

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat sebagai salah satu organisasi penyelenggara pemerintah dan pembangunan yang mempunyai tugas dan fungsi pokok yaitu melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah dibidang sosial serta tugas pembantuan (LPPD Dinsos, 2019).

Menurut Robbins (dalam Ambarwati, 2018) organisasi adalah kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi serta bekerja secara terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama. Ambarwati (2018) menjelaskan bahwa organisasi digunakan sebagai tempat di mana pegawai berkumpul dan bekerja sama secara sistematis dan rasional. Organisasi juga menggunakan sumber daya seperti uang, bahan, metode, istilah, prasarana, data, dan sumber daya lainnya yang digunakan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuannya.

Menurut Febriana (dalam Ningrat & Olievia, 2022) setiap organisasi mempunyai tujuan untuk maju dan berkembang. Pada era meningkatnya perkembangan pembangunan dan teknologi saat ini tantangan yang dihadapi oleh organisasi juga meningkat. Tantangan tersebut tidak lepas dari individu yang berada dalam organisasi tersebut. Sebuah organisasi akan berjalan dan berkembang jika

dapat mengelola dan menggerakkan sumber daya yang dimiliki. Sumber daya yang ada di dalam organisasi menjadi penentu berjalan atau tidaknya organisasi tersebut (Ningrat & Olievia, 2022).

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor pendukung dalam organisasi yang dituntut untuk memiliki kualitas dan kapabilitas yang tinggi seiring perkembangan teknologi yang pesat dan tantangan pekerjaan yang dihadapi. Masyarakat meyakini bahwa sumber daya manusia yang berkualitas memiliki peranan penting sebagai pemacu dalam pertumbuhan berbagai kegiatan manajemen (Kurniawati, 2018). Dalam pelaksanaannya sumber daya manusia penuh dengan keterbatasan diantaranya yaitu kesadaran akan tugas, tanggung jawab terhadap tugas pokok dan fungsi dari masing-masing individu dalam organisasi, sehingga harus ada upaya dari organisasi untuk meningkatkan kinerja pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Pegawai dituntut tidak hanya melaksanakan pekerjaan sesuai dengan deskripsi jabatan, tetapi juga ikut berkontribusi pada peran ekstra untuk menyelesaikan pekerjaan (Aswin & Agoes, 2017).

Semakin tinggi dorongan pegawai dalam berprestasi, maka semakin tinggi tingkat stres yang dimiliki dan semakin tinggi juga produktivitas dan efisiensinya. Stres dalam jumlah tertentu dapat mengarah pada gagasan yang inovatif dan konstruktif. Pada titik tertentu, bekerja dengan batasan waktu dapat merangsang seseorang untuk kreatif. Pegawai yang bekerja pada tingkat optimal menunjukkan antusiasme, semangat yang tinggi, kejelasan dalam berpikir (*mental clarity*) dan

pertimbangan yang baik. Jika pegawai terlalu ambisius, memiliki dorongan kerja yang besar atau memiliki beban kerja yang berlebihan, tuntutan pekerjaan tinggi, maka unjuk-kerja menjadi rendah, karena stres dapat menguras kesehatan dan kekuatan pegawai tersebut (Munandar, 2014).

Stres kerja adalah sebuah pengalaman berupa emosi negatif yang ditandai dengan adanya perubahan biokimia, fisiologis, kognitif dan perilaku untuk menyesuaikan diri dari lingkungan atau dari peristiwa yang menegangkan, menekan, mengancam dan membahayakan (Taylor, 2018). Sedangkan Beehr dan Newman (dalam Asih, dkk. 2018) berpendapat stres kerja sebagai kondisi yang muncul dari interaksi pegawai dengan pekerjaannya serta sebagai suatu perubahan yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka. Asih, dkk. (2018) menyimpulkan bahwa stres kerja adalah umpan balik atas diri pegawai secara fisiologis maupun psikologis terhadap keinginan atau permintaan organisasi. Stres kerja merupakan faktor yang dapat memberi tekanan terhadap produktivitas dan lingkungan kerja serta dapat menjadi sesuatu yang mengganggu.

