

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Stres Kerja**

##### **1. Pengertian Stres Kerja**

Stres merupakan kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan dengan kesempatan, keterbatasan, atau tuntutan sesuai dengan harapan dan hasil yang ingin dia capai dalam kondisi penting dan tidak menentu (Robbins, 2002).

Stres juga diartikan sebagai ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Stres yang terlalu berat dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Orang yang mengalami stres bisa menjadi *nervous* dan merasakan kekhawatiran yang kronis. Mereka sering menjadi mudah marah, atau menunjukkan sikap yang tidak kooperatif, atau melarikan diri ke minuman keras, atau bahkan menggunakan obat penenang secara berlebihan. Stres juga dapat menimbulkan gangguan fisik sebab sistem tubuh bagian dalam mengalami perubahan untuk mengatasi stres (Davis & Newstrom, 1993).

Ivancevich dan Matteson (dalam Luthans, 2006), mendefinisikan stres sebagai “interaksi individu dengan lingkungan”, yang kemudian diperinci lagi menjadi respons adaptif yang dihubungkan oleh perbedaan individu atau proses psikologi yang merupakan konsekuensi tindakan,

situasi, kejadian eksternal (lingkungan) yang menempatkan tuntutan psikologis dan atau fisik secara berlebihan pada seseorang.

Stres kerja menurut Durbrin (dalam Doelhadi dan Salima, 1995) dapat diartikan sebagai stres yang terjadi pada pekerjaan yang disebabkan oleh kondisi-kondisi tertentu (kelelahan mental, fisik dan emosional yang berlebihan). Kelelahan mental, fisik juga emosional mampu menjadi *stressor* bagi pekerja. Pekerja yang melakukan banyak pekerjaan yang melibatkan kekuatan fikiran juga fisik memungkinkan terjadinya stres kerja, jika pekerjaan yang dilakukannya dirasa berat.

Definisi lain, Beehr dan Newman (dalam Luthans, 2006) mendefinisikan stres kerja sebagai kondisi yang muncul dari interaksi antara manusia dan pekerjaan serta dikarakterisasikan oleh perubahan manusia yang memaksa mereka menyimpang dari fungsi normal mereka. Sedangkan Smet (1994) secara spesifik menjelaskan bahwa stres kerja sebagai suatu kondisi yang disebabkan oleh transaksi antara individu dengan lingkungan kerja sehingga menimbulkan persepsi jarak antara tuntutan yang berasal dari situasi dengan sumber daya sistem biologis, psikologis dan sosial.

Stres kerja didefinisikan sebagai perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Banyaknya dan sulitnya beban pekerjaan yang dihadapi karyawan membuat perasaannya menjadi tertekan (Mangkunegara, 2000).

Selye (dalam Munadar, 2004) menjelaskan stres kerja sebagai berikut

*“ work stress is an individual’s response to work related environmental stressor. Stress as the reaction of organism, which can be physiological, psychological, or behavioral reaction”.*

Stres kerja menurut Selye, adalah suatu bentuk respon individu pada suatu pekerjaan yang berhubungan dengan lingkungan. Respon dari individu tersebut dapat berupa respon fisiologis, respon psikologis, dan respon perilaku.

Definisi ini searah dengan yang dikatakan oleh Siagian (1995) yang mengatakan stres sebagai interaksi antara seseorang dengan lingkungan dengan ciri ketegangan emosional yang mempengaruhinya kondisi fisik & mental seseorang. Luthans (2006) juga mendefinisikan stres kerja sebagai suatu respon adaptif terhadap situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisik, psikologis dan atau perilaku pada anggota organisasi.

Dari beberapa pengertian stres kerja, maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah stres yang terjadi ditempat kerja sebagai respon individu terhadap stressor baik yang berasal dari pekerjaan maupun di luar pekerjaan yang ditandai oleh adanya gejala fisiologis, psikologis, dan perilaku yang mengganggu aktivitas kerjanya.

## 2. Gejala Stres Kerja

Setiap individu yang mengalami stres, memiliki gejala yang berbeda-beda. Menurut Robbins (2002), Gejala stres dapat digolongkan menjadi tiga kategori umum:

a. Gejala fisiologikal

Stres dapat menciptakan perubahan metabolisme dalam tubuh, mempercepat detak jantung dan sesak nafas, menaikkan tekanan darah, mudah sakit kepala dan serangan jantung.

b. Gejala psikologikal

Rasa tidak puas terhadap pekerjaan merupakan efek psikologikal yang paling jelas akan stres. Akan tetapi, stres menampilkan bentuknya dalam keadaan psikologikal yang lain seperti merasa tegang, gelisah, mudah marah, cepat bosan, suka menunda suatu hal.

c. Gejala perilaku

Perilaku yang mencakup perubahan dalam produktivitas kerja, sering lupa, perubahan pola makan, menjadi perokok, atau mengkonsumsi alkohol, berbicara dengan cepat, perasaan gelisah, dan tidur tidak teratur.

