

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Swalayan adalah jenis ritel atau tempat usaha yang menjual barang keperluan pelanggan misalnya makanan, aneka minum, serta barang rumah tangga dengan harga rendah, volume besar, serta penjualan yang besar. Dengan penjualan yang relatif besar tentunya melibatkan peran orang-orang yang bekerja dalam bidang ritel. Salah satunya adalah karyawan yang terlibat dalam penjualan skala kecil maupun skala besar setiap harinya. Pada dasarnya, hampir semua pekerja berpotensi mengalami stres kerja, dan pekerjaan di toko adalah salah satu profesi yang sering rentan terhadap stres. Meskipun tampak sepele, seperti hanya menata barang, pekerjaan sebagai karyawan toko atau swalayan memerlukan perhatian dan ketelitian yang tinggi. Ditambah lagi, pengawasan yang terus-menerus dari atasan dapat menambah tingkat stres maupun tekanan mental yang dialami oleh karyawan laki-laki maupun perempuan tersebut.

Karyawan toko swalayan x merupakan salah satu tempat karyawan rentan mengalami stres kerja. Stres kerja dapat menurunkan kinerja karyawan dan perusahaan. Oleh karena itu melalui wawancara bersama manajer di kantor pusat swalayan x mengatakan solusi yang diberikan perusahaan untuk menanggulangi stres karyawan adalah difasilitasi pantry yang dapat diakses kapan saja dengan disediakan berbagai macam makanan dan minuman instant, waktu istirahat yang cukup dan mengadakan *family gathering* setiap akhir tahun serta diberikan bonus penjualan sebagai kompensasi non-pokok. Hal tersebut diberikan sebagai apresiasi dalam pekerjaan yang dilakukan karyawan.

Menurut Mangkunegara (2013), stres kerja ialah adanya rasa tertekan yang dirasakan karyawan saat bekerja. Stres ini mampu menyebabkan berbagai masalah seperti emosi yang tidak stabil, rasa tidak tenang, kecenderungan untuk menyendiri, kesulitan tidur, cemas, kebiasaan merokok yang berlebihan, kesulitan dalam rileksasi, serta perasaan tegang dan gugup. Selain itu, stres kerja juga bisa memicu peningkatan tekanan darah dan gangguan pada pencernaan. Gejala-gejala ini menunjukkan adanya perubahan dalam individu yang menyebabkan mereka tidak dapat bekerja secara optimal.

Stres kerja adalah masalah signifikan yang sering dialami karyawan di beberapa lembaga industri dan organisasi di seluruh dunia. Di Eropa, stres kerja merupakan masalah

terbesar kedua setelah gangguan muskuloskeletal (Petreanu, Iordache, & Seracin, 2013). Sementara itu, di kawasan Asia Pasifik, tingkat stres kerja telah melebihi rata-rata global sekitar 48%. Berdasarkan survei Regus (2012), tingkat stres di beberapa negara Asia sangat tinggi, dengan Malaysia mencapai 57%, Hongkong 62%, Singapura 63%, Vietnam 71%, China 73%, Indonesia 71%, dan Thailand 75%. Indonesia mengalami peningkatan 9% dari tahun lalu di angka 64%. Tingginya tingkat stres kerja di Indonesia disebabkan oleh faktor-faktor lokal serta faktor individu dan pekerjaan. Menurut Asep Candra di Kompas pada Juli 2011, dr. Dewi S. Soemarmo menyatakan bahwa "15-30% pekerja pernah menderita konflik kesehatan psikis." Juga dilaporkan bahwa pada 1990-an, Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia (FKUI) menemukan bahwa sekitar 30% tenaga kerja di Indonesia menderita stres dengan berbagai tingkat keparahan, dari ringan hingga berat.

Menurut Robbins (2017) Stres termasuk kondisi dinamis di mana seseorang dihadapkan pada kesempatan, konflik, maupun tekanan yang berhubungan dengan sesuatu yang sangat diinginkan, dengan hasil yang dianggap tidak pasti namun penting. Menurut Robbins (2017), stres memiliki tiga jenis gejala: Gejala fisiologis yang ditandai dengan perubahan metabolisme tubuh, peningkatan detak jantung serta pernapasan, kenaikan tekanan darah, serta risiko sakit kepala serta serangan pada jantung. Gejala psikologis termasuk ketidakpuasan terhadap pekerjaan, tegang, adanya cemas, kemarahan, rasa bosan, dan kecenderungan menunda-nunda. Gejala perilaku yang mencakup perubahan dalam produktivitas, absensi, dan tingkat turnover tenaga kerja, serta perubahan kebiasaan makan, peningkatan merokok dan konsumsi minuman keras, bicara cepat, gelisah, serta ketidakteraturan jam tidur.

