

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pekerjaan merupakan hal yang paling utama karena berpengaruh langsung terhadap kelangsungan hidup seseorang dalam pencarian sumber kehidupan manusia untuk meningkatkan taraf hidupnya. Pekerjaan merupakan suatu kegiatan yang kompleks yang di pengaruhi oleh lingkungan kerja, karakteristik pekerjaan dan karakteristik individu. Kondisi lingkungan dan karakteristik pekerjaan yang kurang mendukung dapat mempengaruhi sikap individu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dunia kerja terdiri dari berbagai sektor didalamnya, salah satunya adalah sektor industri. Di era modern ini, sektor industri merupakan sektor potensial yang memiliki peranan penting dalam pembangunan ekonomi suatu negara, khususnya di negara-negara berkembang. Saat ini sektor industri mulai banyak didirikan di negara-negara berkembang, salah satunya di Indonesia. Sektor industri merupakan salah satu sektor yang dianggap mampu membuka lapangan pekerjaan bagi tenaga kerja yang sedang menganggur dan dapat mendorong perkembangan teknologi serta memicu pertumbuhan ekonomi. Awal perkembangan industri di Indonesia dimulai pada abad ke 18 yang dilakukan dengan menggunakan alat sederhana. Seiring berjalannya waktu maka kegiatan industri mulai menggunakan alat-alat modern yang terus berkembang hingga saat ini.

Perkembangan teknologi dan industri tidak terlepas dari peran karyawan sebagai sumber daya manusia. Karyawan memiliki peranan penting dalam perkembangan dan kemajuan organisasi. Pada sebagian besar organisasi kinerja para karyawan merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan organisasi. Kinerja yang tinggi dari setiap pegawai merupakan hal yang sangat di inginkan oleh semua perusahaan. Pegawai yang memiliki kinerja tinggi, maka hasil kinerja pada karyawan perusahaan secara keseluruhan akan meningkat dan organisasi dapat bertahan dalam persaingan bisnisnya. Dalam perkembangan sebuah organisasi, karyawan dituntut mencapai target-target yang telah diberikan oleh perusaann dan

menyelesaikan tanggungjawabnya dengan tepat waktu. Kinerja karyawan yang tinggi akan memberikan harapan dalam pencapaian suatu tujuan bagi perusahaan. Karyawan yang mempunyai kinerja tinggi akan memberikan hasil yang maksimal, dimana karyawan dituntut untuk mampu menyelesaikan tanggung jawab yang telah ditetapkan oleh perusahaan tersebut. Oleh karena itu untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan kinerja perusahaan yang baik. Kinerja adalah suatu hasil kerja seseorang berdasarkan standar kinerja yang telah ditentukan oleh perusahaan tersebut. Setiap perusahaan memiliki target, standar kerja, tuntutan, bahkan risiko terjadinya kecelakaan yang berbeda. Hal tersebut tentunya juga akan berdampak pada beban kerja yang harus di tanggung oleh karyawan.

Setiap pekerja memiliki tanggung jawab yang berbeda, tergantung pada profesi dan posisinya di suatu organisasi atau perusahaan. Tanggung jawab ini pula yang nantinya akan menentukan seberapa besar tekanan stres yang harus mereka pikul. Umumnya, semakin besar tanggung jawab seorang pekerja maka semakin besar pula tekanan dan tingkat stres yang dirasakan. Tetapi tanggung jawab yang lebih sedikit tidak menjanjikan sebuah profesi yang menyenangkan, karena tekanan bisa muncul secara kapanpun dan dimanapun. Terdapat beberapa perusahaan yang memiliki target, tanggungjawab bahkan risiko kerja yang tinggi. Salah satunya adalah pekerja dibidang *maintenance* Depo Lokomotif Sidotopo PT. KAI Daop 8.

Depo Lokomotif Sidotopo merupakan tempat pemeliharaan dan perawatan sarana lokomotif yang berada di wilayah kerja Daerah Operasi (Daop) 8 Surabaya. Pekerjaan dibidang *maintenance* merupakan pekerjaan dalam bidang pemeliharaan dan perawatan aset yang dimiliki perusahaan secara berkala dan menyeluruh. Pekerjaan ini mempunyai tanggungjawab dan risiko kerja yang tinggi dalam penyelesaian tugas-tuganya. Perawatan dan pemeliharaan lokomotif di Depo Lokomotif Sidotopo ini dilakukan secara berkala sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan guna meminimalisir adanya kerusakan. Tingginya target dan terbatasnya waktu dalam menyelesaikan perbaikan lokomotif dan adanya shif kerja merupakan salah satu faktor yang menimbulkan beban kerja, kelelahan kerja, bahkan stres dalam pekerjaan. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan Saraswati (2017) pada PT. X menggunakan kuesioner DAAS-42 dengan jumlah responden

sebanyak 150 pekerja unit *base maintenance* diketahui 71 orang (54,6%) mengalami stres kerja dan sisanya sebanyak 59 orang (45,4%) tidak mengalami stres kerja. Sementara itu dari 11 faktor yang diteliti, faktor dukungan sosial dan hubungan interpersonal memiliki *p value* < 0,05 yang artinya terbukti signifikan dengan stres kerja.