Menurut Taylor (2018) stres ditandai dengan adanya perubahan fisiologis (*physiology*), psikologis (*psychology*) dan perilaku (*behavior*). Fisiologis (*physiology*) merupakan efek yang secara langsung mempengaruhi fungsi biologis seperti peningkatan tekanan darah dan detak jantung, kelelahan, penurunan kemampuan sistem kekebalan tubuh, perubahan kadar lipid dan kolesterol. Sedangkan psikologis (*psychology*) mengacu kepada berkurangnya minat pada aktivitas yang dulunya

menyenangkan, penyempitan emosi serta gejala lain berupa kewaspadaan berlebihan, perasaan bersalah, ingatan dan konsentrasi berkurang, respons kaget terhadap suara keras, merasa adanya ancaman dari lingkungan (ancaman dukungan sosial), berkurangnya kepercayaan diri (optimisme), rendahnya kontrol diri dan ancaman terhadap harga diri. Selanjutnya perilaku (*behavior*) ditandai dengan pola makan yang buruk, meningkatnya merokok, penggunaan alkohol, meningkatnya penggunaan narkoba dan sedikit olahraga.

Menurut Siswadi (2020) stres kerja yang tinggi mempunyai dampak yang negatif bagi pegawai. Stres yang berlangsung lama dan terjadi terus – menerus dalam intensitas yang tinggi mengakibatkan kelelahan fisik dan mental yang disebut *burnout*. Menurut Maslach, dkk. (dalam Siswadi, 2020) *burnout* (kelelahan) merupakan salah satu bentuk stres yang sering dialami oleh pegawai yang berhubungan dengan pelayanan jasa masyarakat (*public service*). Dalam menyelesaikan tugas-tugas dalam pekerjaannya terdapat gangguan atau masalah-masalah yang berhubungan dengan faktor psikologis dalam diri pegawai tersebut, misalnya pegawai itu merasa bersalah telah meninggalkan keluarganya untuk bekerja, tertekan karena terbatasnya waktu dan beban pekerjaan terlalu banyak serta situasi kerja yang kurang menyenangkan. Keadaan ini akan mengganggu pikiran dan mental pegawai ketika bekerja (Siswadi, 2020). Menurut Hassels, dkk. (dalam Ramadhani & Arum, 2018) pegawai yang mengalami stres yang disebabkan oleh persyaratan

pekerjaan yang melebihi sumber daya mental dan fisik pegawai, dapat dianggap sebagai suatu hal yang mengancam atau bahkan berbahaya.

Menurut Munandar (2014) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi stress yang meliputi faktor-faktor instrinsik dalam pekerjaan (tuntutan fisik dan tugas), peran individu dalam organisasi, pengembangan karir, hubungan dalam pekerjaan, struktur dan iklim organisasi, tuntutan dari luar organisasi, ciri-ciri organisasi. Hellriegel & Slocum (dalam Ningrat & Olievia, 2022) menjelaskan bahwa tuntutan yang melebihi kemampuan pegawai dapat menimbulkan perasaan berbentuk ketegangan pada fisik yang dirasakan yang disebut dengan stress kerja.

Menurut Bakker, dkk. (dalam Bakker & Leiter, 2010) tuntutan kerja adalah karakteristik pekerjaan yang berpotensi menimbulkan ketegangan, jika melebihi kemampuan yang dimiliki pegawai. Demerouti, dkk. (dalam Bakker & Leiter, 2010) menyimpulkan bahwa tuntutan kerja mengacu kepada aspek-aspek fisik, sosial atau organisasi yang membutuhkan upaya fisik dan psikologis (yaitu, kognitif dan emosional) yang berkelanjutan dari pegawai. Contoh dari tuntutan kerja adalah waktu dan tekanan kerja, tuntutan emosional, lingkungan sekitar yang merugikan, ambiguitas peran, konflik peran, dan kelebihan peran (Bakker & Leiter, 2010). Tuntutan kerja terbagi menjadi dua yaitu sesuatu yang dapat merangsang dan menguras energi karyawan. Tuntutan kerja yang dapat merangsang karyawan misalnya memberi peluang untuk pengembangan karyawan diberi label *challenge*

stressors dan termasuk di dalamnya karakteristik pekerjaan seperti beban kerja dan tekanan waktu (Cavanaugh, dkk. dalam Ramadhani & Arum, 2018).

