

Analisis Hubungan Faktor Psikososial Terhadap Stres Kerja dan Perilaku Berisiko Karyawan di PT. X

Aji Utomo Putro, Dadan Erwandi, Abdul Kadir

Departemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia

Corresponding author: dadan@ui.ac.id

Abstrak

Angka kematian akibat *lift* di dunia pada 1999-2009 sebesar 263 orang yang disebabkan 57% terjatuh, 18% terjepit, 17% tertimpa benda, dan 9% penyebab lainnya. Salah satu upaya pencegahan kecelakaan dengan menganalisis faktor psikososial yang mengakibatkan stres kerja dan perilaku berisiko yang dapat menimbulkan kecelakaan kerja. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan faktor psikososial terhadap stres kerja dan perilaku berisiko karyawan di PT. X. Metode penelitian yaitu deskriptif kuantitatif, desain studi *cross-sectional*, dengan sampel 200 orang. Faktor psikososial yang berhubungan yaitu beban kerja dan kecepatan kerja, pengendalian, fungsi organisasi, hubungan interpersonal, peran organisasi, pengembangan karir, *home-work interface*, tuntutan psikologis, partisipasi atau pengawasan, perundungan dan kekerasan. Terdapat hubungan antara stres kerja dan perilaku berisiko. Perilaku yang sering muncul ketika karyawan mengalami stres kerja yaitu terburu-buru saat bekerja. Keluhan stres kerja paling tinggi terkait keluhan fisiologis yaitu konsumsi obat penghilang sakit kepala; keluhan perilaku yaitu menyela dan memotong kalimat orang lain; keluhan emosional yaitu enggan pergi kerja. PT X sebaiknya melakukan *risk assesment* lebih komprehensif, memperjelas pengembangan karir, dan perhitungan ulang terkait beban kerja, efektifitas dan efisiensi agar tidak berdampak buruk terhadap *work-life balance* karyawan.

Kata kunci: Faktor Psikososial, Stres Kerja, dan Perilaku Berisiko

Analysis of Correlation between Psychosocial Factors to Work-Related Stress and At-Risk Behavior of PT X Employee

Abstract

The death rate due to elevators in the world at 1999-2009 was 263 people, caused by 57% falling, 18% being pinched, 17% falling by objects, and 9% other causes. One of the efforts to prevent accidents was to analyze psychosocial factors that caused work stress and at-risk behavior that can lead to work accidents. This study aimed to determine the relationship of psychosocial factors to work stress and the at-risk behavior of employees at PT. X is engaged in the elevator and escalator sector. This research method was a descriptive quantitative, cross-sectional study with 200 people. Psychosocial factors related to workload and work speed, job control, organizational function, interpersonal relationships, organizational roles, career development, home-work interface, psychological demands, participation or supervision, bullying and violence. There is a relationship between work stress and at-risk behavior. Behaviors that often arise when employees experience work stress are rushing at work decisions. The highest work stress complaints were related to physiological complaints, namely the consumption of headache relievers; behavioral complaints, namely interrupting and cutting other people's sentences; emotional complaints, namely refusal to go to work; Cognitive complaints are difficulty thinking clearly and concentrating. PT X should conduct a more comprehensive risk assessment, clarify career development, and recalculate the workload, effectiveness and efficiency to prevent negative impact on employees' work-life balance.

Keywords: Psychosocial Factors, Work-related Stress, and At-Risk Behavior

Pendahuluan

Peningkatan pembangunan infrastruktur berdampak pada meningkatnya jumlah bangunan terutama di gedung-gedung bertingkat termasuk permintaan alat angkut manusia maupun barang sebagai transportasi vertikal yang dikenal sebagai elevator atau lift. Oleh sebab itu, penting untuk melindungi pekerja lift dari cedera atau kecelakaan kerja. Perilaku berisiko yang disebabkan dari faktor psikososial dan stres kerja merupakan salah satu faktor dominan penyebab terjadinya kecelakaan kerja. Hal ini menjadi bukti atau *evidence-based* dalam melihat gambaran dan analisis hubungan lebih jauh dengan mengetahui hubungan antara faktor psikososial terhadap stres kerja dan perilaku berisiko di PT. X yang bisa direkomendasi sebagai upaya intervensi untuk mencegah terjadinya kecelakaan kerja yang dapat mengakibatkan cedera bahkan kematian. Perilaku diartikan sebagai tingkah atau tindakan yang dapat di observasi oleh orang lain (Geller, 2001).

