

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia dalam kehidupan sehari-hari tidak dapat dipisahkan dari masalah kerja. Kerja sebagai salah satu perwujudan aktivitasnya, baik fisik maupun mental. Bekerja juga suatu kegiatan yang unik, menyangkut aspek fisiologis, psikologis, ekonomi, masyarakat, kematangan pribadi dan aspek kekuasaan, sehingga dapat dikatakan bahwa manusia tidak dapat dilepaskan dari pekerjaan dan kerja merupakan salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan manusia baik yang bersifat fisik, psikologis maupun sosial (Drucker, 1990).

Pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya manusia merupakan salah satu kunci keberhasilan pencapaian tujuan atau organisasi. Permasalahan yang dihadapi Indonesia dalam menyongsong era globalisasi adalah tuntutan suatu masyarakat yang mementingkan adanya efisiensi dan efektivitas kerja. Tingginya tingkat persaingan di segala bidang semakin membutuhkan kemampuan kerja yang baik agar seseorang mampu bertahan dalam dunia kerja. Sangat dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kekuatan diri karena sumber daya manusia adalah salah satu komponen penting dalam berjalannya sebuah perusahaan, karena dengan semua kemampuan yang dimiliki manusia sebagai salah satu modal perusahaan dapat menghasilkan kinerja yang luar biasa.

Perusahaan mempunyai target yang semakin tinggi setiap waktunya untuk dapat menghadapi persaingan dan mengantisipasi kemajuan teknologi. Hal ini berarti perusahaan menuntut karyawan untuk bekerja lebih baik agar mendapatkan hasil yang maksimal. Perkembangan ekonomi yang cepat, perampingan perusahaan, pemutusan hubungan kerja, *merger* dan bangkrutnya beberapa perusahaan sebagai akibat dari krisis yang berkepanjangan telah menimbulkan dampak yang sangat merugikan bagi ribuan bahkan jutaan karyawan. Mereka harus rela dipindahkan kebagian yang sangat tidak mereka kuasai dan tidak tahu berapa lama lagi mereka akan dapat bertahan atau dipekerjakan. Selain itu mereka harus menghadapi bos baru, pengawasan yang ketat, tunjangan kesejahteraan berkurang dari sebelumnya, dan harus bekerja lebih lama dan lebih giat demi mempertahankan status sosial ekonomi keluarga. Para karyawan di setiap level mengalami tekanan dan ketidakpastian. Situasi inilah yang sering kali memicu terjadinya stres kerja.

Topik stres kerja telah menjadi isu yang paling penting saat ini. Banyak sekali penyebab stres pada karyawan di tempat kerja. Mulai dari lingkungan kerjanya sendiri, teman sekerja, pekerjaan yang penuh resiko, hubungan dengan atasan, target perusahaan terlalu tinggi, pekerjaan yang tidak sesuai harapan, karir yang tidak berkembang, kepribadian karyawan dan lain sebagainya. Faktor yang telah disebutkan tadi banyak memberikan kontribusi bagi terjadinya stres kerja (Kosmopolitan, 2000).

Stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang dimana ia terpaksa memberikan tanggapan

melebihi kemampuan penyesuaian dirinya terhadap suatu tuntutan eksternal (lingkungan). Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungannya. Sebagai hasilnya, pada diri para karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka (Zimbardo, 2009).

Munandar (dalam Puspitajaya, 2009) mengemukakan pada umumnya stres merupakan kondisi yang negatif, yaitu suatu kondisi yang mengarah kepada munculnya penyakit fisik atau mental, atau mengarah pada tingkah laku yang tidak wajar. Stres dikenal sebagai reaksi terhadap kondisi yang kurang berkenan. Bila kondisi tersebut berupa keadaan pekerjaan yang menekan, maka stres terhadap pekerjaan biasanya akan berkaitan dengan reaksi seseorang dalam menghadapi tugas, rekanan kerja atau bermacam-macam masalah yang berkaitan dengan perkembangan karirnya. Ketidakmampuan menangani stres membuat seseorang terbelenggu dalam situasi yang memperburuk kondisi fisik dan mentalnya. Stres menguras kesehatan seseorang dan kekuatannya. Tanda-tanda stres yang berlebih ialah mudah tersinggung, kelelahan fisik dan mental, ketidaktegasan, hilangnya obyektivitas, kecenderungan berbuat salah, kekhilafan dalam ingatan dan hubungan interpersonal yang tegang .

Dengan adanya tekanan yang dirasakan oleh karyawan dapat mengakibatkan karyawan kelelahan dan mengalami stres dalam pekerjaannya. Kartono (1996) mengemukakan gejala kelelahan itu dapat muncul dalam diri seseorang apabila dalam waktu yang cukup lama terus menerus mengerjakan tugas pekerjaan. Akibat kelelahan tersebut segenap jasmaniah dan rohaniah

bekerja tidak efisien. Kelelahan merupakan isyarat bahwa energi tubuh menjadi susut, sebagai akibat pemakaiannya untuk menyelesaikan macam-macam tugas pekerjaan. Oleh kelelahan itu, muncul ketegangan-ketegangan yang akhirnya mengakibatkan stres. Hal ini sesuai dengan pendapat Higgins (1989) yang mengemukakan stres disebabkan oleh suatu kombinasi antara lingkungan eksternal dan internal. Ketika seseorang merasa bahwa dirinya tidak dapat menjadikan berbagai *stressor* sebagai yang disenangi dan dapat diterima, maka kondisi mentalnya akan melihatnya sebagai tekanan.

