

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) adalah individu yang bekerja pada perusahaan dengan penuh tanggung jawab ketika melaksanakan pekerjaan serta bersedia untuk berkontribusi mencapai visi misi perusahaan (Husaini & Utama, 2021). Setiap organisasi memiliki faktor penentu kesuksesan dalam perusahaan, salah satunya adalah sumber daya yang bermutu, dalam hal ini karyawan ialah sumber daya yang menjadi modal dan aset penting bagi perusahaan (Pandiangan *et al.*, 2023). Karyawan atau biasa disebut pekerja ialah salah satu *asset* utama dalam struktur perusahaan, karena adanya kontribusi, komitmen dan keterikatan kerja pada tugas dan pekerjaan yang diberikan kepada mereka, yang menyebabkan perusahaan terus bersaing dengan kualitas yang baik (Kurniawati, 2014).

Peran vital sumber daya manusia pada setiap aktivitas perusahaan terutama dalam hal pencapaian kesuksesan perusahaan, masalah yang masih menjadi sorotan bagi perusahaan adalah karyawan yang menjadi tumpuan perusahaan agar tetap bertahan dan berkembang (Giovanni *et al.*, 2015). Keberhasilan suatu organisasi bergantung pada kompetensi sumber daya manusianya saat melaksanakan fungsi serta tugasnya, hal ini membuat karyawan aktif berperan dan menguasai setiap kegiatan-kegiatan perusahaan, karyawan merupakan pelaku perencana dan

penentu tercapainya tujuan perusahaan (Samsuni, 2017). Oleh karena itu perusahaan wajib mempertimbangkan segala sesuatu hal yang berhubungan dengan karyawan, terutama pada permasalahan yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan baik dari lingkungan internal maupun eksternal perusahaan (Putri *et al.*, 2020). Perusahaan dapat dikatakan berkembang apabila perusahaan mampu memaksimalkan potensi yang dimiliki oleh tenaga kerjanya (Putra & Sriathi, 2019). Hal-hal yang berhubungan dengan bekerja juga telah dijelaskan dalam Surah at-Taubah (9):105, Allah berfirman:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلٰى عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: Katakanlah (Nabi Muhammad), bekerjalah! maka, Allah, Rasul-Nya, dan orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu. kamu akan dikembalikan kepada (zat) yang mengetahui yang gaib dan yang nyata. lalu, Dia akan memberitakan kepada kamu apa yang selama ini kamu kerjakan.

Pada hakekatnya ayat tersebut memberikan perintah kepada setiap manusia agar bekerja dan dan berusaha dengan penuh kesungguhan, hal ini disebabkan setiap usaha yang dilakukan manusia akan diketahui oleh Allah akan diberikan balasan sesuai dengan perbuatan yang telah dilakukan (Suma, 2013).

Tuntutan pekerjaan yang semakin tinggi dan lingkungan kerja yang kurang membuat nyaman dalam organisasi dapat menimbulkan rasa tertekan bagi karyawan, sehingga hal ini rentan menyebabkan karyawan mengalami stres kerja (Rizki *et al.*, 2016). Kinerja yang baik akan

dihasilkan dari tingkat stres *optimal*, yang dapat menumbuhkan pemikiran inovatif, semangat kerja dan hasil yang produktif, sedangkan tingginya stres dapat mengakibatkan performa karyawan menjadi rendah, yang akhirnya menyebabkan terjadinya penurunan kinerja (Wartono, 2017). Tingginya tingkat stres dapat mengakibatkan karyawan merasakan kondisi tertekan, yang disebabkan oleh ketidakmampuan untuk mengatasi tugas yang terlalu berat (Wartono, 2017).

Hasil *Asia Care Survey 2024* oleh *Manulife* mengungkapkan bahwa masyarakat Indonesia tidak hanya khawatir terhadap penyakit fisik, tetapi juga semakin menyadari pentingnya kesehatan *mental*. Salah satu gangguan kesehatan *mental* yang mencapai kategori tinggi adalah stres, dari survei yang melibatkan lebih dari 1000 responden ini, stres tercatat sebagai gangguan yang paling banyak dikhawatirkan (Simbolon, 2024). Stres menjadi satu hal yang tidak dapat dihindari oleh tiap karyawan dalam suatu organisasi (Kusumajati, 2010).