Stres kerja berhubungan dengan keseimbangan dalam pekerjaan. Semakin besar tekanan dan beban kerja karyawan maka semakin tinggi tingkat stres karyawan dan akan semakin rendah tingkat keseimbangan dalam pekerjaannya. Stres kerja berhubungan dengan kelelahan kerja yang merupakan gejala fisik stres kerja itu sendiri (Restiaty dalam Pratama & Satya, 2018). Hal tersebut juga bergantung pada sikap karyawan terhadap pekerjaannya. Karyawan yang dapat beradaptasi dengan tuntutan kerja, target dan tanggungjawab dalam pekerjaannya akan cenderung memiliki tingkat stres kerja yang relatif lebih kecil dibandingkan dengan karyawan yang tidak dapat beradaptasi dengan tuntutan, beban kerja dan target-target yang telah di berikan kepadanya. Mereka yang tidak dapat beradaptasi dengan baik akan mengalami ketidakseimbangan dan stres dalam pekerjaannya.

Stres kerja dapat diartikan sebagai tekanan yang di rasakan karyawan karena tugas-tugas pekerjaan tidak dapat mereka penuhi. Stres muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi tuntutan-tuntutan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab pekerjaan, kekurangan waktu untuk menyelesaikan tugas, tidak adanya dukungan fasilitas untuk menjalankan pekerjaan, tugas-tugas yang saling bertentangan. Pada dasarnya harapan semua individu atau pegawai yang berada dalam organisasi atau perusahaan adalah dapat menghasilkan kinerja yang tinggi dan optimal sehingga mampu memperlancar jalannya roda organisasi atau perusahaan serta memberikan kepuasan kerja bagi pegawai tersebut. Stres kerja sebagai suatu proses yang menyebabkan orang merasa sakit, tidak nyaman atau tegang karena pekerjaan, tempat kerja atau situasi kerja tertentu. Siagian, S. (2006) mengemukakan bahwa stress kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang dalam bekerja. Jika karyawan yang mengalami stress kerja yang terlalu besar maka akan dapat mengganggu kemampuan seseorang

karyawan tersebut untuk menghadapi lingkungannya dan pekerjaan yang akan di lakukannya.

Stres merupakan bentuk sikap seseorang terhadap suatu peristiwa kehidupan yang menimbulkan dampak tidak menyenangkan bagi kehidupan fisik dan mental seseorang. Tugas yang berlebihan, tekanan atau keterdesakan waktu, konflik antar pribadi, kondisi kerja yang tidak aman, bekerja lebih lama untuk memenuhi order, kondisi lingkungan fisik yang kurang mendukung, pekerjaan yang monoton, berulang-ulang dan tidak variatif, hal ini memungkinkan pegawai mengalami stres kerja, dan ditakutkan berdampak buruk bukan berdampak positif terhadap kinerja sehingga usaha pencapaian kinerja pegawai bisa terganggu.

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh *Northwestern National Life* pada pekerja di Amerika menunjukkan bahwa 40% pekerja dilaporkan mengalami stres di tempat kerja dan 26% pekerja menganggap pekerjaan mereka sebagai stressor paling utama dalam kehidupan mereka. Sedangkan menurut survey yang dilakukan University menunjukkan bahwa sebanyak 29 % pekerja di Amerika mengalami stres di tempat kerja. Di Eropa, stres kerja menduduki urutan kedua sebagai masalah kesehatan yang berhubungan dengan pekerjaan. pada tahun 2005, dilaporkan sekitar 22% pekerja di Eropa terkena dampak stres kerja dan sejumlah pekerja lainnya mengalami kondisi yang berhubungan dengan stres kerja (WHO, 2003). Akibat stres kerja, lebih dari 14.000 tenaga kerja meninggal setiap tahun dalam kecelakaan industri (hampir 55 orang per hari meninggal) dan lebih dari 100.000 orang tenaga kerja menjadi cacat permanen setiap tahun dan karyawan melaporkan lebih dari 5 juta karyawan kecelakaan tiap tahunnya. Hal ini menjadi masalah kerja yang serius yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan (Gibson, 1995 dalam wisudawati, 2014). Survei terbaru yang dilakukan oleh Regus pada situs www.okezone.com ditemukan bahwa lebih dari setengah pekerja di Indonesia (64%) mengatakan bahwa tingkatan stres mereka bertambah dibandingkan tahun lalu. Penyebab utama stres kerja adalah pekerjaan (73%), manajemen (39%) dan keuangan pribadi (36%).