Stres kerja berakibat timbulnya ketegangan emosi yang menyebabkan individu tidak dapat berfikir secara baik dan efektif. Reaksi terhadap stres seringkali muncul sebagai akibat dari faktor-faktor psikologis dan sosial pada karyawan. Karyawan yang berada dalam kondisi tertekan cenderung mudah mengeluh karena tekanan yang dihadapinya dirasakan sangat memberatkannya. Sarafino (1990) telah mengidentifikasi beberapa faktor psikososial yang dapat memodifikasi stres, yaitu dukungan sosial, kontrol diri, kepribadian kuat (*hardy personality*) dan pola tingkah laku A atau B. Dukungan sosial merupakan faktor sosial di luar individu yang dapat meningkatkan kemampuan menghadapi stres.

Tuntutan antar pribadi adalah tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain. Kurangnya dukungan sosial dari rekan-rekan dan hubungan antar pribadi yang buruk dapat menimbulkan stres yang cukup besar, terutama di antara para karyawan dengan kebutuhan sosial yang tinggi. Sarafino (1990) mengemukakan bahwa dukungan sosial adalah adanya orang-orang yang memperhatikan, menghargai dan mencintai. Hal ini sejalan dengan pendapat Russel, dkk (dalam

Farhati, 1996) yang mengemukakan dukungan sosial dari orang-orang di sekitarnya kepada orang-orang yang mengalami stres dapat mengurangi efek stres yang di derita.

Bagi perusahaan atau organisasi, dukungan sosial sangat diperlukan bagi karyawan guna mengurangi stres. Semakin besar dukungan sosial yang diterima akan semakin rendah tingkat stres kerjanya. Hal ini sesuai dengan pendapat Saronson dkk (dalam Masbow, 2009) dukungan sosial memiliki peranan penting untuk mencegah dari ancaman kesehatan mental. Individu yang memiliki dukungan sosial yang lebih kecil, lebih memungkinkan mengalami konsekuensi psikis yang negatif. Wortman dan Conway (dalam Farhati, 1996) menyatakan bahwa dukungan sosial dapat diperoleh dari partner, anggota keluarga, teman, dokter, serta ahli-ahli di bidang keahlian yang sesuai.

Penelitian (dalam Aziz dkk, 2008) mengenai bagaimana survey responden ditafsirkan stres kerja, menemukan bahwa seseorang biasanya ditafsirkan "stres" untuk mencerminkan dua komponen berikut: *Strain* (yaitu tanggapan terhadap lingkungan kerja) dan *Stress* (yaitu karakteristik dari lingkungan kerja yang sebenarnya). Artinya, survei responden, stres ditafsirkan sebagai berkaitan dengan *strain* dan *stressor*.

Sebagian besar karyawan yang bekerja di perusahaan yang sangat besar, atau yang kurang memiliki struktur yang jelas dapat mengalami stres. Kenyataan seperti ini mungkin banyak dialami pekerja di Indonesia, dimana perusahaan atau organisasi tidak punya garis-garis haluan yang jelas, aturan main, visi dan misi yang sering kali tidak dikomunikasikan pada seluruh karyawannya. Akibatnya,

sering muncul rasa ketidakpuasan kerja, ketegangan, menurunnya prestasi hingga akhirnya timbul keinginan untuk meninggalkan pekerjaan. Kasali (1998) menuliskan tentang dunia kerja di Indonesia yang mengalami saat-saat yang sulit di masa krisis ekonomi akhir-akhir ini, bahkan ratusan perusahaan harus melakukan perampingan supaya dapat bertahan. Kebijakan yang ditempuh tersebut menimbulkan banyak korban yang diantaranya adalah jutaan pekerjaan di tingkat menengah, terutama bagi karyawan biasa yang tidak mempunyai posisi tawar yang tinggi. Kondisi seperti ini sangat potensial menimbulkan stres bagi karyawan.

Stres akan cenderung muncul pada para karyawan yang tidak mendapat dukungan dari lingkungan sosial mereka. Dukungan sosial di sini bisa berupa dukungan dari lingkungan pekerjaan maupun lingkungan keluarga. Banyak kasus menunjukkan bahwa, para karyawan yang mengalami stres kerja adalah mereka yang tidak mendapat dukungan (khususnya moral) dari keluarga, seperti orang tua, mertua, anak, teman dan semacamnya. Begitu juga ketika seseorang tidak memperoleh dukungan dari rekan sekerjanya (baik pimpinan maupun bawahan) akan cenderung lebih mudah terkena stres. Hal ini disebabkan oleh tidak adanya dukungan sosial yang menyebabkan ketidaknyamanan menjalankan pekerjaan dan tugasnya. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan Collins (2007) yang menjelaskan dukungan merupakan salah satu strategi yang paling penting yang terlibat dalam menghadapi tuntutan stres. Salah satunya adalah mencari dukungan untuk alasan instrumental, yaitu mencari praktis saran, bantuan atau informasi yang merupakan bagian dari masalah dan mencari dukungan untuk alasan

emosional, yaitu mendapatkan dukungan moral, simpati atau pemahaman yang merupakan bagian dari emosi yang fokus mengatasi stres.