Stres kerja adalah respons yang mungkin dimiliki orang ketika dihadapkan pada tuntutan dan tekanan kerja yang tidak sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan mereka dan yang menantang kemampuan mereka untuk mengatasinya (Leka et al., 2017). Sumber stres adalah situasi atau lingkungan yang dianggap mengancam atau berbahaya yang akan memunculkan tekanan terhadap individu. *Stressor* atau sumber stres dapat dibagi menjadi tiga yaitu fisik, psikologis dan psikososial (Cotton et al., 1990).

Menurut *International Labour Organization* definisi bahaya psikososial adalah terjadinya interaksi antara konten pekerjaan, organisasi dan manajemen dan kondisi lingkungan dan organisasi. Bahaya psikososial juga memiliki pengaruh bahaya terhadap kesehatan kerja melalui persepsi dan pengalaman mereka (ILO, 1986). Faktor psikososial termasuk bagaimana suatu proses cara kerja dilakukan seperti tenggat waktu, beban kerja, metode pekerjaan dan konteks di mana pekerjaan terjadi, termasuk hubungan dan interaksi dengan manajer dan supervisor, kolega dan rekan kerja dan klien/pelanggan. Definisi yang lebih sederhana dari bahaya psikososial mungkin aspek desain dan manajemen

pekerjaan, dan konteks sosial dan organisasinya yang berpotensi menyebabkan kerusakan psikologis atau fisik (Cox et al., 2000).

PT. X adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa konstruksi instalasi dan perawatan elevator dan eskalator. Pada tahun 2020, telah dilakukan pengukuran stres kerja berdasarkan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 5 tahun 2018 dengan hasil tingkat stres kerja sedang terdapat pada aspek ketaksamaan peran sebesar 76,6% dan pada aspek konflik peran sebesar 61,7%. Sedangkan tingkat stres kerja berat terdapat pada aspek pengembangan karir dan tanggungjawab pada orang lain sebesar 4,2%. Pada periode tahun 2019 sampai 2020 PT. X telah mengumpulkan pelaporan *nearmiss* sebanyak 3.236 di PT X, di mana penyebab *nearmiss* dan perilaku berisiko tersebut terdiri dari 61,6% penggunaan APD yang tidak sesuai, 26,7% terkait pelatihan dan metode kerja 9,1% karena stres kerja dan *stressor* lainnya, 2,6% terkait pemenuhan *compliance*. Berdasarkan gambaran data diatas, peneliti ingin menganalisis dan mengkaji faktor psikososial terhadap stres kerja dan perilaku berisiko di PT X. Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan faktor psikososial terhadap stres kerja dan perilaku berisiko di PT X.

Metode

Desain studi penelitian ini adalah *cross-sectional study*, bersifat analitik dengan metode kuantitatif. Penelitian ini dilakukan dari bulan September 2020 sampai Juli 2021. Kuesioner yang terdiri dari 4 bagian: Data diri responden, faktor psikososial (COPSOQ & Nugroho, 2017), keluhan stres kerja (COPSOQ & Kompier, 1990), dan perilaku berisiko (Prosedur Pelaporan Near Miss PT. X). Kuisisioner sudah melalui tahap uji validitas dan reliabilitas. Sampel penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling* sebanyak 200 orang. Analisis data yang dilakukan yaitu univariat untuk mendapatkan gambaran secara umum dan analisis bivariat untuk mengetahui hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen, dimana pengujian variabel faktor psikososial

dan stres kerja dilakukan dengan statistik parametrik *chi-square*, sedangkan variabel usia dan masa kerja pakai uji T.

Hasil

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Usia dan Masa Kerja

Karakteristik Individu	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia		
18-28 Tahun	103	51,5
29-38 Tahun	64	32
39-48 Tahun	24	12
Diatas 48 Tahun	9	4,5
Masa Kerja		
1-5 tahun	146	73
5-10 tahun	27	11
11-15 tahun	5	1
Diatas 15 tahun	22	2

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Faktor Psikososial di PT X

No.	Faktor Psikososial	Rendah		Tinggi		Total	
		f	(%)	f	(%)	n	(%)
1	Perundungan dan Kekerasan	102	51	98	49	200	100%
2	Fungsi Organisasi	110	55	90	45	200	100%
3	Beban dan Kecepatan Kerja	115	57.5	85	42.5	200	100%
4	Tuntutan Psikologi	115	57.5	85	42.5	200	100%
5	Hubungan antara pekerjaan dan rumah	140	70	60	30	200	100%
6	Hubungan Interpersonal	146	73	54	27	200	100%
7	Pengembangan Karir	146	73	54	27	200	100%
8	Jadwal Kerja	153	76.5	47	23.5	200	100%
9	Peran Organisasi	162	81	38	19	200	100%
10	Partisipasi atau Pengawasan	164	82	36	18	200	100%
11	Pengendalian	173	86.5	27	13.5	200	100%