Peneliti melakukan wawancara bersama enam karyawan untuk mengetahui data awal permasalahan yang sedang dialami karyawan di swalayan X disajikan dalam table hasil wawancara berikut dengan mengajukan pertanyaan :

1. Perasaan seperti apa yang membuat Anda merasa bahwasannya Anda sedang mengalami stres pada saat itu?
2. Bagaimana ciri-ciri stres kerja yang anda rasakan?

Tabel 1. 1 Verbatim Wawancara Stres Kerja

Subjek	Jawaban	Kesimpulan
E (29), Pr	<ol style="list-style-type: none"> 1. “seperti ketika segala sesuatu tidak mendukung saya itu cukup stres kayak cemas aja gitu kok ga ada yang memihak” 2. “kadang pusing kalo ada pekerjaan yang terhambat, sedangkan rekan kerja saya ini kadang buat saya emosi ga membantu, tapi yang lain juga baik kok” 	Subjek mengalami gejala fisiologis seperti tekanan darah meningkat dan pusing saat pekerjaan terhambat. Subjek juga mengalami gejala psikologis seperti perasaan cemas ketika subjek merasa sendirian.
AR (33), Lk	<ol style="list-style-type: none"> 1. “menurut saya sakit kepala, jadi kayak kurang maksimal kerjanya” 2. “kalo itu banyak di sakit kepala, terus bosan terus rasanya pingin nanti-nanti (menunda) dulu <i>display</i> barangnya” 	Subjek mengalami gejala fisiologis seperti sakit kepala. Bersamaan dengan hal tersebut, subjek juga mengalami gejala psikologis seperti tidak puas dengan pekerjaannya, merasa bosan dengan pekerjaan, dan menunda pekerjaan.
KD (32), Lk	<ol style="list-style-type: none"> 1. “perasaan ketika kerjaan numpuk ditambah masalah dirumah yang secara ngga langsung dibawa di tempat kerja” 2. “saya kalo udah stres sakit kepala nya kerjaan jadi kurang maksimal” 	Subjek mengalami gejala fisiologis yang ditandai dengan sakit kepala dan gejala psikologis seperti ketidakpuasan dengan hasil pekerjaan.
NE (31), Pr	<ol style="list-style-type: none"> 1. “menurut saya pas lagi lelahnya kerja jenuhnya kerja ditambah reflek pegang kepala (pusing)...” 2. “perubahan sikap, jadi tiba-tiba pingin menenangkan diri aja” 	Subjek mengalami gejala fisiologis ditandai dengan kelelahan saat bekerja dan pusing kepala. Dan subjek juga mengalami gejala perilaku, seperti perubahan dalam produktivitas dan merasa bosan dengan pekerjaan sebagai gejala psikologis.
EW (31), Pr	<ol style="list-style-type: none"> 1. “ya itu tadi kalo mulai nggak mood sama pekerjaan, jenuhlah istilahnya, jadi menunda pekerjaan, tapi tetap saya kerjakan hari itu juga kok” 2. “kadang tuh malas, jadi nggak mood, tapi ya sudah tuntutan pekerjaan jadi ya harus professional bekerja” 	Subjek mengalami gejala psikologis yang ditandai dengan kebosanan saat bekerja sehingga menunda pekerjaan. Dan adanya gejala perilaku seperti berkurangnya produktivitas dalam pekerjaan.
AG (27), Lk	<ol style="list-style-type: none"> 1. “ngga ada rasa yang gimana-gimana jenuh dikit, sisanya biasa aja, enjoy-enjoy aja” 2. “jenuh, sakit kepala juga pernah tapi sangat jarang itu, mbak” 	Subjek mengalami gejala fisiologis, ditandai dengan sakit kepala yang subjek alami ketika bekerja. Dan gejala psikologis seperti jenuh / bosan ketika melakukan pekerjaan.