Menurut Oktarina (dalam Diana & Agus, 2020) tuntutan kerja merupakan tuntutan serta permintaan yang harus dipenuhi dari suatu pekerjaan yang membutuhkan suatu usaha fisik maupun psikis secara terus menerus sehingga menimbulkan tingkat kelelahan yang tinggi. Menurut Ayu, dkk. (dalam Diana & Agus, 2020) tuntutan kerja berhubungan dengan kondisi fisik, psikologis mental pribadi yang mebutuhkan usaha untuk merealisasikan permintaan dan tuntutan kinerja.

Bakker, dkk. (dalam Nugraha, 2018) membagi 3 dimensi tuntutan kerja yaitu beban kerja yang berlebihan (*work overload*), tuntutan emosional (*emotional demand*) dan tuntutan kognitif (*cognitive demand*). Menurut Zaki dan Marzolina (dalam Ali, dkk. 2022) beban kerja sebagai perbandingan kemampuan pegawai dengan tuntutan pekerjaan, jika pegawai memiliki kemampuan kerja lebih tinggi dari pada tuntutan pekerjaan akan memunculkan rasa bosan, sebaliknya jika kemampuan pegawai lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan maka akan muncul rasa kelelahan yang lebih.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat pada tanggal 5 Desember 2022 dengan Kasubag Umum dan Kepegawaian beserta staf. Diketahui bahwa banyak pegawai yang mengalami stres kerja. Hal ini sering terjadi terutama bulan ke-4 dan akhir tahun

karena banyak data dan laporan yang akan dikerjakan. Ketika stres pegawai merasa sakit di bagian kepala, pusing, dan kelelahan. Ketika lelah, para pegawai memilih untuk menunda melanjutkan pekerjaannya dan setelah itu pergi istirahat untuk mengurangi lelah. Ketika banyak pekerjaan, pegawai sering mengalami lupa baik itu dalam masalah pekerjaan maupun masalah sehari-hari.

Para pegawai di Dinas Sosial sering merasa gelisah dan cemas ketika tugas yang dikerjakan sudah mendekati waktu yang ditentukan. Sebagian pegawai membawa pekerjaan yang belum selesai di kantor ke rumah, dan sebagian pegawai yang lain terkadang membawa pekerjaannya ke rumah karena jika mengerjakan di rumah suasana lebih tenang, tidak sama seperti di kantor ada beberapa pegawai yang berdiskusi sehingga membuat pegawai lain merasa susah untuk fokus dan konsentrasi dengan pekerjaannya. Namun, masih ada pegawai yang sulit untuk mengontrol emosi dan tidak sengaja melepaskan emosi tersebut di tempat kerja.

Disaat para pegawai merasa stres, tidak jarang juga ada yang meminta izin cuti selama satu hari dan ada juga pegawai yang meminta izin pulang untuk beristirahat di rumah. Ada beberapa pegawai yang sakit karena tidak bisa mengontrol stres dengan pekerjaannya sehingga meminta izin sakit kepada atasan.

Para pegawai di Dinas Sosial merasa bahwa stres yang dialaminya karena banyaknya tuntutan tugas yang harus diselesaikan dalam waktu bersamaan. Banyak pegawai yang telat menyerahkan tugas yang diberikan atasan karena merasa bahwa waktu yang diberikan tidak cukup, dan di satu waktu ketika pegawai tersebut sedang

mengerjakan pekerjaan yang diberikan sebelumnya oleh atasan, lalu atasan memberikan tambahan pekerjaan yang lebih prioritas untuk dikerjakan pada waktu yang bersamaan sehingga pekerjaan sebelumnya tertunda dan melanjutkan menyelesaikan pekerjaan yang lebih prioritas tersebut.