Rentang usia pekerja dalam penelitian ini terbanyak berada ada rentang usia 18-28 Tahun dengan persentase 51,5%. Sedangkan untuk persentase masa kerja dalam penelitian ini terbanyak memiliki

rentang masa kerja 1-5 Tahun dengan persentase 73% (Tabel 1). Persentase faktor psikososial tertinggi yaitu perundungan dan kekerasan tinggi sebanyak 98 orang (49%). Fungsi organisasi tinggi sebanyak 90 orang (45%). Beban dan kecepatan kerja tinggi sebanyak 85 orang (42.5%) (Tabel 2)

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Tingkat Stres Kerja di PT X

Tingkat Stres Kerja	Frekuensi	(%)
Rendah	105	52.5
Tinggi	95	47.5
TOTAL	200	100

Persentase tentang stres kerja terbanyak dalam hal ini yaitu stres kerja rendah sebanyak 105 orang (52.5%), selanjutnya stres kerja tinggi sebanyak 95 orang (47.5%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Pertanyaan Keluhan Stres Kerja di PT X

Pertanyaan Keluhan Stress Kerja	Rendah		Tinggi		Total	
	f	(%)	f	(%)	n	(%)
Keluhan Fisiologis						
Frekuensi konsumsi obat penghilang sakit kepala	9	4.5	191	95.5	200	100
Sakit kepala	21	10.5	179	89.5	200	100
Berkeringat berlebihan	51	25.5	149	74.5	200	100
Masalah dengan lambung atau maag	168	84	32	16	200	100
Jantung berdetak kencang	180	90	20	10	200	100
Keluhan Perilaku						
Kadang-kadang menyela dan memotong kalimat orang lain	11	5.5	189	94.5	200	100
Sibuk dengan pikiran saya sendiri	46	23	154	77	200	100
Ketergantungan dengan rokok atau kopi	49	24.5	151	75.5	200	100
Kegelisahan saat tidur	159	79.5	41	20.5	200	100
Keluhan Emosional						
Enggan pergi kerja	20	10	180	90	200	100
Perasaan marah dan kesal	22	11	178	89	200	100
Penurunan daya ingat dan konsentrasi	30	15	170	85	200	100
Merasa frustrasi jika sedang menunggu pekerjaan yang tidak kunjung selesai	41	20.5	159	79.5	200	100
Merasa sangat kelelahan	148	74	52	26	200	100

Keluhan Kognitif						
Sulit berpikir jernih dan berkonsentrasi	31	15.5	169	84.5	200	100
Pekerjaan mengharuskan untuk mengingat banyak hal selama 1 bulan terakhir	76	38	124	62	200	100
Tuntutan pekerjaan terkait inovasi	117	58.5	83	41.5	200	100

Persentase faktor keluhan fisiologis tertinggi yaitu frekuensi konsumsi obat penghilang sakit kepala tinggi sebanyak 191 orang (95.5%); sakit kepala tinggi sebanyak 179 orang (89.5%); berkeringat berlebihan tinggi sebanyak 149 orang (74.5%). Persentase faktor keluhan perilaku tertinggi yaitu perilaku menyela dan memotong kalimat orang lain tinggi sebanyak 189 orang (94.5%); sibuk dengan pikiran sendiri tinggi sebanyak 154 orang (77%); ketergantungan rokok atau kopi tinggi sebanyak 151 orang (75.5%). Persentase

faktor keluhan psikologis tertinggi yaitu perilaku malas pergi bekerja tinggi sebanyak 180 orang (90%); marah dan kesal tinggi sebanyak 178 orang (89%); penurunan daya ingat dan konsentrasi tinggi sebanyak 170 orang (85%). Persentase faktor keluhan kognitif tertinggi yaitu frekuensi sulit berpikir jernih dan berkonsentrasi tinggi sebanyak 169 orang (84.5%); keharusan untuk mengingat banyak hal tinggi sebanyak 124 orang (62%); dan keluhan tuntutan pekerjaan terkait inovasi tinggi sebanyak 83 orang (41.5%).

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Pertanyaan Perilaku Berisiko di PT X

No.	Pertanyaan Perilaku Berisiko	Berisiko		Tidak Berisiko		Total	
		f	(%)	f	(%)	n	(%)
1	Terburu-buru saat bekerja	97	48.5	103	51.5	200	100%
2	Bekerja kurang teliti	85	42.5	115	57.5	200	100%
3	Salah dalam mengambil keputusan	79	39.5	121	60.5	200	100%
4	Bertindak kurang waspada	67	33.5	133	66.5	200	100%
5	Terlalu percaya diri terhadap kemampuan bekerja	64	32	136	68	200	100%
6	Merasa malas saat bekerja	64	32	136	68	200	100%
7	Merasa pekerjaan anda tidak memiliki risiko K3	33	16.5	167	83.5	200	100%
8	Tidak menjalankan prosedur kerja	31	15.5	169	84.5	200	100%
9	Tidak memakai APD dengan benar dan sesuai standar	30	15	170	85	200	100%
10	Tidak memakai alat kerja yang sesuai dengan standar	25	12.5	175	87.5	200	100%