Braham (dalam Handoyo, 2001) mengutarakan gejala stres dapat berupa tanda-tanda berikut ini:

a. Fisik, sulit tidur atau tidur tidak teratur, sakit kepala, sulit buang air besar, adanya gangguan pencernaan, radang usus, kulit gatal-gatal, punggung terasa sakit, urat-urat pada bahu dan leher terasa tegang, keringat berlebihan, berubah selera makan, tekanan darah tinggi atau serangan jantung dan kehilangan energi.

b. Emosional, yaitu marah-marah, mudah tersinggung dan terlalu sensitif, gelisah dan cemas, suasana hati mudah berubah-ubah, sedih, mudah

menangis, dan depresi, gugup, agresif terhadap orang lain dan mudah bermusuhan seta mudah menyerang, dan kelesuan mental.

- c. Intelektual, yaitu mudah lupa, kacau pikirannya, daya ingat menurun, sulit untuk berkonsentrasi, suka melamun berlebihan, dan pikiran hanya dipenuhi satu pikiran saja.
- d. Interpersonal, yaitu acuh dan mendiamkan orang lain, kepercayaan pada orang lain menurun, mudah mengingkari janji kepada orang lain, senang mencari kesalahan orang lain atau menyerang dengan kata-kata, menutup diri secara berlebihan, dan mudah menyalahkan orang lain.

Penjelasan tentang gejala stres kerja juga dikemukakan oleh Beehr dan Newman (dalam Diahsari, 2001) yang juga dikelompokkan menjadi tiga bagian, yaitu:

- a. Gejala Fisik, berkaitan dengan detak jantung dan peredaran darah yang meningkat, timbulnya gangguan pencernaan, kelelahan fisik, keringat berlebih, sakit kepala dan gangguan tidur.
- b. Gejala Psikis, berkaitan dengan kecemasan, ketegangan, kebingungan, mudah tersinggung, mudah marah, kelelahan mental, menurunnya konsentrasi, mudah lupa, serta menurunnya spontanitas dan kreativitas.
- c. Gejala Perilaku, berkaitan dengan bermalas-malasan dan menghindari pekerjaan, kinerja dan produktivitas menurun, makan berlebihan atau hilangnya nafsu makan dan agresif terhadap orang lain.

Dalam uraian diatas dapat ditarik kesimpulan, bahwa gejala-gejala yang terjadi karena stres dapat meliputi gejala fisik, psikologis dan perilaku. Gejala tersebut tidak muncul secara bersamaan, melainkan muncul dengan meliputi beberapa gejala stres. Penelitian ini menggunakan pendapat Beehr dan Newman (dalam Diahsari, 2001), dengan pertimbangan bahwa gejala tersebut sudah mewakili semua gejala yang ditemukan dari berbagai teori yang telah disebutkan diatas.

### 3. Penyebab Stres Kerja

Stres yang dialami individu mampu berdampak serius bagi kesehatan fisik dan psikologisnya. Dampak dari stres tersebut berasal dari faktor-faktor yang penyebabnya berbeda pada masing-masing individu.

Penyebab stres disebut dengan stressor. Menurut Hurrell, dkk (1988) (dalam Munandar, 2004), faktor penyebab stres dikelompokkan ke dalam lima kategori besar yaitu:

#### a. Faktor intrinsik dalam pekerjaan

Faktor instrinsik dalam pekerjaan meliputi tuntutan fisik dan tuntutan tugas. Tuntutan fisik berupa kondisi fisik misalnya faktor kebisingan, vibrasi, dan hygiene. Sedangkan tuntutan tugas berupa kerja shift dan beban kerja.

#### b. Peran dalam organisasi

Setiap tenaga kerja bekerja sesuai dengan perannya dalam organisasi, artinya setiap tenaga kerja mempunyai kelompok tugasnya yang harus ia lakukan sesuai dengan aturan-aturan yang ada dan sesuai

dengan yang diharapkan oleh atasannya. Namun demikian tenaga kerja tidak selalu berhasil memainkan perannya tanpa menimbulkan masalah. Kurang berfungsinya peran dapat menimbulkan stres.

c. Pengembangan karier

Pengembangan karier merupakan pembangkit stres yang potensial yang mencakup ketidakpastian pekerjaan, promosi yang berlebihan atau promosi yang kurang.

d. Hubungan dalam pekerjaan

Hubungan dalam pekerjaan yang tidak baik terungkap dalam gejala-gejalanya dalam kepercayaan yang rendah, minat yang rendah dalam pemecahan masalah dalam organisasi, komunikasi antar pribadi yang tidak sesuai dengan pekerjaan, ketegangan dalam bentuk kepuasan kerja yang menurun dan penurunan kondisi kesehatan.

e. Struktur dan iklim organisasi

Faktor stres yang dikenali dalam kategori ini adalah terpusat pada sejauh mana tenaga kerja dapat terlihat atau berperan serta pada support sosial. Kurangnya peran serta atau partisipasi dalam pengambilan keputusan.