Berdasarkan table 1.1 hasil wawancara dengan enam karyawan dapat diketahui bahwa adanya indikasi stres kerja yang dialami karyawan berdasarkan aspek menurut Munandar (2001). Beberapa karyawan menyatakan dirinya mengalami stres dengan berbagai alasan yang dapat disimpulkan sebagai gejala stres. Gejala stres yang dialami karyawan saling berkaitan, yang ditandai dengan munculnya gejala fisiologis, gejala psikologis, hingga gejala perilaku yang dialami karyawan. Lima dari enam subjek

wawancara menyatakan dirinya merasakan pusing dan sakit kepala sebagai respon tubuhnya ketika perasaan stres itu muncul.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka diketahui bahwa adanya indikasi stres kerja oleh karyawan yang ada di swalayan X. Stres kerja menjadi suatu permasalahan yang serius bagi perusahaan karena dapat menurunkan kinerja karyawan dan perusahaan. Segala macam bentuk stres pada dasarnya disebabkan oleh kurang mengertinya manusia akan keterbatasan dirinya sendiri. Salah satunya di sebabkan oleh beban kerja dan konflik peran ganda.

Beban kerja dapat menjadi penyebab karyawan mengalami stres kerja. Menurut Munandar (Dalam Fitria 2020), beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Beban kerja dapat dibedakan lebih lanjut ke dalam beban kerja berlebihan atau terlalu sedikit kuantitatif, yang timbul sebagai akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak atau sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu, dan beban kerja berlebihan atau terlalu sedikit kualitatif, yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas, atau tugas tidak menggunakan ketrampilan dan atau potensi dari tenaga kerja.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Munandar (Dalam Fitria 2020) dan pengertian lainnya, dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah sejauh mana kapasitas individu pekerja dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya yang dapat diindikasikan dari jumlah pekerjaan yang harus dilakukan, waktu/batasan waktu yang dimiliki oleh pekerja dalam menyelesaikan tugasnya, serta pandangan subjektif individu tersebut mengenai pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Menurut Munandar (2014) Aspek-aspek dalam beban kerja yaitu: 1) Beban Fisik, yaitu beban kerja yang berdampak pada gangguan kesehatan seperti pada sistem faal tubuh, jantung, pernapasan serta alat indera pada tubuh seseorang yang disebabkan oleh kondisi pekerjaan. Adapun indikator dari beban fisik yaitu : beban fisik fisiologis dan beban fisik biomekanika. 2) Beban Mental, merupakan beban kerja yang timbul saat karyawan melakukan aktivitas mental/psikis dilingkungan kerjanya. Adapun indikator dari beban mental yaitu : konsentrasi, adanya rasa bingung, kewaspadaan dan ketepatan pelayanan. 3) Beban waktu, merupakan beban kerja yang timbul saat karyawan dituntut untuk menyelesaikan tugas-tugasnya sesuai dnegan waktu yang telah ditentukan. Adapun

indikator beban waktu yaitu: kecepatan dalam mengerjakan pekerjaan dan mengerjakan pekerjaan dua/lebih dalam waktu yang sama.

Menurut Munandar (2001), mengklasifikasikan faktor-faktor beban kerja dalam pekerjaan dapat dibagi menjadi dua indikator; Pertama, Tuntutan Fisik, yaitu kondisi kerja tertentu dapat menghasilkan prestasi kerja yang optimal disamping dampaknya terhadap kinerja pegawai, kondisi fisik berdampak pula terhadap kesehatan mental seorang tenaga kerja. Kondisi fisik pekerja mempunyai pengaruh terhadap kondisi faal dan psikologi seseorang. Dalam hal ini bahwa kondisi kesehatan pegawai harus tetap dalam keadaan sehat saat melakukan pekerjaan, selain istirahat yang cukup juga dengan dukungan sarana tempat kerja yang nyaman dan memadai.

Kedua, Tuntutan tugas, yaitu Kerja shif/kerja malam sering kali menyebabkan kelelahan bagi para pegawai akibat dari beban kerja yang berlebihan. Beban kerja berlebihan dan beban kerja terlalu sedikit dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Beban kerja dapat dibedakan menjadi dua katagori yaitu :

- a) Beban kerja terlalu banyak/sedikit “Kuantitatif” yang timbul akibat dari tugas tugas yang terlalu banyak/sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu.
- b) Beban kerja berlebihan/terlalu sedikit Kualitatif yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melaksanakan suatu tugas atau melaksanakan tugas tidak menggunakan keterampilan dan atau potensi dari tenaga kerja.

Meskipun beban kerja objektif mungkin sama antara individu laki-laki dan perempuan dalam posisi yang setara, persepsi terhadap beban kerja dan cara penyesuaian terhadapnya bisa bervariasi. Misalnya, beberapa penelitian menunjukkan bahwa perempuan cenderung merasakan tekanan lebih besar dari beban kerja karena adanya tanggung jawab tambahan di rumah tangga, yang dapat mempengaruhi persepsi stres mereka. Jenis kelamin juga dapat mempengaruhi strategi penyesuaian terhadap beban kerja. Laki-laki dan perempuan mungkin memiliki pendekatan yang berbeda dalam menanggapi tantangan dan tekanan yang ada dalam pekerjaan mereka.