Persentase faktor perilaku berisiko yaitu berisiko terburu-buru saat bekerja sebanyak 97 orang (48.5%). Berisiko bekerja kurang teliti sebanyak 85 orang (42.5%). Berisiko salah dalam mengambil keputusan sebanyak 79 orang (39.5%). Berisiko bertindak kurang waspada sebanyak 67 orang (33.5%). Berisiko terlalu percaya diri terhadap kemampuan bekerja sebanyak 64 orang (32%).

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Perilaku Berisiko di PT X

Perilaku Berisiko	Frekuensi	(%)
Perilaku Berisiko	79	39.5
Perilaku Tidak Berisiko	121	60.5
TOTAL	200	100

Persentase tentang perilaku berisiko dalam hal ini yaitu perilaku berisiko sebanyak 79 orang (39,5%) dan perilaku tidak berisiko yaitu sebanyak 121 orang (60,5%).

Tabel 7. Hubungan Faktor Psikososial terhadap Tingkat Stres Kerja

Faktor Psikososial	Stres Kerja						P Value	OR
	Rendah		Tinggi		Total			
	f	(%)	f	(%)	n	(%)		
Beban dan Kecepatan Kerja								
- Rendah	71	67.6	44	46.3	115	57.5	0.004	2.42
- Tinggi	34	32.4	51	53.7	85	42.5		
Jadwal Kerja								
- Rendah	86	81.9	67	70.5	153	76.5	0.084	1.89
- Tinggi	19	18.1	28	29.5	57	23.5		
Pengendalian								
- Rendah	100	95.2	73	76.8	173	86.5	0.001	6.03
- Tinggi	5	4.8	22	23.2	27	13.5		
Fungsi Organisasi								
- Rendah	74	70.5	36	37.9	110	55	0.001	3.91
- Tinggi	31	29.5	59	62.1	90	45		
Hubungan Interpersonal								
- Rendah	99	94.3	47	49.5	146	73	0.001	16.85
- Tinggi	6	5.7	48	50.5	54	27		
Peran Organisasi								
- Rendah	100	95.2	62	65.3	162	81	0.001	10.65
- Tinggi	5	4.8	33	34.7	38	19		
Pengembangan Karir								
- Rendah	98	93.3	48	50.5	146	73	0.001	13.71
- Tinggi	7	6.7	47	49.5	54	27		
<i>Hubungan antara pekerjaan dan rumah</i>								
- Rendah	87	82.9	53	55.8	140	70	0.001	3.83
- Tinggi	18	17.1	42	44.2	60	30		

Tuntutan Psikologis							
- Rendah	71	67.6	44	46.3	115	57.5	
- Tinggi	34	32.4	51	53.7	85	42.5	0.004
Partisipasi atau Pengawasan							
- Rendah	96	91.4	68	71.6	164	82	
- Tinggi	9	8.6	27	28.4	36	18	0.001
Perundungan dan Kekerasan							
- Rendah	67	63.8	35	36.8	102	51	
- Tinggi	38	36.2	60	63.2	98	49	0.001
JUMLAH	105	100	95	100	200	100	

Variabel yang memiliki hubungan dengan stres kerja yaitu beban kerja dan kecepatan kerja, pengendalian, fungsi organisasi, hubungan interpersonal, peran organisasi, pengembangan karir, *home-work interface*,

tuntutan psikologis, partisipasi atau pengawasan, perundungan dan kekerasan. Terdapat satu faktor psikososial yang tidak berhubungan dengan stres kerja yaitu jadwal kerja.

Tabel 8. Hubungan Tingkat Stres Kerja terhadap Perilaku Berisiko

Stress Kerja	Perilaku Berisiko						P Value	OR
	Rendah		Tinggi		Total			
	f	(%)	f	(%)	n	(%)		
- Rendah	13	16.5	40	33.1	53	26.5		
- Tinggi	66	83.5	81	66.9	147	73.5	0.015	0.40
JUMLAH	79	100	121	100	200	100		

Dari 200 responden yang memiliki perilaku berisiko tinggi dengan stress kerja rendah sebanyak 40 orang (33.1%) sedangkan stress kerja tinggi sebanyak 81 orang (66.9%). Hasil pengujian secara statistik didapatkan p value sebesar 0.015, sehingga dapat disimpulkan ada hubungan antara stress kerja dengan perilaku berisiko. Nilai OR sebesar 0.4 yang berarti semakin rendah stress kerja maka 0.4 kali mempengaruhi perilaku berisiko karyawan di PT. X.