Menurut Luthans (2006), penyebab stres kerja berasal dari luar dan dalam organisasi, dari kelompok yang dipengaruhi karyawan dan dari karyawan itu sendiri.

a. Stressor Ekstraorganisasi

Stressor ekstraorganisasi mencakup hal seperti perubahan sosial/teknologi, globalisasi, keluarga, relokasi, kondisi ekonomi dan keuangan, ras dan kelas, serta kondisi tempat tinggal atau masyarakat.

b. Stressor Organisasi

Stressor organisasi mencakup tanggung jawab tanpa otoritas, ketidakmampuan menyuarkan keluhan, penghargaan yang tidak memadai, dan kurangnya deskripsi kerja yang jelas atau menurunnya hubungan antar karyawan. Saat organisasi secara dramatis memenuhi tantangan lingkungan (globalisasi, ledakan teknologi informasi, dan diversitas), terdapat lebih banyak stresor pada karyawan individu dalam pekerjaan.

c. Stressor Kelompok

Stresor kelompok dapat dikategorikan menjadi dua area:

- 1) Kurangnya kohesivitas kelompok. Jika karyawan tidak mengalami kesempatan kebersamaan karena desain kerja, karena penyelia melarang atau membatasinya, atau karena ada anggota kelompok yang menyingkirkan karyawan lain, kurangnya kohesivitas akan menyebabkan stres.
- 2) Kurangnya dukungan sosial. Karyawan sangat dipengaruhi oleh dukungan anggota kelompok yang kohesif. Dengan berbagi masalah dan kebahagiaan bersama-sama, mereka jauh lebih baik.

Jika jenis dukungan sosial ini berkurang pada individu, maka situasi akan membuat stres.

d. Stressor Individu

Terdapat penelitian dan kesepakatan mengenai dimensi situasi dan disposisi individu yang dapat mempengaruhi stres. Misalnya: disposisi individu, kontrol personal, ketidakberdayaan yang dipelajari dan daya tahan psikologis mungkin saja mempengaruhi tingkat stres yang dialami seseorang.

Beban kerja merupakan bagian dari stressor organisasi. Dimana organisasi tersebut memberikan tanggung jawab kepada seorang individu sebagai pelaku organisasi.

Doelhadi (1997) menjelaskan bahwa stres dapat disebabkan oleh dua faktor, yaitu:

a. Faktor Pribadi

- 1) Intelektual: individu memiliki cara berpikir subyektif, pesimis, negatif, dan tidak rasional, cenderung lebih mudah mengalami stres berat bila dibandingkan dengan individu yang memiliki pola pikir yang obyektif, optimistis dan rasional.
- 2) Motivasi: bila individu mengalami peristiwa yang dapat menimbulkan stres karena mengamcam tujuan hidupnya, dapat mengakibatkan individu tersebut *down* (jatuh), tidak bersemangat membangun kembali upaya-upaya untuk mencapai tujuan hidupnya.

- 3) Kepribadian: individu yang memiliki harga diri rendah cenderung lebih mudah mengalami stres karena pengolahan emosi yang kurang disadari.
- 4) Kemampuan individu dalam mengendalikan hal-hal yang dapat menimbulkan stres.

b. Faktor Situasi

- 1) Keadaan yang mengandung tuntutan yang berat dan mendesak. Individu yang tidak merasakan adanya tuntutan dari lingkungan sebagai stressor maka individu tersebut tidak mengalami stres.
- 2) Perubahan hidup yang terlalu cepat atau terlalu lambat, yang biasanya dianggap aneh atau tidak wajar bagi individu. Misalnya, awal masuk kerja, kematian salah satu sanak saudara, kelahiran anak pertama dan sebagainya.
- 3) Situasi yang tidak jelas (*ambiguity*), misalnya pembagian tugas dan kewenangan yang tidak jelas.