Menurut data yang di peroleh dari tribun bali.com Para peneliti di *Bureo of Labor Statistic's Census of Fatal Occupational Injury* (2003) melaporkan sebanyak 1700 peristiwa bunuh diri terjadi di tempat kerja dan potensi karyawan pria bunuh diri 15 kali lebih tinggi dibandingkan perempuan. Menurut investigasi, korban bunuh diri karena mengalami kelelahan dan stres kerja yang berkepanjangan. Semua pekerjaan pada dasarnya dapat membangkitkan stres, terlebih pada pekerjaan dibidang industri. Perusahaan harus mampu menyadari bahwa kesehatan dan keseimbangan mental karyawan bukanlah persoalan pribadi, melainkan gangguan yang harus disikapi layaknya gangguan fisik. Selain itu individu juga harus mampu untuk menyikapi permasalahan dan menghadapi tekanan-tekanan dalam lingkungan kerja untuk mampu menyelesaikan tanggung jawab yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Selain tekanan yang berasal dari lingkungan kerja, lingkungan keluarga dan lingkungan sosial juga sangat berpotensi untuk menimbulkan stres kerja sehingga kinerja karyawan dapat menurun.

Stres ditempat kerja dapat menimbulkan berbagai konsekuensi pada individu. Secara fisiologis, pekerja dengan tingkat stres kerja yang tinggi dapat mengalami gangguan fisik. Sedangkan secara psikologis, timbul ketidakpuasan kerja yang diikuti dengan adanya tekanan pada emosi yang berakibat pada menurunnya produktifitas, tingkat kehadiran dan komitmen dalam organisasi. Bagi organisasi, stres di tempat kerja dapat berakibat pada rendahnya kepuasan kerja, kurangnya komitmen terhadap organisasi, terhambatnya pembentukan emosi positif, pengambilan keputusan yang buruk rendahnya kinerja dan tingginya *turnover*. Tingkat stres yang terus meningkat membuat karyawan semakin dekat pada tingkat *burnout*. Dalam jangka pendek dapat mengakibatkan kehilangan pekerja yang berkualitas dan produktifitas yang rendah karena karyawan harus mengatasi stres yang berkaitan dengan masalah kesehatan, insomnia dan kelelahan. Jadi perusahaan yang ingin membantu staf mereka untuk hidup lebih layak tidak boleh lalai dalam menganalisa dan mengatasi tingkatan stres di dalam organisasi.

Seyle dalam Waluyo (2013) menyatakan bahwa stres kerja dapat diartikan sebagai sumber atau stressor kerja yang menyebabkan reaksi individu berupa reaksi fisiologis, psikologis dan perilaku. *Stressor* kerja merupakan kondisi pekerjaan

yang di persepsikan karyawan sebagai tuntutan dan dapat menimbulkan stress kerja. Penyebab stres dalam pekerjaan dibagi menjadi dua, yaitu *Group stressor* dan Individual stressor. *Group stressor* adalah penyebab stres yang berasal dari situasi maupun keadaan di dalam perusahaan, misalnya kurangnya kerjasama antara karyawan, konflik antar individu dalam suatu kelompok, maupun kurangnya dukungan sosial dari sesama karyawan di dalam perusahaan. Sedangkan *individual stressor*, adalah penyebab stres yang berasal dari dalam diri individu, misalnya tipe kepribadian seseorang, kontrol personal dan tingkat kepasrahan seseorang, persepsi terhadap diri sendiri, tingkat ketabahan dalam menghadapi konflik peran serta ketidakjelasan peran.

Tuntutan pekerjaan dapat menimbulkan stres kerja, salah satu penyebabnya berasal dari dalam diri individu. Setiap individu akan memberikan reaksi yang berbeda terhadap tantangan yang datang pada dirinya, bergantung pada kondisi karakteristik pribadinya. Dari sumber dan tantangan yang sama, bisa timbul stres dengan bentuk dan intensitas yang berbeda antara satu dan lainnya. Karyawan yang bekerja dalam tekanan dan target yang tinggi pasti akan mengalami stres yang pada akhirnya mereka akan melakukan strategi *coping* sebagai upaya untuk mengatasi stres akibat banyaknya tuntutan dalam sebuah pekerjaan. Individu akan berusaha untuk mengelola tingkat stres pada dirinya dengan cara mengendalikan stres dan tekanan kerja yang ada, serta mampu memanfaatkan stres kerja tersebut sebagai sarana dan motivasi untuk memperbaiki setiap kegagalan yang dialami, meningkatkan kompetensi kerja dan kualitas serta kuantitas kerja yang dihasilkan.