Pembahasan

Secara garis besar faktor psikososial terdistribusi tidak merata pada setiap variabelnya seperti distribusi tertinggi pada

pengendalian, partisipasi atau pengawasan serta peran organisasi $\geq 81\%$. Hal ini dikontribusikan dari PT.X yang belum maksimal dari mengakomodir secara merata pada semua level jabatan, khususnya pada level jabatan teknisi atau pelaksana, tidak punya kekuatan untuk sekedar menyampaikan aspirasi untuk kebaikan di satu level yang sama. Selain itu tuntutan pekerjaan yang tinggi, penyelesaian pekerjaan harus cepat dan benar ketika sudah terdapat kesepakatan dengan pelanggan, kesempatan karir hanya untuk karyawan yang memiliki pendidikan tertentu, sarjana misalnya lebih memiliki karir baik dari pada lulusan SMA, Beban kerja dan kecepatan kerja berhubungan dengan tingkat stres kerja. Khususnya, pada

beban kerja tinggi pekerja sering mengalami tingkat stres sedang. Di PT X, beban kerja yang dialami oleh karyawan dikontribusikan dari permintaan pelanggan tinggi dan banyak serta dituntut cepat dan solutif dalam penyelesaian masalah. Segala aspek pekerjaan yang diterapkan PT. X bersumber dari global yang mana mempunyai tuntutan beban kerja yang tinggi yang diimbangi tenaga kerja yang profesional, contohnya PT. X secara global berpusat di Eropa, sedangkan tenaga kerja di Eropa mayoritas merupakan tenaga kerja yang benar-benar profesional dari segi pendidikan, kemampuan analisis masalah, kemampuan bekerja bahkan dibayar dengan cukup mahal. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Jones (1998) menemukan bahwa pekerja akan mengalami stres lebih besar 4,5 kali ketika pekerja mengerjakan pekerjaan yang terlalu banyak dengan tenggat waktu yang terlalu singkat.

Jadwal kerja tidak memiliki hubungan terhadap tingkat stres kerja di PT X. Di PT X, jadwal kerja diatur secara fleksibel dan tidak ada absensi karena berfokus pada penyelesaian dan proses pekerjaan. Dengan adanya jadwal kerja yang fleksibel karyawan di berikan tanggung jawab sendiri dalam mengatur kapan beristirahat, berbincang dengan rekan kerja dan makan besar maupun untuk keperluan mendesak seperti mengunjungi keluarga yang sakit, keluarga berduka dan sebagainya. Jam kerja fleksibel menjadi daya tarik tersendiri ketika seseorang bekerja di PT.X bahkan banyak karyawan yang tetap mempertahankan bekerja di PT.X dibandingkan perusahaan lain yang serupa karena jam kerja yang fleksibel. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lee et al., 2015) pada pekerja di Korea bahwa pekerja yang memiliki tambahan waktu kerja pada akhir pekan dikaitkan dengan kesehatan mental yang buruk dan stres pada pekerja di Korea.

Pengendalian kerja atau *job control* memiliki hubungan dengan tingkat stres kerja. PT. X memiliki pengendalian kerja yang cukup rendah seperti pengambilan keputusan dan wewenang pekerjaan. Dapat dikarenakan di PT.X pelanggan memiliki posisi seperti “raja” karena setiap keputusan kerja yang diambil harus berorientasi kepada kepuasan pelanggan bahkan jika suatu pekerjaan itu tidak mungkin

dilakukan, maka perusahaan tetap akan memberikan tekanan ke karyawan untuk mencari solusinya dan membuat semuanya mungkin. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Padmanabhan (2021), bahwa individu dengan tingkat pengendalian internal berpengaruh terhadap tingginya tingkat stres kerja, dimana pengendalian kerja dan stres kerja memiliki korelasi negatif.

Fungsi organisasi memiliki hubungan dengan tingkat stres di PT X. Perusahaan masih perlu menjalankan fungsi organisasi dengan baik seperti memberikan dukungan akses untuk menunjang pekerjaan karyawannya seperti harus ada fasilitas konseling dari yang benar-benar konkrit, dikarenakan banyak permasalahan yang tidak sampai ke ranah manajemen, penyelesaian permasalahan seringkali tersendat di level pelaksana. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ratnasari & Prasetyo, 2018) pada karyawan Bank BNI Cabang Undip bahwa terdapat hubungan yang negatif dan signifikan antara fungsi organisasi dengan stres kerja pada karyawan. Semakin rendah fungsi organisasi maka akan semakin tinggi stres kerja. Sebaliknya, semakin positif dukungan organisasi maka stres kerja semakin rendah.