Pendapat lain dikemukakan oleh Smet (1994) yang mengemukakan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi stres adalah:

- a. Variabel dalam kondisi individu, seperti: umur, tahap kehidupan, jenis kelamin, tempramen, faktor genetik, intelegensi, pendidikan, suku, kebudayaan, status ekonomi, kondisi fisik, dan sebagainya.
- b. Karakteristik kepribadian, seperti: *ekstrovert-introvert*, stabilitas emosi secara umum. Tipe A, kepribadian ketabahan (*hardiness*), *self efficacy*, *locus of control*, kekebalan dan ketahanan.

- c. Variabel sosio-kognitif, seperti: dukungan sosial yang dirasakan, jaringan sosial dan kontrol pribadi yang dirasakan.
- d. Hubungan dengan lingkungan sosial, seperti: dukungan sosial yang diterima dan integrasi dalam jaringan sosial.
- e. Strategi coping, seperti: *emotion-focused coping* dan *problem focused coping*.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja adalah faktor internal yang meliputi karakteristik kepribadian (*ekstrovert-introvert, self efficacy, locus of control*, dsb), intelektual, usia, jenis kelamin. Sedangkan faktor eksternal yang meliputi hubungan dengan lingkungan sosial dan perubahan hidup yang terlalu cepat atau lambat serta tuntutan yang berat dan mendesak terhadap tugas-tugas. Beban kerja dapat menjadi sumber stres kerja ketika menjadi tuntutan yang berat dan mendesak.

#### 4. Dampak Stres Kerja

Menurut Lubis (dalam Prihatini, 2007) stres kerja dapat mengakibatkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Penyakit fisik yang diinduksi oleh stres seperti penyakit jantung koroner, hipertensi, tukak lambung, asma, gangguan menstruasi dan lain-lain.
- b. Kecelakaan kerja terutama pekerjaan yang menuntut kinerja yang tinggi dan bekerja giliran.
- c. Absensi kerja.

- d. Lesu kerja, pegawai kehilangan motivasi bekerja.
- e. Gangguan jiwa mulai dari gangguan ringan sampai ketidak mampuan yang berat. Gangguan jiwa yang ringan misalnya mudah gugup, tegang, mara-marah, apatis, dan kurang konsentrasi. Gangguan yang lebih jelas lagi dapat berupa depresi dan gangguan cemas.

Beehr (dalam Frasser, 1992) mengatakan bahwa stres mempunyai dampak terhadap:

- a. Individu, munculnya masalah yang berhubungan dengan kesehatan, psikologis dan interaksi interpersonal. Pada gangguan fisik seseorang mengalami stres akan mudah terserang penyakit, pada gangguan mental stres berkepanjangan akan mengakibatkan ketegangan. Hal ini akan merusak tubuh dan gangguan kesehatan. pada gangguan interpersonal, stres akan lebih sensitif terhadap hilangnya percaya diri dan lain-lain.
- b. Organisasi, pekerja yang stres akan berpengaruh pada kualitas kerja dan kesehatan pekerja terganggu. Berupa kekacauan manajemen dan operasional kerja, meningkatnya absensi dan banya pekerjaan yang tertunda.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa dampak stres kerja dapat berdampak pada diri individu yang bersangkutan berupa mudah terserang penyakit, munculnya gangguan kesehatan, gangguan interpersonal. Stres kerja juga berdampak pada organisasi yang bersangkutan, yaitu kekacauan manajemen dan operasional kerja.

## 5. Pencegahan dan Pengendalian Stres Kerja

Cara mencegah dan mengendalikan stres kerja menurut Sauter (dalam Prihatini, 2007) adalah sebagai berikut:

- a. Beban kerja fisik maupun mental harus disesuaikan dengan kemampuan dan kapasitas kerja pekerja yang bersangkutan dengan menghindari adanya beban berlebih maupun ringan.
- b. Jam kerja harus disesuaikan baik terhadap tuntutan tugas maupun tanggung jawab diluar pekerjaan.
- c. Setiap pekerja harus diberikan kesempatan untuk mengembangkan karier, mendapatkan promosi dan pengembangan kemampuan keahlian.
- d. Membentuk lingkungan sosial yang sehat yaitu antara pekerja yang satu dengan yang lain, supervisor yang baik dan sehat dalam organisasi.
- e. Tugas-tugas pekerjaan harus didesain untuk dapat menyediakan stimulasi dan kesempatan agar pekerja dapat menggunakan keterampilannya.

Pencegahan stres juga dijelaskan lebih spesifik, dan manajemennya yang dapat dilakukan individu, organisasi dan masyarakat oleh Margiati (1999), yaitu sebagai berikut:

- a. Individu
  - 1) Pastikan kecocokan orang dan pekerjaan yang baik atau buat penyesuaian yang perlu.