Chaundhry dan Javed (2012) berpendapat stres di tempat kerja adalah kondisi yang mungkin dialami oleh karyawan dan dapat mempengaruhi perusahaan atau organisasi, yang pada akhirnya akan berdampak pada kepuasan dan performa karyawan. Stres kerja merupakan keadaan ketegangan pada karyawan yang dapat mengganggu kesejahteraan emosional dan *mental* karyawan serta dapat juga mengganggu kesejahteraan fisik pada karyawan (Setyawati *et al.*, 2018). Stres kerja merupakan bentuk tanggapan dari individu, baik

secara fisik maupun *mental* terhadap sebuah perubahan lingkungan yang dianggap mengganggu dan menyebabkan individu merasa terancam, selain itu stres kerja pada organisasi atau perusahaan telah menjadi gejala yang penting untuk dicermati sejak munculnya tuntutan untuk efisien dalam bekerja (Zulkifli *et al.*, 2019). Stres juga dapat diartikan sebagai keadaan dinamis yang dialami seseorang ketika menghadapi peluang, keterbatasan atau tekanan yang berkaitan dengan pencapaian tujuan yang diinginkan, dimana hasilnya dapat berdampak besar dan tidak selalu dapat diprediksi (Handani & Andani, 2019).

Taylor (2018) mengungkapkan stres kerja memiliki tiga aspek stres, yaitu yang pertama aspek psikologis, pada aspek ini individu akan mudah marah, mengalami kecemasan, bingung, serta individu akan lebih sensitif, kemudian adanya penurunan rasa percaya diri, kehilangan semangat kerja dan adanya penurunan fungsi intelektualitas. Kedua, aspek fisiologis ini mempengaruhi metabolisme seseorang, seperti peningkatan detak jantung, tekanan darah, kelelahan fisik yang lebih cepat, sakit kepala, ketegangan otot, kesulitan tidur, masalah pencernaan dan penurunan nafsu makan. Ketiga, aspek perilaku menunjukkan bahwa stres kerja dapat terlihat melalui perubahan dalam tingkah laku individu, seperti lebih sering membuat kesalahan dalam pekerjaan, kehilangan fokus, sering lupa, berkurangnya selera humor, sering melamun, hilangnya kepercayaan terhadap orang lain, bersikap acuh tak acuh dan cenderung lebih menutup diri.

Stres kerja dapat berasal dari lingkungan, organisasi dan individu, adanya ketidaksesuaian dalam lingkungan akan mempengaruhi struktur dalam organisasi yang pada akhirnya akan mempengaruhi tingkat stres kerja pada karyawan, seperti adanya ketidaksesuaian dalam hal ekonomi, teknologi dan politik. Sumber terakhir adalah stres yang berasal dari diri individu, adanya banyak permasalahan yang karyawan rasakan mulai dari permasalahan keluarga, masalah ekonomi, masalah pribadi dan masalah perbedaan kepribadian menciptakan stres pada karyawan yang terkadang tidak dapat dilupakan begitu saja (Robbins & Judge, 2015).

Robbins dan Judge (2015) menjelaskan stres kerja memiliki dampak positif bagi individu, sebagian orang menganggap stres secara positif dapat meningkatkan kemampuan kinerja mereka secara maksimal, selain itu beberapa profesional tenaga kerja menganggap tekanan dari beban kerja yang tinggi dan tenggat waktu tugas sebagai tantangan positif yang dapat memotivasi mereka untuk semakin totalitas pada pekerjaan sehingga memunculkan perasaan puas terhadap hasil pekerjaan mereka. Adapun dampak negatif dari stres kerja bagi individu adalah ketika individu menganggap stres menjadi kondisi negatif yang akan berbahaya bagi diri mereka, stres menjadi hal yang akan menghalangi proses peningkatan dalam memaksimalkan pekerjaan, seperti meningkatnya tekanan darah, merasa tidak nyaman, detak jantung yang tidak menentu dan terganggunya pikiran sehingga tidak mampu berpikir logis (Robbins & Judge, 2015).