Hubungan interpersonal memiliki hubungan terhadap munculnya tingkat stres kerja. Di PT.X konflik sering terjadi karena selain penilaian karyawan dengan indikator sesuai pekerjaannya, indikator penilaian pekerjaan yang penting adalah rekomendasi para “bos-bos” yang cukup handal dalam mempromosikan atau bahkan membuat betah dilingkungan bekerjanya. Jika seseorang mendapatkan apresiasi lebih dari kantor hali ini juga memperburuk hubungan interpersonal dengan rekan kerja lainnya. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan pada pekerja di Jepang menunjukkan bahwa pada pekerja baik laki-laki maupun perempuan konflik interpersonal berpengaruh terhadap stres secara psikologis (Tsuno et al., 2009). Beberapa pernyataan yang mendukung hal ini diantaranya ditemukan tingginya tingkat stres dan penyakit yang berhubungan dengan stres dikarenakan kurangnya dukungan dari orang yang bertanggungjawab ditempat kerja. Ada tiga hubungan interpersonal pada tempat kerja,

yaitu hubungan dengan atasan, hubungan dengan bawahan dan hubungan dengan rekan sekerja (Jones et al., 1998). Penelitian lain juga menyebutkan tingkat stres yang berat paling banyak dialami oleh responden yang memiliki hubungan interpersonal yang buruk (Gusrinarti, 2014).

Peran organisasi memiliki hubungan terhadap tingkat stres di PT X. Peran PT.X terhadap karyawan masih berorientasi pada tingkat jabatan Manager keatas, tidak merata di semua level, terutama level teknisi yang menjadi ujung tombak perusahaan dalam menghadapi pelanggan, seperti pendapatan yang lebih rendah dari profesi serupa dibanding negara-negara Asia Tenggara lainnya yang tergabung dalam satu grup perusahaan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Munandar (2001) bahwa seseorang pekerja yang diberi kesempatan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, memiliki hasil kerja yang lebih baik dan mengurangi tekanan dalam bekerja yang dapat menyebabkan stres. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Davidson & Cooper (1981) bahwa faktor peran dalam organisasi pada suatu pekerjaan merupakan sumber utama stres kerja.

Pada penelitian ini, pengembangan karir memiliki hubungan terhadap tingkat stres kerja. PT. X memiliki pengembangan karir yang seringkali terbentur dengan tingkat Pendidikan mayoritas SMA dan kebutuhan posisi tertentu yang rendah. Dikarenakan upah karyawan yang dibayarkan harus seminimal mungkin dan mendapatkan keuntungan setinggi-tingginya, bahkan kondisi saat ini banyak lulusan sarjana yang direkrut dengan standar upah SMA yang kemungkinan dipromosikannya juga kecil karena berbenturan dengan karyawan yang lebih lama bekerja tetapi pendidikan terakhirnya hanya SMA, senjata pamungkas dekat dengan “bos-bos” juga di rasa menjadi kontributor utama seseorang mendapatkan promosi. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitri (2013), dimana pengembangan karir tidak berhubungan terhadap kejadian stres kerja. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Marshall (1977) mengidentifikasi ada dua sumber stres, yaitu pertama kurangnya keamanan dalam bekerja dan pekerja yang

lama khawatir akan tidak dipekerjakan atau pensiun dini. Bahkan promosi terlalu berlebihan dan rasa frustrasi karena menempati posisi yang tinggi dalam karir memberi efek psikologis yang dapat merugikan bagi Kesehatan (Kasl & Cobb, 1982).

Variabel *home-work interface* memiliki hubungan terhadap tingkat stres kerja. Di PT. X Beban kerja yang tinggi, tuntutan kecepatan kerja yang tinggi dari permintaan *customer* dan *complain customer* membuat pekerja seringkali tidak *focus* dalam mengelola emosinya dengan baik bahkan permasalahannya berlanjut sampai interaksi di rumah, seperti saat sudah dirumah ditelepon atasan karena elevator bermasalah dan harus berangkat kembali ke lokasi elevator untuk menyelesaikannya walaupun jarak elevator yang dituju jauh dari rumah karyawan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Babamiri, et.al (2015) bahwa konflik diantara pekerjaan dengan keluarga merupakan prediktor dari gejala psikosomatis yang dialami oleh pekerja. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Peeters et al., (2004) bahwa Stresor kognitif, emosional, dan fisik yang tinggi di tempat kerja disebabkan dari pengalaman pekerjaan mengganggu rumah. Indikator tuntutan keluarga diketahui erat kaitannya dengan faktor psikososial hubungan rumah-tempat kerja, karena semakin tingginya tuntutan keluarga, maka semakin besar konflik antara rumah dan tempat kerja terjadi. Konflik antara rumah-tempat kerja tersebut pada akhirnya berujung pada meningkatnya berbagai risiko stres kerja (Boyar et al., 2008).