- 2) Kembangkan kepercayaan dan sikap rasional dan bijaksana terhadap diri anda, prestasi anda dan pekerjaan anda.
  - 3) Ubah perilaku anda sejalan dengan sikap anda yang baru, termasuk meninjau kembali prioritas.
  - 4) Kembangkan keterampilan dan perilaku yang tepat untuk memungkinkan anda mengerjakan pekerjaan anda sesuai kemampuan terbaik anda.
  - 5) Kembangkan jaringan pendukung sosial yang baik, ditempat kerja maupun dengan keluarga maupun teman.
  - 6) Jaga kesehatan fisik anda sebaik mungkin melalui diet yang bijaksana, tidur, latihan jasmani dan seterusnya.
  - 7) Belajar rileks.
  - 8) Belajar menggunakan waktu senggang secara bijaksana.
- b. Organisasi
- 1) Desain kembali pekerjaan dimana perlu untuk menghilangkan stres yang tidak perlu.
  - 2) Berikan rasa keterlibatan.
  - 3) Berikan pelatihan yang baik untuk pekerjaan, khususnya untuk promosi.
  - 4) Berikan nasehat atas masalah (kerja dan atau pribadi) dan dukungan tim kesejahteraan, kesehatan dan konseling. buat transfer di dalam perusahaan atau pindah ke pekerjaan alternatif yang tidak menimbulkan stres.

- 5) Berikan dukungan untuk pekerjaan yang bertanggung jawab, dan sumber daya yang memadai serta dukungan untuk semua pekerjaan.
  - 6) Berikan kursus manajemen stres.
- c. Masyarakat
- 1) Tinggalkan tentang mitos “kekerasan” dan dorong kegiatan dan dukungan untuk berbagai perasaan.
  - 2) Tinggalkan citra “glamor” dan stres di dalam beberapa pekerjaan jam kerja yang panjang, banyak minum, perjalanan antar benua secara terus menerus, batas waktu yang ketat dan seterusnya.
  - 3) Beralih dari kompetisi memperebutkan hadiah ke dorongan untuk kerja sama.
  - 4) Percaya bahwa stres dapat membunuh dan bersedia melakukan sesuatu terhadapnya.

Pengendalian stres menurut Quick dalam (Prihatini, 2007) adalah sebagai berikut:

- a. Organisasional, yaitu memodifikasikan tuntutan kerja, meningkatkan hubungan kerja.
- b. Individual, yaitu manajemen persepsi pribadi tentang stres, manajemen lingkungan kerja pribadi, menghindari tugas yang beban kerja berlebihan, manajemen gaya hidup dan menghindari respon terhadap stres.

## **B. Beban Kerja**

### **1. Pengertian Beban Kerja**

Tubuh manusia dirancang untuk dapat melakukan aktivitas pekerjaan sehari-hari. Setiap pekerjaan merupakan beban bagi pelakunya, beban-beban tersebut tergantung bagaimana orang tersebut bekerja sehingga disebut beban kerja, jadi definisi beban kerja adalah kemampuan tubuh pekerja dalam menerima pekerjaan. Dari sudut pandang ergonomi setiap beban kerja yang diterima seorang harus sesuai dan seimbang baik terhadap kemampuan fisik, kemampuan kognitif maupun keterbatasan manusia menerima beban tersebut. Beban dapat berupa beban fisik dan beban mental. Beban kerja fisik dapat berupa beratnya pekerjaan seperti mengangkat, mengangkut, merawat, mendorong. Sedangkan beban kerja mental dapat berupa sejauh mana tingkat keahlian dan prestasi kerja yang dimiliki individu dengan individu yang lainnya. (Manuaba, 2000)

Everly dan Girdano (dalam Munandar, 2004) mengatakan bahwa beban kerja adalah keadaan dimana pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu. Beban kerja juga diartikan semua faktor yang menentukan orang yang sedang bekerja (Rohmert, dalam Sugiyanto, 1993)

O'Donnel & Eggemeier (dalam Sugiyanto, 1993) menjelaskan beban kerja adalah sebagian dari "kapasitas" kemampuan pekerja yang diberikan untuk mengerjakan tugasnya. Kapasitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1989) adalah kemampuan (kesanggupan/kecakapan)

yang dimiliki untuk menyelesaikan masalah sehingga dengan kemampuan yang dimiliki akan dapat berfungsi dan memproduksi secara profesional sesuai dengan tugas dan fungsi yang dimiliki.

Penjelasan yang senada dari Hard & Staveland (dalam Nur Alifah, 2012), beban kerja dideskripsikan sebagai hubungan antara sejumlah kapabilitas atau kapasitas proses mental, pemikiran atau sumber daya dengan sejumlah tugas yang dibutuhkan. Ghoper & Donchin (dalam Eka Retnaning Tyas, 2009) juga menjelaskan beban kerja sebagai suatu perbedaan antara kapasitas sistem pemroses informasi yang dibutuhkan untuk mengerjakan tugas sesuai harapan (performans harapan) dan kapasitas yang tersedia pada saat itu (performans aktual).

