petugas pos kesehatan melaksanakan *follow up* pada penumpang yang dirujuk ke fasilitas kesehatan lanjutan dan pegawai sakit/kecelakaan baik dalam kondisi rawat jalan maupun

rawat inap. Selain itu, perusahaan hanya menyediakan penilaian terkait kelelahan pada masinis dan belum ada penilaian mandiri terkait stres kerja bagi semua karyawan dan belum menyediakan pemeriksaan klinis terkait kesehatan jiwa. Dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan kepada 10 orang petugas pos kesehatan melalui kuesioner PSS-10 untuk pengukuran stres kerja, didapatkan hasil sebanyak 10% (1 orang) petugas pos kesehatan mengalami stres kerja berat dan sebanyak 90% (9 orang) petugas pos kesehatan mengalami stres kerja sedang. Mengacu pada pemikiran diatas dan memperhatikan pada latar belakang masalah, maka perlu dilakukannya penelitian mengenai “Faktor-faktor apa sajakah yang berhubungan dengan stres kerja pada petugas pos kesehatan di PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) Tahun 2023?”

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

1. Apa saja faktor-faktor yang berhubungan dengan stres kerja pada petugas pos kesehatan di PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) Tahun 2023?
2. Bagaimana gambaran stres kerja pada petugas pos kesehatan di PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) Tahun 2023?
3. Bagaimana gambaran beban kerja mental pada petugas pos kesehatan di PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) Tahun 2023?
4. Bagaimana gambaran masa kerja pada petugas pos kesehatan di PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) Tahun 2023?
5. Bagaimana gambaran status pernikahan pada petugas pos kesehatan di PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) Tahun 2023?
6. Bagaimana gambaran kontrol terhadap pekerjaan pada petugas pos kesehatan di PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) Tahun 2023?
7. Bagaimana gambaran dukungan sosial pada petugas pos kesehatan di PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) Tahun 2023?
8. Bagaimana gambaran hubungan dalam pekerjaan pada petugas pos kesehatan di PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) Tahun 2023?
9. Bagaimana gambaran peran dalam organisasi pada petugas pos kesehatan di PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) Tahun 2023?

10. Adakah hubungan beban kerja mental dengan stres kerja pada petugas pos kesehatan di PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) Tahun 2023?
11. Adakah hubungan masa kerja dengan stres kerja pada petugas pos kesehatan di PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) Tahun 2023?
12. Adakah hubungan status pernikahan dengan stres kerja pada petugas pos kesehatan di PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) Tahun 2023?
13. Adakah hubungan kontrol terhadap pekerjaan dengan stres kerja pada petugas pos kesehatan di PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) Tahun 2023?
14. Adakah hubungan dukungan sosial dengan stres kerja pada petugas pos kesehatan di PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) Tahun 2023?
15. Adakah hubungan antara hubungan dalam pekerjaan dengan stres kerja pada petugas pos kesehatan di PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) Tahun 2023?
16. Adakah hubungan peran dalam organisasi dengan stres kerja pada petugas pos kesehatan di PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) Tahun 2023?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Umum**

Mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan stres kerja pada petugas pos kesehatan di PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) tahun 2023.

### **1.4.2 Tujuan Khusus**

1. Mengetahui gambaran stres kerja pada petugas pos kesehatan di PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) Tahun 2023
2. Mengetahui gambaran beban kerja mental pada petugas pos kesehatan di PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) Tahun 2023
3. Mengetahui gambaran masa kerja pada petugas pos kesehatan di PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) Tahun 2023
4. Mengetahui gambaran status pernikahan pada petugas pos kesehatan di PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) Tahun 2023



5. Mengetahui gambaran kontrol terhadap pekerjaan pada petugas pos kesehatan di PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) Tahun 2023
6. Mengetahui gambaran dukungan sosial pada petugas pos kesehatan di PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) Tahun 2023
7. Mengetahui gambaran hubungan dalam pekerjaan pada petugas pos kesehatan di PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) Tahun 2023
8. Mengetahui gambaran peran dalam organisasi pada petugas pos kesehatan di PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) Tahun 2023
9. Mengetahui hubungan beban kerja mental dengan stres kerja pada petugas pos kesehatan di PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) Tahun 2023
10. Mengetahui hubungan masa kerja dengan stres kerja pada petugas pos kesehatan di PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) Tahun 2023
11. Mengetahui hubungan status pernikahan dengan stres kerja pada petugas pos kesehatan di PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) Tahun 2023
12. Mengetahui hubungan kontrol terhadap pekerjaan dengan stres kerja pada petugas pos kesehatan di PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) Tahun 2023
13. Mengetahui hubungan dukungan sosial dengan stres kerja pada petugas pos kesehatan di PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) Tahun 2023
14. Mengetahui hubungan antara hubungan dalam pekerjaan dengan stres kerja pada petugas pos kesehatan di PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) Tahun 2023
15. Mengetahui hubungan peran dalam organisasi dengan stres kerja pada petugas pos kesehatan di PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) Tahun 2023

## 1.5 Manfaat Penulisan

### 1.5.1 Bagi Perusahaan

1. Sebagai sarana menjalin kerjasama antara universitas dan perusahaan serta sebagai transfer wawasan dan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh mahasiswa Kesehatan Masyarakat Universitas Esa Unggul.
2. Sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan program terkait stres akibat kerja baik program untuk mencegah ataupun program untuk mengendalikan stres akibat kerja sehingga dapat meningkatkan produktivitas perusahaan

### 1.5.2 Bagi Universitas Esa Unggul

Untuk menambah studi kebendaharaan dan bahan informasi terkait kesehatan dan keselamatan kerja khususnya stres kerja di suatu perusahaan

### 1.5.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Sarana untuk menerapkan dan mengaplikasikan ilmu keselamatan dan kesehatan kerja dan memperluas wawasan terutama mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan stres kerja
2. Menjadi referensi atau masukan bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti mengenai stres kerja.

## 1.6 Ruang Lingkup

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan stres kerja pada petugas pos kesehatan di PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) tahun 2023. Penelitian ini dilakukan karena PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) pada tahun 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh petugas pos kesehatan di PT. KCI yang berjumlah 105 orang dan pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *stratified random sampling*. Desain pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan analitik *cross sectional* yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan stres kerja petugas pos kesehatan. Instrumen

yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner PSS-10 untuk mengukur stres kerja, kuesioner *Health Safety Executive (HSE) Stress Indicator Tool* untuk mengukur faktor stres kerja berupa kontrol dalam pekerjaan, dukungan sosial, hubungan dalam pekerjaan, dan peran dalam organisasi, serta NASA TLX untuk pengukuran beban kerja mental. Analisis data dilakukan dengan menggunakan distribusi frekuensi untuk analisis univariat dan uji *chi square* untuk analisis bivariat.