Berdasarkan penjelasan diatas terkait aspek stres kerja, dipahami bahwa adanya tekanan psikologis yang tinggi, depresi, kecemasan, kelelahan dan kinerja yang buruk, berkaitan erat dengan stres kerja (Thorsteinsson *et al.*, 2014). Selain itu, Yuda dan Ardana (2017) menyatakan bahwa adanya keinginan untuk keluar dari tempat dimana karyawan tersebut bekerja disebabkan oleh stres kerja yang meningkat.

Banyaknya kondisi kerja negatif yang dialami oleh individu karena stres kerja membuat stres kerja menjadi isu penting. Hal ini didukung oleh data dari Nariswari (2022) mengabarkan dari media kompas.com bahwa riset terbaru menunjukkan sebanyak 26% karyawan Indonesia mengalami stres dalam kehidupan sehari-hari, hasil ini berdasarkan studi *Mercer Marsh Benefits* yang melibatkan lebih dari 17.500 karyawan dari 16 negara. Angka ini juga didukung oleh survei Gallup pada 2022, yang menemukan bahwa 20% pekerja di Indonesia merasa stres saat berada di tempat kerja (Sadya, 2022). Berdasarkan data tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti perusahaan yang ada di Indonesia. Di Indonesia, terdapat berbagai jenis perusahaan yang berbeda berdasarkan bentuk kepemilikan dan pengelolaannya, seperti perusahaan perseorangan, persekutuan seperti firma dan CV, perseroan terbatas (PT), BUMN (perusahaan umum (perum) dan perusahaan daerah), serta koperasi (Wicaksana, 2023). Berdasarkan jenis perusahaan, PDAM termasuk kedalam jenis perusahaan daerah, salah satunya terdapat di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY).

PDAM Yogyakarta dipilih sebagai tempat penelitian karena merupakan perusahaan layanan publik yang memungkinkan untuk mempelajari manajemen organisasi, kesejahteraan karyawan, lingkungan kerja, dan tingkat stres kerja. Dinamika pekerjaan di PDAM yang membutuhkan respon cepat dan efisien juga menjadikannya relevan untuk memahami pengaruh stres terhadap kinerja karyawan.

Saat ini terdapat banyak badan usaha yang memiliki pengaruh dalam perkembangan perekonomian di Indonesia. Salah satu badan usaha yang banyak ditemui di Indonesia adalah PDAM. Idris (2023) mengemukakan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah salah satu unit usaha yang dimiliki oleh pemerintah daerah, yang bergerak untuk mendistribusikan air bersih kepada masyarakat umum yang ada di setiap Kotamadya, Kabupaten dan Provinsi di seluruh Indonesia yang diawasi oleh aparat eksekutif maupun legislatif daerah. Ketersediaan air bersih merupakan suatu hal yang sangat penting dalam meningkatkan kesejahteraan dan kesehatan masyarakat Indonesia, oleh karena itu dalam mewujudkan pelayanan air bersih, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mempunyai fungsi strategis yaitu menyediakan air bersih dan air minum kepada masyarakat (Murti & Srimulyani, 2013).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan karyawan PDAM mengungkapkan bahwa adanya stres yang dirasakan. Hal ini disebabkan oleh banyaknya beban pekerjaan yang dirasakan karyawan, dan divisi perawatan menjadi divisi yang memiliki beban kerja yang cukup

berat, hal tersebut dikarenakan pekerjaan mereka membutuhkan *effort* yang lebih banyak dibanding divisi lainnya contoh pekerjaan yang dikerjakan oleh divisi perawatan yaitu melakukan pengecekan, perawatan dan perbaikan pada pipa yang ada dibawah tanah. Banyak risiko yang di hadapi pekerja pada divisi perawatan air yang bertanggungjawab di dalam instalasi pengolahan air. Artinya tidak menutup kemungkinan untuk mereka mengalami kecelakaan kerja.

