

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hasibuan (2016) menjelaskan bahwa yang dimaksud karyawan adalah setiap orang yang menyediakan jasa dan mendapatkan balas jasa ataupun kompensasi yang jumlahnya sudah ditentukan terlebih dahulu. Menurut Rawi, dkk., (2021) karyawan ialah setiap orang yang memberikan jasa kepada perusahaan yang membutuhkan jasa tenaga kerja, dan dari jasa tersebut akan mendapatkan balas jasa berupa gaji atau upah kerja. Menurut Marchelia (2014), seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya dapat mengalami stres kerja. Dijelaskan lebih lanjut olehnya bahwa stres di tempat kerja bukanlah fenomena baru, akan tetapi telah menjadi masalah manajemen yang sangat penting di dunia bisnis.

Dikutip dari DataIndonesia.id 19 September 2022, berdasarkan hasil survei Gallup terhadap 1.000 responden di Negara Asia Tenggara pada tahun 2021 hingga akhir Maret 2022. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang merasa cemas 37% dan yang merasa stres di tempat kerja 31%. Secara rinci dijelaskan tingkat kecemasan responden di tempat kerja posisi pertama Kamboja (50%), kedua Indonesia (46%), dan ketiga Thailand (44%). Adapun tingkat stres di tempat kerja di posisi pertama Filipina (50%), kedua Thailand (41%), ketiga Kamboja (38%) dan keempat Indonesia, (20%) (Sadya, 2022).

Stres merupakan suatu reaksi negatif dari individu yang mengalami tekanan berlebih yang dibebankan kepada individu tersebut, akibat tuntutan, hambatan, atau peluang yang terlampaui banyak (Robbins dan Coulter, 2010). Handoko (2001) menyatakan bahwa stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Stres yang terlalu berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan.

Menurut Asih, dkk (2018), stres sebagai akibat dari ketidakseimbangan antara tuntutan dan sumber daya yang dimiliki oleh individu, artinya semakin tinggi kesenjangan yang terjadi maka semakin tinggi pula stress yang dialami oleh individu tersebut. Dubrin (Hartanti dan Rahaju, 2003) menyatakan bahwa stres kerja diartikan sebagai stres yang terjadi pada pekerjaan yang disebabkan oleh kondisi-kondisi tertentu, yang apabila berlarut-larut akan menimbulkan *burn out* (kelelahan fisik, mental, dan emosional yang berlebihan).

Pada intinya stres kerja merujuk pada suatu kondisi dari pekerjaan yang mengancam seseorang. Ancaman tersebut dapat berasal dari tuntutan pekerjaan itu sendiri atau karena kurang terpenuhinya kebutuhan individu. Stres kerja tersebut muncul sebagai bentuk dari ketidakharmonisan individu dengan lingkungan kerjanya (Diahsari, 2001). Rice (2020) mengemukakan gejala-gejala sebagai dampak dari stres kerja yaitu gejala fisik (meningkatnya nadi dan tekanan darah, meningkatnya sekresi adrenalin, gangguan lambung, dan mudah terluka), gejala psikis (kecemasan, ketegangan, bingung, marah, sensitive, memendam perasaan, komunikasi tidak efektif), dan gejala perilaku

(menunda, menghindari pekerjaan, produktivitas menurun, minuman keras, perilaku sabotase).

Robbins (2006) stres kerja yang terjadi pada karyawan dapat berbahaya terhadap kelangsungan hidup organisasi. Karyawan yang mengalami stres kerja akan cenderung terlihat lesu, tidak bersemangat, motivasi dan produktivitas kerja turun serta tidak akan fokus terhadap pekerjaan. Pentingnya untuk mengetahui stres kerja yang dialami seseorang agar mampu mengelola dan melakukan strategi dalam penanganan stres tersebut. Karena stres kerja yang tidak dikelola dengan baik akan menjadikan tenaga kerja tersebut mengalami sakit, fisik dan mental, sehingga tidak dapat lagi bekerja secara optimal (Munandar, 2006).