Partisipasi dan pengawasan kerja memiliki hubungan dengan tingkat stres kerja yang muncul pada karyawan di PT X. Hal ini dapat dikarenakan tingkat partisipasi dan pengawasan di PT X kurang maksimal dikarenakan pengawasan langsung yang rendah karena setiap orang yang bekerja tetap diawasi melalui dashboard online yang disediakan perusahaan dan grup WA yang pada akhirnya akan habis di marah-marahi oleh atasan jika ada permintaan *customer* yang tidak dipenuhi. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Leung (2015) pada pekerja konstruksi bahwa partisipasi dan pengawasan dari atasan berhubungan dengan

Keluhan Stres Psikologis yang disebabkan oleh tekanan dan tugas yang diberikan dari atasan ke bawahan dengan menganggap bawahan tidak kompeten jika tugas tidak selesai. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Aujada et al., (2015) pada karyawan PT. X terdapat pengaruh positif antara pengawasan terhadap stres kerja karyawan dan pengawasan memberi pengaruh sebesar 71% terhadap stres kerja.

Perundungan dan kekerasan memiliki hubungan dengan tingkat stres kerja. PT. X yang berorientasi pada kepuasan pelanggan kenyataannya bagai pisau bermata dua, satu sisi kepuasan pelanggan bagus dari sisi bisnis tetapi jika dilihat dari perlakuan *customer* kepada karyawan banyak perlakuan perundungan seperti, merendahkan langsung teknisi karena tidak kompeten terkadang melalui umpatan dan keluar kata-kata “kebudung binatang” yang polanya tidak pernah selesai-selasi karena kemabali ke focus terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hansen et al (2006) pada pekerja di Swedia bahwa kejadian perundungan berhubungan dengan reaksi stres psikologis dan psikosomatik dan perubahan kesehatan mental. Hal sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriansyah & Sahrah (2014) terdapat hubungan positif antara perundungan dengan *burnout* pada karyawan. Artinya semakin tinggi perundungan yang dialami maka kecenderungan karyawan mengalami stres akan semakin tinggi, sebaliknya semakin rendah perundungan yang dialami maka kecenderungan stres pada karyawan akan semakin rendah pula.

Tingkat stres kerja memiliki hubungan terhadap terjadinya perilaku berisiko. Karyawan PT.X mengalami stres antara rendah dan tinggi, meskipun begitu, seharusnya ada program ataupun intervensi dari pihak manajemen supaya tidak meningkatkan distribusi lebih banyak pada kategori tinggi. Kebijakan dan peraturan yang dibuat oleh pembuat kebijakan di sebuah perusahaan sebaiknya menjadi kebijakan yang tidak berat sebelah. Hal ini terlihat dari di PT. X dalam hal kebijakan mengenai peraturan yang dibuat dalam pelaksanaan proses kegiatan operasional yang terlihat sangat memberatkan bagi teknisi yang menjalankan

tugas dimana terlalu banyaknya permintaan pelanggan dan jumlah unit yang di-*handle*. Hal ini bisa menjadi pemicu terjadinya sebuah stres kerja yang tinggi. Terdapat 5 perilaku berisiko yang sering ditemukan yaitu terburu-buru saat bekerja, bekerja kurang teliti, salah dalam mengambil keputusan, bertindak kurang waspada, dan terlalu percaya diri terhadap kemampuan bekerja. Kondisi sekarang di PT.X intervensi perilaku berisiko hanya terbatas pada karyawan yang melakukan perilaku berisiko tersebut dengan memberikan *stop work*, teguran maupun surat peringatan, masih ada celah analisis yang belum menyentuh area psikososial dan stres kerja yang merupakan akar permasalahan dari timbulnya perilaku berisiko di lingkungan PT.X.

Pada penelitian lain yang dilakukan oleh Palupi (2015) pada pekerja shift malam, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara stres kerja dengan perilaku berbahaya, sehingga semakin tinggi stres kerja maka semakin tinggi juga perilaku berbahaya yang muncul. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri (2020) di PT. Kusumaputra Santosa Karanganyar bahwa terdapat hubungan signifikan antara tingkat stres kerja dengan perilaku tidak aman. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Leung (2015) pada pekerja konstruksi bahwa keluhan stres fisik memiliki hubungan dengan perilaku berisiko dikarenakan ketika seseorang memiliki gejala seperti sakit kepala akan muncul ketidaknyamanan dan tidak menjalankan pekerjaannya dengan baik dan sesuai.