Tuntutan pekerjaan dan tuntutan waktu membuat sebagian pegawai meminta rekan kerjanya untuk membantu menyelesaikan pekerjaan tersebut agar dapat dikumpulkan tidak melewati waktu yang telah ditentukan. Pegawai juga merasa pekerjaan yang dilakukannya banyak dan atasan berharap pegawai tersebut menyelesaikan pekerjaannya dengan optimal dan dapat menyelesaikannya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Ketika para pegawai telat menyelesaikan pekerjaannya, atasan memberikan teguran kepada pegawai tersebut agar kedepannya ketika diberikan pekerjaan dapat diselesaikan sesuai waktu yang telah ditentukan.

Selain itu, pegawai juga dituntut untuk fokus dan berkonsentrasi penuh dalam mengerjakan pekerjaannya. Karena jika ada yang salah dalam memproses laporan maupun data maka pegawai tersebut diminta untuk mengulang kembali dengan tambahan waktu yang seharusnya bisa digunakan untuk mengerjakan pekerjaan lain.

Penelitian mengenai hubungan antara tuntutan kerja dengan stres kerja pernah diteliti oleh Ramadhani & Arum (2018) yang berjudul “Tuntutan Kerja Dan Stres Kerja Pegawai Swasta: Peran Mediasi Pada Motivasi Kerja” menunjukkan tuntutan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap stres kerja dengan dimediasi secara parsial oleh motivasi kerja. Kemudian penelitian lain oleh Ningrat & Olievia (2022)

mengenai “Hubungan Antara Tuntutan Kerja Dengan Stres Kerja” menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara tuntutan pekerjaan dengan stres kerja pada satuan anggota polisi, semakin kuat tuntutan pekerjaan maka semakin kuat juga stres kerja yang dirasakan satuan anggota polisi. Begitupun sebaliknya, semakin rendah tuntutan kerja maka semakin rendah juga stres kerja yang dirasakan satuan anggota polisi. Kemudian penelitian lainnya oleh Zavanya, dkk. (2019) yang berjudul “Hubungan *job demands*, *Job Control*, Dan Usia dengan Stres Kerja Pada Pekerja Konstruksi” menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara *job demand* dengan stress kerja pada pekerja konstruksi pembangunan Gedung DKK dan Gedung Parkir Pandanaran Semarang.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah terletak pada lokasi penelitian, rancangan penelitian serta tahun dilakukannya penelitian.

Dari latar belakang dan fenomena yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Antara Tuntutan Kerja Dengan Stres Kerja Pada Pegawai Di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan latar belakang masalah yang telah dijabarkan diatas, maka peneliti merumuskan permasalahan yang relevan untuk diangkat dalam

penelitian ini yaitu apakah terdapat hubungan antara tuntutan kerja dengan stres kerja pada pegawai di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara tuntutan kerja dengan stres kerja pada pegawai di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi mengenai tuntutan kerja dan stres kerja dalam perkembangan ilmu psikologi, khususnya psikologi industri organisasi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Para Pegawai

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan pembelajaran dan informasi terkait hubungan antara tuntutan kerja dan stres kerja pada pegawai di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat.

b. Bagi Pihak Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan literatur bagi pihak Dinas Sosial agar lebih memperhatikan pegawai-pegawai dalam pelaksanaan tugas.

c. Bagi Kepala Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat

Penelitian ini dapat memberikan gambaran atau informasi kepada Kepala Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat tentang tuntutan kerja dan stres kerja untuk meningkatkan kinerja pegawai agar lebih baik lagi.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan bahan perbandingan serta referensi bagi semua pihak untuk melakukan penelitian selanjutnya.