Definisi konsep jenis kelamin menekankan pada perbedaan yang disebabkan perbedaan kromosom pada janin. Pengertian jenis kelamin secara biologis merupakan pensifatan atau pembagian dua jenis kelamin manusia yang ditentukan secara biologis,

bersifat permanen (tidak dapat dipertukarkan antara laki-laki dan perempuan), dibawa sejak lahir dan merupakan pemberian Tuhan sebagai seorang laki-laki atau seorang perempuan.

Peneliti melakukan wawancara bersama enam karyawan untuk mengetahui data awal permasalahan yang sedang dialami karyawan di swalayan x disajikan dalam table hasil wawancara berikut dengan mengajukan pertanyaan :

1. Menurut Anda apa penyebab stres kerja yang Anda rasakan?

Faktor internal? Faktor eksternal?

Tabel 1. 2 Verbatim Wawancara Penyebab Stres Kerja

Subjek	Jawaban	Kesimpulan
E (29) Pr	“... yang membuat saya stres itu keseimbangan mengatur waktu mengatur tanggung jawab saya dirumah dan juga tanggung jawab di toko, contohnya nih saya punya anak kecil kadang ada kebutuhan anak yang belum selesai dan saya juga kualahan kerja apalagi mendekati hari besar itu banyak-banyaknya kerjaan, itu menjadi beban tambahan dari diri saya untuk mengerjakan pekerjaan di tempat kerja (toko) ini mbak”	Subjek kesulitan antara mengatur tanggungjawab ditempat kerja sebagai bentuk beban kerja dan mengatur waktu untuk mengurus anak dirumah sebagai bentuk konflik peran ganda
AR (33) Lk	“kalau saya sih karena faktor kepala keluarga jadi punya tanggung jawab di rumah dan di sini juga ada tanggungjawab sebagai pramuniaga di toko, kerjaannya juga bisa dibalang santai tapi juga kalo lagi rame ya pening juga, mbak”	Subjek memiliki tanggungjawab di rumah bahkan terkadang merasa terbebani dengan pekerjaan yang banyak di toko
KD (32) Lk	“stres sih pasti ada, tapi nggak setiap saat sih, mbak, biasanya kalo internal itu kerja yang mengharuskan saya keluar kota, sedangkan saat itu kerjaan di kantor masih ada yang harus diselesaikan, untuk eksternal ya masalah yang ada dirumah (istri dan anak)”	Subjek merasa tertekan dengan beban pekerjaan dan permasalahan dengan rumah tangga
NE (31) Pr	“pernah waktu hamil, karena mood ibu hamil kan sangat sensitif ditambah lagi bawa badan kesana kemari berat, jadi kurang maksimal kerjanya, kalau masalah kerjaan ya tetap harus dikerjakan walaupun banyak, tapi ya itu tadi jadi kurang maksimal aja menurut saya”	Subjek merasa pekerjaan yang banyak harus tetap diselesaikan meskipun subjek merasa pekerjaan yang dilakukan kurang maksimal
EW (31) Pr	“faktor internal kayaknya pernah juga gara-gara tugasnya yang banyak takutnya nggak selesai sesuai dateline, kalo faktor eksternal paling masalah luar yang dibawa masuk aja kayak kecapekan ngurus rumah tangga ya biasalah”	Subjek merasa beban waktu dalam pekerjaan dan tanggung jawab di rumah sebagai konflik peran ganda
AG (27) Lk	“enggga ada sih, mbak, karena sudah pkerjaannya begini mentok paling jenuh aja pas jaga sendirian, ga ada teman ngobrol, malah dapat customer yang bawel”	Subjek terkadang merasa bosan ketika bekerja dan memilih untuk menyadari bahwa itulah pekerjaannya.