Simpulan

Keluhan stres kerja yang sering muncul diantaranya: keluhan fisiologis yaitu konsumsi obat penghilang sakit kepala, sakit kepala, berkeringat berlebihan; keluhan perilaku yaitu menyela dan memotong kalimat orang lain, sibuk dengan pikiran sendiri, dan ketergantungan rokok atau kopi; keluhan emosional yaitu enggan pergi kerja, perasaan marah dan kesal, merasa frustrasi, penurunan daya ingat dan konsentrasi; keluhan kognitif yaitu sulit berpikir jernih dan berkonsentrasi.

Ada hubungan antara stres kerja dan perilaku berisiko. Hal ini dapat dikarenakan di PT X

karyawan selalu dituntut bekerja cepat dan handal karena pelanggan mempunyai permintaan tinggi. Hubungan interpersonal yang kurang baik karena mengerjakan pekerjaan yang tidak selesai dari departemen lain. Pengembangan karir seringkali terbentur dengan tingkat Pendidikan mayoritas SMA dan kebutuhan posisi tertentu yang rendah. Dikarenakan beban kerja yang tinggi seringkali beberapa karyawan mendapatkan keluhan dari keluarga, dikarenakan terlalu memperhatikan pekerjaan. Beban kerja, permintaan pelanggan, keluhan pelanggan, sehingga membuat pekerja seringkali tidak fokus dan mengelola emosinya dengan baik.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terimakasih untuk manajemen PT X untuk mengizinkan proses ini dipublikasikan dalam jurnal akademis dan K3 FKM UI, Dosen Pembimbing, serta pihak-pihak yang sudah membantu penelitian ini.

Referensi

- Andriansyah, H., & Sahrah, A. (2014). Hubungan Bullying Dengan Burnout Pada Karyawan. *Jurnal Psikologi Tabularasa*, 9(2), 137–150.
- Aujada, R., Saryadi, S., & Nugraha, H. (2015). Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Pengawasan terhadap Stres Kerja Karyawan PT. Daya Manunggal Salatiga Departemen Weaving AJL II. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(4), 1–10.
- Boyar, S. L., Maertz, C. P., Mosley, D. C., & Carr, J. C. (2008). The impact of work/family demand on work-family conflict. *Journal of Managerial Psychology*, 23(3), 215–235.
- Cotton, D. H. G., Mazel, B., Celia, D. F., & Ph, D. (1990). *Stress Management: An Integrated Approach to Therapy*. 204.
- Cox, T., Griffiths, A., & Rial-González, E. (2000). Research on Work-related Stress. In *Safety And Health*.
- Davidson, M. ., & Cooper, C. . (1981). *A model of occupational stress*. *Journal of Occupational Medicine*. 23, 564–570.
- Fitri, A. M. (2013). JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT 2013, Volume 2, Nomor 2, April 2013 Online di. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2(April), 1–9.
- Gusrinarti, S. (2014). *Analisis Faktor Bahaya Psikososial yang Berhubungan Dengan Stres kerja Pada Guru SMA Negeri di Jakarta Barat Tahun 2013*. Universitas Indonesia.
- Hansen, Å. M., Høgh, A., Persson, R., Karlson, B., Garde, A. H., & Ørbæk, P. (2006). Bullying at work, health outcomes, and physiological stress response. *Journal of Psychosomatic Research*, 60(1), 63–72.
- ILO. (1986). *Psychosocial Factors at Work: Recognition and control* (Issue 56).
- Jones, J. ., Hodgson, J. ., Clegg, T. ., & Elliot R.C. (1998). *Self Reported Work Related Illness*. HSE Books.
- Kasl, S. ., & Cobb, S. (1982). *Variability of stress effects among men experiencing job loss* (Handbook o). Free Press.
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2017). WORK ORGANIZATION & STRESS. In *Social Stress* (Issue 3). WHO Library Cataloguing-in-Publication Data.
- Marshall, J. (1977). Job pressures and satisfactions at managerial levels. *Unpublished PhD Thesis University of Manchester Institute of Science and Technology, Manchester*.
- Munandar, A. (2001). *Psikologi Industri dan Organisasi*. UI Press.
- Peeters, M. C. W., De Jonge, J., Janssen, P. P. M., & Van Der Linden, S. (2004). Work-home interference, job stressors, and employee health in a longitudinal perspective. *International Journal of Stress Management*, 11(4), 305–322. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.11.4.305>
- Ratnasari, A. A., & Prasetyo, A. R. (2018). Hubungan Antara Persepsi Dukungan Organisasi Dengan Stres Kerja. *Jurnal Empati*, 6(2), 70–76.
- Tsuno, K., Inoue, I., Tabata, T., & Shimazu. (2009). Intragroup and Intergroup Conflict at Work, Psychological Distress and Work Engagement in a Sample of Employees in Japan. *Industrial Health*.