Selanjutnya untuk mengetahui kondisi tingkat stres kerja yang dialami karyawan PT. Arta Boga Cemerlang Kudus, penulis melakukan wawancara dengan tiga karyawan yang berinisial RTA, MNA, dan MSA pada hari Jumat, 19 Agustus 2020 sebagai berikut;

Wawancara dengan RTA perempuan 26 tahun, saat bekerja RTA merasa lesu, tidak bersemangat, motivasi dan produktivitas kerja menuun, serta tidak fokus terhadap pekerjaan, yang disebabkan pada saat bekerja terjadi perbedaan pendapat yang cukup tajam dengan rekan kerja. Sehingga menimbulkan rasa yang kurang enak dan ketegangan yang menimbulkan konflik kerja. Penyebab lainnya yaitu munculnya perasaan cemas seperti takut salah berbicara dan gugup ketika diminta menyampaikan pendapat saat *meeting* atau acara kantor lainnya.

Wawancara dengan MNA laki-laki 30 tahun, yang menyatakan ketika bekerja sulit berkonsentrasi, sulit mengingat sesuatu, sulit mempelajari hal-hal baru, sulit dalam membuat keputusan yang disebabkan terjadi kesalah pahaman dengan rekan kerja dimana tindakan yang dilakukan dianggap merugikan rekan kerja, sehingga menimbulkan rasa yang kurang enak, kurang simpati dan kebencian yang berujung terjadinya konflik kerja. Penyebab lainnya yaitu adanya perasaan cemas saat mendapat tugas yang lebih rumit daripada tugas biasanya dirinya trauma dan merasa tidak sanggup menyelesaikan tugas tersebut.

Wawancara dengan MSA laki-laki 29 tahun, yang menyatakan saat melaksanakan tugas pekerjaan sering panik, sulit berkonsentrasi, jenuh dengan pekerjaan, lesu dan tidak ada motivasi, yang disebabkan adanya tekanan dari rekan kerja yang merupakan atasannya untuk menyelesaikan pekerjaan yang bukan menjadi tanggungjawabnya/ Penyebab lainnya yaitu munculnya rasa cemas yang berlebihan seperti, tidak percaya diri takut kariernya tidak berkembang, dan takut di PHK.

. Menurut Handoko (2001) salah satu faktor yang mempengaruhi stres kerja yaitu adanya konflik kerja. Dwiyarthi (2022) menyatakan konflik kerja dapat muncul dalam organisasi sebagai akibat dari penyesuaian dan kompromi antar elemen yang ada di organisasi. Sehingga keberadaan konflik kerja tersebut dapat menimbulkan stress kerja. Rivai dan Sagala (2009) menjelaskan bahwa konflik kerja merupakan ketidakcocokan dari beberapa individu atau kelompok di dalam suatu perusahaan yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi.

Konflik kerja tidak dapat dihindari tetapi dapat diminimalkan, agar konflik kerja tersebut tidak ke arah perselisihan yang dapat menyebabkan kerugian bagi perusahaan. Perusahaan yang dapat mengolah konflik kerja dengan baik, maka perusahaan tersebut dapat memperoleh keuntungan yang optimal (Wijono, 2013). Menurut Sudarmanto, dkk. (2021) dampak negatif ditimbulkan dengan adanya konflik kerja yaitu, perasaan takut, permusuhan, ancaman hingga kurangnya rasa percaya diri, sehingga individu tersebut dapat mengalami stres dan mengurangi kinerjanya. Menurut Wijono (2013) dampak negatif konflik kerja yaitu, meningkatnya jumlah absensi karyawan, seringnya terjadi perselisihan antar karyawan, munculnya perasaan kurang nyaman, dan menurunnya konsentrasi dalam bekerja.

Didukung penelitian oleh Fahmawati (2006) dengan judul “Hubungan Antara Konflik Kerja dengan Stres Kerja Pada Karyawan Data Processing Division PT. Sunjaya Coating Perdana Sidoarjo:”. Hasil penelitian terdapat hubungan positif yang signifikan antara konflik kerja dengan stres kerja. Penelitian oleh Anuari (2017), dalam judul penelitian “Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Stres Kerja dan Motivasi Kerja Serta Dampaknya Terhadap Komitmen Organisasional. (Studi Pada Karyawan PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Kantor Pusat)”. Hasil penelitian diketahui konflik kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja;

Selain konflik kerja faktor lain yang diduga dapat mempengaruhi stress kerja yaitu kecemasan. Kecemasan berdampak pada stress kerja, yaitu akan

memperburuk kondisi fisik dan mental, meningkatkan kesalahan kerja, dan menurunkan produktivitas kerja (Bisen dan Priya, 2010).