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui adanya indikasi stres kerja yang disebabkan oleh beban kerja yang dialami oleh lima karyawan baik berjenis kelamin laki-laki maupun

perempuan yang telah diwawancarai oleh peneliti. Berdasarkan aspek menurut Robbins (2014) hasil wawancara menunjukkan pekerja yang mengalami stres karena pekerjaan lebih banyak dialami oleh pekerja perempuan dibanding dengan pekerja laki-laki. Hal tersebut diperkuat oleh beberapa penelitian terdahulu mengenai beban kerja terhadap stres kerja antara lain:

Tabel 1. 3 Penelitian Terdahulu

No.	Judul dan Peneliti	Hasil
1.	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Karyawan Di PT Xyz Kabupaten Bandung Oleh Hani Nurhanifah, dan Ade Irma Susanty (2023)	Beban kerja mempengaruhi stres kerja karyawan. Koefisien determinasi dari stress kerja menghasilkan nilai sebanyak 57,9% ditentukan oleh beban kerja sedangkan sisanya 42,1% yang ditentukan variabel lainnya diluar penelitian.
2.	Konflik Peran Ganda Dan Stres Kerja Pada Karyawan Perempuan Oleh Tri Yulian Pratiwi, dan Ike Betria (2021)	Konflik peran ganda memiliki hubungan positif yang signifikan dengan stres kerja.
3.	Pengaruh Tingkat Konflik Peran Ganda Terhadap Tingkat Stres Kerja Pada Pegawai Universitas X Dengan Jenis Kelamin sebagai Variable Moderat Oleh Putri Fitriya (2021)	Adanya pengaruh positif dan signifikan tingkat konflik peran ganda terhadap tingkat stres kerja pada pegawai universitas x.
4.	Hubungan Beban Kerja Dengan Stres Kerja Oleh Hety Umriyani Safitri (2020)	Terdapat hubungan beban kerja dengan stres kerja pada guru. Terdapat perbedaan stres kerja pada guru. Tidak terdapat perbedaan beban kerja pada guru SMP Negeri 2 Samarinda dan SMPN Negeri 8 Samarinda.
5.	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stress Kerja Dengan <i>Conflict Work Family</i> Sebagai Mediasi (Studi Kasus Pada Karyawan PT Pos Indonesia Kcu Solo) Oleh Ratna Astuti (2023)	Beban kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap stres kerja. Beban kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variabel <i>conflict work family</i> . <i>Conflict work family</i> berpengaruh positif terhadap stres kerja. <i>Conflict work family</i> memediasi pengaruh beban kerja terhadap stres.

Table 1.3 penelitian terdahulu menyatakan hasil beban kerja maupun konflik peran ganda memiliki pengaruh terhadap stres kerja seseorang yang bekerja. Beberapa penelitian yang berkaitan dengan konflik peran ganda menyatakan bahwa peran ganda mempengaruhi tingkat stres perempuan yang bekerja. Adapun penelitian yang menggunakan jenis kelamin sebagai moderator sebagai penguat dalam penelitian yang menunjukkan hasil antara jenis

kelamin laki-laki dan perempuan menyatakan jenis kelamin perempuan memiliki tingkat stres yang lebih tinggi dari jenis kelamin laki-laki. Berdasarkan penelitian terdahulu di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan keterbaruan menggabungkan variabel beban kerja terhadap stress kerja dengan moderator jenis kelamin yang akan dilakukan pada subjek pekerja.

1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian ini perlu adanya batasan masalah yang bertujuan untuk menghindari timbulnya permasalahan yang lebih luas dan efektif. Batasan masalahnya antara lain:

1. Beban kerja merupakan tugas yang diberikan oleh organisasi untuk anggotanya dalam menjalankan fungsi dan aktifitas yang ada di organisasi tersebut.
2. Stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi karyawan.
3. Penelitian ini dilakukan pada karyawan yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan di Swalayan X.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut :

Apakah ada pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pada karyawan dengan moderator jenis kelamin?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap stres kerja, serta jenis kelamin sebagai moderator. Guna menjawab rumusan masalah diatas, yaitu :

Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pada karyawan dengan moderator jenis kelamin.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan dan wawasan serta memperkaya pengembangan kajian teori psikologi, utamanya dalam ruang lingkup

disiplin ilmu Psikologi Industri dan Organisasi yang didalamnya memuat studi tentang Beban Kerja, Stres Kerja serta Jenis Kelamin.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Karyawan Swalayan X

Hasil penelitian ini harapannya dapat memberikan wawasan serta pengetahuan agar dijadikan evaluasi untuk pengembangan diri sehingga menjadi SDM yang unggul dan terampil.

b. Bagi Swalayan X

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan serta gambaran bagaimana penyusunan tugas pokok dan fungsi pada karyawan sehingga kualitas SDM dapat meningkat dan dapat berkontribusi maksimal pada Swalayan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan menjadi rujukan serta bahan perbandingan dalam penyusunan untuk penelitian yang linear, utamanya dalam studi tentang Beban Kerja, Stres Kerja dan jenis kelamin.