Banyak penelitian yang menemukan adanya kaitan sebab-akibat antara stres dengan penyakit, seperti jantung, gangguan pencernaan, darah tinggi, maag, alergi, dan beberapa penyakit lainnya. Oleh karenanya, perlu kesadaran penuh setiap orang untuk mempertahankan tidak hanya kesehatan dan keseimbangan fisik saja, tetapi juga psikisnya. Prawitasari (dalam Farhati, 1996) memperkirakan bahwa stres kerja di Indonesia akan terus meningkat sejalan dengan perkembangan jaman. Stres yang di alami individu dapat terjadi dalam jangka waktu yang berbeda-beda. Permasalahan akan muncul bilamana stres terjadi dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi. Sebagai akibatnya individu akan mengalami kelelahan fisik maupun mental.

Hasil penelitian Chang (2009), karyawan merasa stres terbesar adalah stres konflik internal. Karena itu, stres berat oleh pekerjaan merupakan alasan untuk stres yang disebabkan mungkin bahwa mereka kekurangan pengalaman kerja atau menjadi frustrasi dengan pekerjaan atau kurangnya pengalaman mereka. Oleh karena itu, perusahaan harus mempersiapkan mereka mengikuti program praktis seperti sertifikasi tekanan, strategi untuk respon stres, manajemen stres dan emosi, dan sebagainya. Dengan cukup keyakinan, sikap positif, relaksasi, dan pengetahuan tentang cara sehat untuk meningkatkan kemampuan untuk memenuhi tantangan dan melawan stres, karyawan bisa mendapatkan kepercayaan diri yang diperlukan untuk memenuhi tantangan.

Pada kenyataannya dukungan sosial memiliki peran yang penting dalam mengatasi stres. Bagi seorang karyawan, dukungan sosial dapat diperoleh dari atasan, teman sekerja, keluarga dan masyarakat. Beberapa penelitian menunjukkan manfaat dukungan sosial dalam membantu individu mengatasi masalahnya. La Rocco dkk (dalam Ganster, 1986) menerangkan bahwa dukungan sosial berhubungan dengan berkurangnya kecemasan, gangguan umum, maupun simtom-simtom psikologik bagi yang mengalami stres pada pekerjaan. Secara teoritis dukungan sosial mempunyai pengaruh yang positif bagi orang yang mengalami stres.

Manusia atau individu dalam hal ini adalah karyawan merupakan makhluk sosial yang selalu cenderung untuk hidup bermasyarakat. Sebutan sosial mengandung arti bahwa manusia cenderung mengembangkan kerjasama dan hubungan yang saling bergantung dengan manusia lain. Karyawan yang memiliki stres kerja yang rendah akan lebih mudah menyesuaikan diri dalam menghadapi setiap masalah yang menimpanya. Hal ini disebabkan ia merasa mampu menghadapinya dan adanya dukungan sosial yang diperoleh dapat membantunya dalam mengatasi setiap kesulitan. Dari penelitian yang dikemukakan oleh Atkinson (dalam Masbow, 2009) menunjukkan bahwa orang yang memiliki banyak ikatan sosial cenderung untuk memiliki usia yang lebih panjang. Selain itu, juga relatif lebih tahan terhadap stres yang berhubungan dengan penyakit daripada orang yang memiliki sedikit ikatan sosial.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, timbul pertanyaan penelitian, **“Apakah ada hubungan antara dukungan sosial dengan stres kerja pada karyawan?”**. Pertanyaan tersebut perlu dibuktikan secara empiris. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Hubungan antara Dukungan Sosial dengan Stres Kerja pada Karyawan”**.

B. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui :

1. Hubungan antara dukungan sosial dengan stres kerja pada karyawan.
2. Tingkat stres kerja pada karyawan.
3. Tingkat dukungan sosial pada karyawan.
4. Seberapa besar sumbangan atau peranan dukungan sosial terhadap stres kerja.

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan teoritik bagi ilmuan untuk pengembangan ilmu psikologi, khususnya psikologi industri dan organisasi dalam bidang sumber daya manusia serta dapat digunakan sebagai pedoman dalam penelitian lebih lanjut terutama yang berkaitan dengan masalah stres kerja dan dukungan sosial.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi pihak karyawan, penelitian ini dapat menjadi masukan dan informasi yang berkaitan dengan dukungan sosial dengan stres kerja sehingga dapat digunakan sebagai acuan dalam mengatasi masalah stres kerja.
- b. Bagi mahasiswa, hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan kajian pemikiran tentang dukungan sosial dengan stres kerja pada karyawan sebagai bahan acuan bagi mahasiswa dalam mengembangkan penelitian selanjutnya.
- c. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai dukungan sosial dan stres kerja.