Menurut Daradjat (2001) yang dimaksud kecemasan yaitu manifestasi dari berbagai proses emosi yang bercampur, yang dapat terjadi ketika seseorang sedang mengalami tekanan perasaan (*frustrasi*) dan pertentangan batin. Gail (2006) kecemasan yaitu keadaan emosional seseorang yang mempunyai tanda-tanda adanya keterangsangan fisiologis, perasaan tegang yang tidak menyenangkan, dan perasaan *aprehensif* bahwa sesuatu yang buruk akan terjadi. Kecemasan adalah kekhawatiran yang tidak jelas dan menyebar, yang berkaitan dengan perasaan tidak pasti dan tidak berdaya. Deshinta (2020). reaksi perasaan cemas pada setiap orang akan berbeda-beda. Beberapa orang ada yang mengalami kecemasan, tetapi tidak diiringi oleh reaksi fisiologis, tetapi pada orang tertentu, kecemasan yang dialami disertai dengan reaksi fisiologis seperti detak jantung menjadi lebih cepat, berkeringat, sakit perut, sakit kepala, dan gejala lainnya

Kecemasan merupakan suatu peristiwa yang wajar, karena pada dasarnya tiap manusia pasti pernah mengalami dan punya rasa cemas. Hal ini terjadi ketika individu tersebut dihadapkan dengan kejadian atau peristiwa tertentu, dan ketika menghadapi suatu hal (Tristiadi, 2011). .Kecemasan seseorang yang berlangsung lama dan terjadi secara terus-menerus dapat mengganggu kehidupan sehari-hari yang nantinya akan membuat individu tersebut panik dan tidak dapat berpikir jernih (Rochman (2010)

Dampak dari kecemasan yaitu terbagi dalam *simtom* suasana hati yaitu memiliki perasaan akan adanya hukuman dan bencana yang mengancam dari suatu sumber tertentu yang tidak diketahui, sehingga tidak dapat tidur, dan mudah marah. *Simtom* kognitif yaitu individu tidak memperhatikan masalah yang ada, sehingga individu sering tidak bekerja atau belajar secara efektif, dan menjadi lebih merasa cemas. *Simtom* motorik yaitu sering merasa tidak tenang, gugup, kegiatan motorik menjadi tanpa arti dan tujuan, misalnya jari kaki mengetuk-ngetuk, dan sangat kaget terhadap suara yang terjadi secara tiba-tiba (Yustinus, 2006).

Didukung penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2018) yang berjudul “Hubungan Antara Kecemasan dan Kepercayaan Diri dengan Stres Kerja Pada Masinis PT. KAI Tegal”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kecemasan dan kepercayaan diri dengan stres kerja. Penelitian oleh Henary (2022) yang berjudul “Tingkat Kecemasan dan Beban Kerja Mental dengan Stres Kerja Tenaga Kesehatan di Ruang IGD Selama Pandemi COVID-19 (Studi di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Lumajang)”. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara kecemasan dan beban kerja mental dengan stress kerja.

Merujuk pada latar belakang penelitian maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja dapat dipengaruhi oleh variabel konflik kerja, dan kecemasan. Hal ini mendorong penulis untuk untuk melakukan penelitian yang berjudul hubungan antara konflik kerja dan kecemasan terhadap stress kerja.

B. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara empiris hubungan antara konflik kerja dan kecemasan terhadap stress kerja pada karyawan PT.Arta Boga Cemerlang Kudus.

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu psikologi, terutama ilmu psikologi dalam bidang psikologi industri dan organisasi, berkaitan dengan konflik kerja, kecemasan dan stress kerja.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi karyawan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tentang hubungan antara konflik kerja, kecemasan dengan stress kerja.
- b. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu acuan dalam upaya mengelola organisasi terkait konflik kerja, kecemasan, dan stress kerja karyawan.
- c. Bagi peneliti lain, dapat dijadikan sebagai sumber referensi ilmiah ketika melaksanakan suatu penelitian dengan tema yang sama.