Menurut Suwanto (2010), beban kerja adalah beban layak pekerjaan yang berlebihan yang dibedakan menjadi dua beban layak, yaitu beban layak kuantitatif dan beban layak kualitatif. Beban layak kuantitatif yaitu beban yang terlalu banyak untuk dikerjakan atau tidak cukup waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Sedangkan beban layak kualitatif yaitu individu merasa kurang memiliki kemampuan menyelesaikan suatu pekerjaan karena standart yang terlalu tinggi.

Kategori lain dari beban kerja adalah kombinasi dari beban kerja kuantitatif dan kualitatif. Beban kerja secara kuantitatif yaitu timbul karena tugas-tugas terlalu banyak atau sedikit, sedangkan beban kerja kualitatif jika pekerja merasa tidak mampu melakukan tugas atau tugas

tidak menggunakan keterampilan atau potensi dari pekerja (Munandar, 2004).

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah sejumlah kegiatan atau tugas yang harus diselesaikan oleh pekerja dalam jangka waktu tertentu yang mana dalam pelaksanaannya menuntut kemampuan seorang individu baik dari segi kuantitatif maupun segi kualitatif.

## 2. Macam Beban Kerja

Beban kerja dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu beban kerja kuantitatif dan beban kerja kualitatif. Beban kerja kuantitatif adalah beban kerja yang timbul akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak atau terlalu sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu. Sedangkan beban kerja kualitatif adalah beban kerja yang timbul jika orang merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas, atau tugas tidak menggunakan keterampilan dan/ atau potensi dari tenaga kerja (Munandar, 2004)

Everly dan Girdano (dalam Munandar, 2004) menambahkan kategori lain dari beban kerja, yaitu kombinasi dari beban berlebih kuantitatif dan kualitatif. Kategori ini biasanya ditemukan pada keduduakn manajemen, disemua taraf dari industri penjualan dan usaha-usaha wirausaha:

a. Beban berlebih kuantitatif

Beban berlebih secara fisik ataupun mental, yaitu harus melakukan terlalu banyak hal, merupakan kemungkinan sumber stres pekerjaan. Unsur yang menimbulkan beban berlebih kuantitatif ini adalah desakan waktu. Waktu dalam masyarakat industri merupakan satu unsur yang sangat penting. Pada saat-saat tertentu, dalam hal tertentu waktu akhir (dead line) justru dapat meningkatkan motivasi dan menghasilkan prestasi kerja yang tinggi. Namun, bila desakan waktu menyebabkan timbulnya banyak kesalahan atau menyebabkan kondisi kesehatan seseorang berkurang, maka ini merupakan cerminan adanya beban berlebih kuantitatif. Pada saat ini desakan waktu menjadi destruktif.

b. Beban sedikit kuantitatif

Beban kerja terlalu sedikit juga dapat mempengaruhi kesejahteraan psikologis seseorang. Kemajuan teknologi dan peningkatan otomasi dalam industri disatu pihak dapat mengarah pada makin menjadinya majemuk pekerjaan, di lain pihak, pada tingkat teknologi menengah, mengarah pada penyederhanaan pekerjaan. Pada pekerjaan yang sederhana, dimana banyak terjadi pengulangan gerak akan timbul rasa bosan, rasa monoton. Kebosanan dalam kerja rutin sehari-hari, sebagai hasil dari terlampau sedikitnya tugas yang harus dilakukan, dapat menghasilkan berkurangnya perhatian.

c. Beban berlebih kualitatif

Kemajemukan pekerjaan yang harus dilakukan oleh seorang tenaga kerja dapat dengan mudah berkembang menjadi beban berlebihan kualitatif jika kemajemukannya memerlukan kemampuan teknikal dan intelektual yang lebih tinggi daripada yang dimiliki. Pada titik tertentu kemajemukan pekerjaan tidak lagi produktif, tetapi menjadi destruktif. Pada titik tersebut kita telah melewati kemampuan kita untuk memecahkan masalah dan menalar dengan cara yang konstruktif. Timbullah kelelahan mental dan reaksi-reaksi emosional dan fisik.