Strategi *coping* merupakan suatu proses yang dilakukan dalam setiap waktu dalam lingkungan keluarga, lingkungan kerja, sekolah maupun masyarakat. Strategi *coping* dilakukan oleh individu untuk mengatasi stres serta hambatan-hambatan yang dialami. Dalam Chaplin (2014) Strategi *coping* diartikan sebagai sembarang perbuatan, dimana individu melakukan interaksi dengan lingkungan sekitarnya, dengan tujuan menyelesaikan sesuatu (tugas atau masalah).

Strategi *coping* merupakan tingkah laku atau tindakan penanggulangan, dimana individu melakukan interaksi dengan lingkungan sekitarnya dengan tujuan untuk menyelesaikan tugas atau masalah-masalah lainnya. Strategi *coping*

merupakan suatu usaha dalam bentuk apapun yang dilakukan oleh seseorang dalam menghadapi dan menanggulangi suatu permasalahan dengan tujuan kesejahteraan dan rasa aman yang diinginkan, atau setidaknya berusaha untuk melakukan sesuatu dengan tujuan agar dapat beradaptasi dengan permasalahan tersebut sehingga dapat mengurangi atau meminimalisir kejadian atau keadaan yang penuh dengan tekanan. Dalam keadaan yang tidak berdaya seseorang berada pada kondisi yang lemah sehingga dapat menimbulkan tekanan-tekanan dalam diri seseorang dan jika tekanan tersebut melebihi batas kemampuan seseorang maka akan memunculkan dampak negatif.

Lazarus dan Folkman (1984) mengatakan bahwa ada dua jenis Strategi *coping* yaitu *problem-focused coping* dan *emotion-focused coping*. Individu yang menggunakan *problem focused coping* biasanya melalui strategi kognitif langsung mengambil tindakan untuk memecahkan masalah atau mencari informasi yang berguna untuk pemecahan masalah. Sedangkan individu yang menggunakan *emotion-focused coping* lebih menekankan pada usaha untuk menurunkan emosi negative yang dirasakan ketika menghadapi masalah atau tekanan dan berupaya untuk mencari dukungan sosial. Adapun faktor yang menentukan strategi *coping* mana yang digunakan oleh individu dalam menyelesaikan permasalahan tergantung pada kepribadian seseorang dan sejauh mana tingkat stres dari suatu kondisi yang dialaminya. Hal tersebut tergantung pada faktor kesehatan fisik, keyakinan atau pandangan positif, keterampilan memecahkan masalah, keterampilan sosial, materi, serta dukungan sosial.

Strategi *coping* yang efektif akan menghasilkan adaptasi yang menetap yang merupakan kebiasaan baru dan perbaikan dari situasi yang lama. Sedangkan Strategi *coping* yang tidak efektif berakhir dengan mal-adaptif yaitu perilaku menyimpang dan keinginan normatif yang dapat merugikan diri sendiri maupun orang lain bahkan lingkungan. Strategi *coping* yang efektif untuk dilaksanakan adalah Strategi *coping* yang membantu seseorang untuk mentoleransi dan menerima situasi menekan dan tidak merisaukan tekanan yang tidak dapat dikuasai. Keefektifan Strategi *coping* dapat membantu individu untuk mengurangi stres, sehingga kepuasan dan tingkat kualitas kehidupan kerja individu dapat meningkat.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2014) mengungkapkan bahwa *strategi coping* berpengaruh negatif terhadap kualitas kehidupan kerja.

Kualitas kehidupan kerja karyawan harus benar-benar di perhatikan oleh organisasi. Hal ini marujuk pada sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat berharga, maka perusahaan bertanggungjawab untuk memelihara kualitas kehidupan kerja dan membina tenaga kerja agar bersedia memberikan kualitas pekerjaan yang maksimal pada perusahaan. Kualitas kehidupan kerja merupakan cerminan perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, termasuk dampak dari pekerjaan tersebut terhadap kesejahteraan dirinya. Dampak pekerjaan dengan tekanan berlebih mengharuskan individu untuk melaksanakan *strategi coping* yang tepat demi terciptanya kualitas kehidupan kerja yang baik. Kualitas kehidupan kerja karyawan akan meningkat jika karyawan memiliki persepsi yang baik terhadap lingkungan kerjanya. Lingkungan kerja yang menyenangkan seperti: kondisi perusahaan yang bersih, rendahnya tingkat kebisingan, penerangan yang memadai, hubungan antar pegawai yang harmonis, dan sebagainya akan menimbulkan kepuasan karyawan sehingga karyawan merasa lebih betah dan bersemangat dalam menyelesaikan pekerjaan.