d. Beban sedikit kualitatif

Beban terlalu sedikit kualitatif dapat merusak pengaruhnya seperti beban berlebihan kualitatif, dalam hal tenaga kerja tidak diberi peluang untuk menggunakan keterampilan yang diperolehnya, atau untuk mengembangkan kecakapan potensialnya secara penuh. Di sini pun timbul kebosanan dan gangguan dalam perhatian sehingga dapat mengakibatkan hal-hal yang parah. Beban terlalu sedikit yang disebabkan kurang adanya rangsangan akan mengarah ke semangat dan motivasi yang rendah untuk kerja. Tenaga akan merasa bahwa dia “tidak maju-maju”, dan merasa tidak berdaya untuk memperlihatkan bakat dan keterampilannya (Sutherland & Cooper, 1988).

e. Beban berlebihan kuantitatif dan kualitatif

Proses pengambilan keputusan merupakan suatu kombinasi yang unik dari faktor-faktor yang dapat mengarah ke berkembangnya kondisi-kondisi beban berlebihan kuantitatif dan kualitatif pada waktu yang

sama. Proses pengambilan keputusan mencakup membuat pilihan antara beberapa kemungkinan atau alternatif.

f. Harapan dari keberhasilan

Pentingnya pengambilan keputusan ikut menentukan derajat besarnya stres. Jones menemukan bahwa jika orang memiliki harapan yang besar, memiliki kepastian, bahwa keputusan yang diambil adalah tepat, maka taraf stres lebih rendah dibandingkan dengan jika tidak pasti bahwa keputusannya adalah paling tepat. Jumlah dari stres yang terlihat dalam proses pengambilan keputusan dapat diungkapkan sebagai berikut:

Stres pengambilan keputusan = kepentingan + kemajemukan + kurang informasi + tanggung jawab + kurang waktu + kurang kepercayaan.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Manuaba (2000) menyatakan bahwa beban kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut:

a. Faktor eksternal yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti:

1) Tugas-tugas yang dilakukan yang bersifat fisik seperti stasiun kerja, tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja, sedangkan tugas-tugas yang bersifat mental seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan, tanggung jawab pekerjaan.

- 2) Organisasi kerja seperti lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.
  - 3) Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.
- b. Faktor internal yaitu faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri akibat reaksi beban kerja eksternal. Reaksi tubuh disebut *strain*, berat ringannya *strain* dapat dinilai baik secara obyektif maupun subyektif. Faktor internal meliputi faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan), faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan).
4. Dampak Beban Kerja

Manuaba (2000) menggambarkan dampak beban kerja yang terlalu berlebihan akan menimbulkan kelelahan baik fisik atau mental dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan dan muntah darah. Sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit dimana pekerjaan yang terjadi karena pengulangan gerak akan menimbulkan kebosanan, rasa monoton. Kebosanan dalam kerja rutin sehari-hari karena tugas atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga potensial membahayakan pekerja.

Banyaknya dan sulitnya beban pekerjaan yang dihadapi karyawan membuat perasaannya menjadi tertekan (Mangkunegara, 2000). Salah

satu penyebab eksternal dari stres yang dijelaskan oleh Doelhadi (1997) adalah adanya keadaan yang mengandung tuntutan yang berat dan mendesak. Tuntutan berat ini merupakan beban kerja.

### **C. Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Stres Kerja**

Menurut Anoraga (1998), dalam kehidupan modern yang semakin kompleks, manusia akan cenderung mengalami stres apabila ia kurang mampu mengadaptasikan keinginan-keinginan dengan kenyataan-kenyataan yang ada, baik kenyataan yang ada di dalam maupun kenyataan yang ada di luar dirinya. Lebih lanjut Anoraga menjelaskan bahwa segala macam bentuk stres pada dasarnya disebabkan lemahnya pemahaman mengenai kemampuan yang dimiliki dengan permasalahan yang dihadapi. Ketidakmampuan melawan keterbatasan inilah yang menimbulkan frustrasi, konflik, gelisah dan rasa bersalah yang merupakan tipe-tipe dasar stres.

Stres dijelaskan sebagai perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Banyaknya dan sulitnya beban pekerjaan yang dihadapi karyawan membuat perasaannya menjadi tertekan (Mangkunegara, 2000). Menurut Fraser (Anoraga, 1998), stres kerja timbul karena adanya perubahan dalam keseimbangan sebuah kompleksitas antara manusia, mesin dan lingkungan. Fraser juga menambahkan bahwa ada dua macam pekerjaan yang sering menimbulkan stres, yaitu pekerjaan yang menuntut keadaan fisik (pekerjaan dengan otot) dan pekerjaan yang menuntut keterampilan dan kemahiran (pekerjaan dengan keterampilan).

Stres kerja menurut Durbrin (dalam Doelhadi & Salima, 1995) dapat diartikan sebagai stres yang terjadi apabila pekerjaan yang disebabkan oleh kondisi-kondisi tertentu (kelelahan mental, fisik, dan emosional yang berlebihan). Kelelahan mental, fisik juga emosional mampu menjadi *stressor* bagi pekerja. Pekerja yang melakukan banyak pekerjaan yang melibatkan kekuatan pikiran juga fisik memungkinkan terjadinya stres kerja, jika pekerjaan yang dilakukannya dirasa berat.

Salah satu penyebab eksternal dari stres yang dijelaskan oleh Doelhadi (1997) adalah adanya keadaan yang mengandung tuntutan yang berat dan mendesak. Tuntutan berat ini merupakan beban kerja. Hurrell (dalam Munandar, 2004) juga menjelaskan salah satu faktor penyebab stres kerja adalah beban kerja, faktor-faktor pekerjaan yang dapat menimbulkan stres adalah dalam kategori faktor-faktor intrinsik dalam pekerjaan adalah fisik dan tugas, tugas mencakup beban kerja, kerja malam dan penghayatan dari resiko dan bahaya.

Beban kerja adalah keadaan dimana pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu. Banyaknya tugas tidak selalu menjadi penyebab stres, akan menjadi sumber stres apabila banyaknya tugas tersebut tidak sebanding dengan kemampuan baik fisik maupun keahlian dan waktu yang tersedia bagi karyawan (Margiati, 1999). Jika banyaknya tugas tidak disertai dengan kemampuan dan waktu yang memadai, maka akan cenderung menjadi penyebab munculnya stres kerja.

Beban kerja penting menjadi perhatian untuk mengidentifikasi penyebab stres pada setiap pekerja, termasuk pekerja produksi tayangan televisi. Setiap pekerja mempunyai kemampuan yang berbeda dalam menahan stres, hal tersebut tergantung jenis, lama dan frekuensi stres yang dialami pekerja. Menurut Dantzer (dalam Prihatini, 2007), makin kuat stressor, makin kama dan sering terjadi sangat berpotensi menurunkan daya tahan tubuh dan mudah menimbulkan penyakit.

#### **D. Kerangka Teoritik**

Kesenjangan stres kerja merupakan keseriusan yang menimpa setiap karyawan ditempat kerjanya. Stres yang terlalu berat dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan (Davis & Newstrom, 1993). Stres dapat timbul sebagai akibat tekanan atau ketegangan yang bersumber dari ketidakselarasan antara seseorang dengan lingkungannya. Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Hasilnya, stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan, yang akhirnya mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya berarti mengganggu prestasi kerjanya. Biasanya stres semakin kuat apabila menghadapi masalah yang datangnya bertubi-tubi. Hal ini merupakan indikasi bahwa begitu banyak stres yang dialami oleh para pekerja, tidak seharusnya terjadi dan dapat dicegah.

Penjelasan di atas didukung oleh pernyataan Ivancevich & Matteson (dalam Munandar, 2004), yang menjelaskan stres kerja adalah respon adaptif yang dihubungkan oleh perbedaan individu atau proses psikologis yang merupakan konsekuensi tindakan, situasi, kejadian eksternal (lingkungan) yang menempatkan tuntutan psikologis dan atau fisik secara berlebihan. Tuntutan disini diartikan sebagai tanggung jawab yang diberikan kepada seseorang atau beban yang harus ditanggung oleh seseorang.

Para ahli telah menemukan paling sedikit ada 4 kelompok faktor *stressor* dalam kehidupan seseorang, yaitu faktor ekstraorganisasi (lingkungan), faktor organisasional, faktor kelompok, dan faktor individual (Luthans, 2006). Salah satu faktor penyebab stres kerja yang berasal dari dalam pekerjaan adalah beban kerja (Munandar, 2004). Beban kerja merupakan *stressor* yang termasuk dalam faktor organisasional.

Beban kerja adalah keadaan dimana pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu (Everly & Girdano, dalam Munandar, 2004). Beban kerja juga dapat diartikan sebagai kombinasi antara beban kerja kuantitatif dan beban kerja kualitatif. Beban kerja secara kuantitatif yaitu timbul karena tugas-tugas terlalu banyak atau sedikit, sedangkan beban kerja kualitatif jika pekerja merasa tidak mampu melakukan tugas atau tugas tidak menggunakan keterampilan atau potensi dari pekerja (Munandar, 2004). Mangkunegara (2000) menjelaskan bahwa banyaknya dan sulitnya beban pekerjaan yang dihadapi karyawan membuat perasaannya menjadi tertekan.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat digambarkan sebagai berikut:



### **E. Hipotesis**

Hipotesis merupakan pernyataan yang bersifat sementara tentang suatu hal (Nasution, 2009).

Dalam penelitian ini, hipotesis yang diajukan adalah “terdapat hubungan antara beban kerja dengan stres kerja pada karyawan produksi di JTV surabaya”.