Kualitas kehidupan kerja diartikan sebagai manajemen yang mencakup gugus kendali mutu, pengayaan pekerjaan, bernegosiasi dengan serikat pekerja, upaya manajemen untuk memelihara kebugaran mental para karyawan, hubungan industrial yang serasi, manajemen yang partisipatif dan salah satu bentuk intervensi dalam pengembangan organisasi (Arifin, 2009). Kualitas kehidupan kerja merupakan persepsi karyawan mengenai pekerjaannya. Ada empat dimensi yang diharapkan mampu meningkatkan kualitas kehidupan kerja, yaitu: partisipasi dalam pemecahan masalah, sistem imbalan yang inovatif, perbaikan lingkungan kerja dan restrukturisasi kerja. Adanya kualitas kehidupan kerja yang menumbuhkan keinginan para karyawan untuk tetap tinggal dalam organisasi. Pekerja ingin diperlakukan sebagai individu yang dihargai di tempat kerja sehingga kualitas kerja yang baik dapai tercapai. Tersedianya lingkungan yang kondusif termasuk dalam penetapan jam kerja, peraturan yang berlaku, kepemimpinan akan menentukan kualitas kehidupan kerja.

Hasil penelitian Soeprapto, Ribawanto, dan Hanafi (dalam Pratiwi 2014) menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas kehidupan kerja dapat diupayakan dengan memaksimalkan kepuasan kerja, meningkatkan sikap kerja yang positif, serta memperbaiki kinerja. Kualitas kehidupan kerja yang tinggi pada pegawai dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap organisasi, hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh tim survey kualitas kehidupan kerja yang secara konsisten menunjukkan hasil bahwa kualitas kehidupan kerja yang tinggi di tempat kerja dapat menurunkan tingkat stres di tempat kerja, meningkatkan produktivitas dan loyalitas terhadap organisasi maupun perusahaan (QWL Survey, dalam Pratiwi 2014). Iqbal (2016) melakukan penelitian kepada 81 karyawan yayasan solo peduli yang menunjukkan hasil terdapat hubungan negatif antara kualitas kehidupan kerja dengan stres kerja ($r = 0,514$; $p < 0,0001$) yang mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas kehidupan kerja maka semakin rendah stres kerja karyawan.

Berdasarkan uraian diatas maka perlu diadakan penelitian terkait “perbedaan tingkat kualitas kehidupan kerja ditinjau dari strategi *coping* pada karyawan Depo Lokomotif Sidotopo”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “bagaimana perbedaan tingkat kualitas kehidupan kerja ditinjau dari strategi *coping* pada karyawan Depo Lokomotif Sidotopo?”

1.3 Tujuan Penelitian

Dari fokus masalah yang sudah dipaparkan diatas maka penelitian ini bertujuan ”untuk mengetahui bagaimana perbedaan tingkat kualitas kehidupan kerja ditinjau dari strategi *coping* pada karyawan Depo Lokomotif Sidotopo.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari berbagai hal yang telah ditemukan diatas, penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi dan ilmu pengetahuan di bidang psikologi, khususnya Psikologi Industri dan Organisasi, Psikologi Klinis dan Psikologi Lingkungan tentang bagaimana perbedaan tingkat kualitas kehidupan kerja ditinjau dari strategi *coping* pada karyawan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Subyek Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi subyek penelitian yaitu karyawan untuk dapat mengetahui tentang perbedaan tingkat kualitas kehidupan kerja karyawan ditinjau dari *coping stress* nya. Sehingga subyek memahami bahwa *coping stress* mempengaruhi tingkat kualitas kehidupan kerja dirinya dan orang lain, selain itu juga agar subyek mampu untuk merespon *stressor* dengan baik untuk mencapai kualitas kehidupan kerja yang baik pula.

- b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk perusahaan pada tekanan kerja yang tinggi sehingga mampu untuk memberikan *coping stress* yang lebih positif untuk mencapai kualitas kehidupan kerja yang baik.

- c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan atau dikembangkan lebih lanjut serta dapat dijadikan referensi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian tentang kualitas kehidupan kerja atau *coping stress*.