Pihak PDAM juga mengatakan bahwa adanya keluhan karyawan seperti laporan terkait kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan. Kurangnya tenaga kerja yang menyebabkan pembagian pekerjaan menjadi tidak sesuai dengan *job* deskripsi dan tanggungjawab.

Selain itu, pekerjaan di PDAM, khususnya di bidang Teknik pada bagian produksi serta transmisi dan distribusi, mereka menghadapi tekanan waktu dan beban kerja yang saling berkaitan. Sebagai penyedia layanan publik, pekerjaan ini menuntut kesiapan selama 24 jam. Berbeda dengan pekerjaan kantoran yang memiliki jam kerja tetap, karyawan PDAM harus selalu siaga, bahkan di luar jam kerja normal. Di bagian pusat, belum adanya pembagian shift seperti di unit, sehingga beban kerja karyawan tergolong tinggi dan sering kali karyawan lembur hingga larut malam, seperti memandu unit secara langsung atau menangani masalah mendesak dari rumah. Hal ini membuat pekerjaan menjadi melelahkan tidak hanya secara fisik tetapi juga *mental*.

Tantangan signifikan yang dihadapi dalam pekerjaan di bagian

produksi, terutama terkait dengan transisi teknologi dari sistem *analog* ke *digital*, seperti perubahan *panel analog* ke *intelligent panel*. Meskipun teknologi baru dapat meningkatkan efisiensi, namun hal ini membuat karyawan dituntut untuk bisa belajar dan memahami keterampilan yang tidak mereka kuasai. Selain itu, menjelang akhir tahun, beban kerja cenderung meningkat karena adanya target-target yang harus diselesaikan sebelum tahun berganti.

Bagian transmisi dan distribusi menghadapi tantangan tambahan karena sebagian besar pekerjaan dilakukan di lapangan, termasuk deteksi kebocoran air (*Non-Revenue Water/NRW*), yang sering kali memerlukan ketelitian dan kesabaran karena kebocoran sulit ditemukan. Tugas ini ditambah dengan pekerjaan administratif, seperti rekapitulasi data, sehingga beban kerja terasa semakin berat. Dalam beberapa kasus, seperti perbaikan kebocoran pipa, karyawan harus lembur hingga 16 jam sehari untuk memastikan layanan air tetap berjalan lancar.

Responden merasa beban kerja yang dihadapi belum sesuai dengan waktu dan jumlah anggota yang tersedia. Sebagai tim yang hanya terdiri dari dua orang, mereka bertanggung jawab atas *maintenance* di 72 lokasi di seluruh Kabupaten, yang mencakup wilayah yang luas dan beragam. Dengan banyaknya potensi *error* di tiap lokasi, beban kerja menjadi sangat berat. Meskipun teknologi seperti *video call* membantu, keterbatasan tenaga dan waktu membuat penyelesaian masalah sering kali tidak *optimal*. Responden menyimpulkan bahwa secara teknis dan

logis, kondisi saat ini kurang memadai untuk menangani beban kerja secara efektif.

Kondisi ini menimbulkan ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, karena tekanan waktu yang tinggi sering kali mengurangi waktu bersama keluarga. Meskipun karyawan memiliki loyalitas tinggi terhadap pekerjaannya, mereka berharap ada perbaikan sistem kerja, seperti pembagian *shift* di bagian pusat, agar beban kerja dapat lebih merata dan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat tercapai.

Menurut Wijono (2012) stres kerja dipengaruhi oleh dua faktor organisasi, yakni dukungan sosial dan keterlibatan dalam tugas. Dukungan sosial dapat di definisikan sebagai bantuan dari individu atau kelompok dalam bentuk rasa nyaman atau informasi yang diterima oleh individu dan dapat bersifat formal atau informal (Ivancevich *et al.*, 2007). Mengingat stres kerja berdampak negatif terhadap kinerja karyawan dalam suatu organisasi, maka perlu dilakukan upaya untuk mengatasinya, salah satunya dengan memanfaatkan dukungan sosial sebagai bentuk energi positif yang ada di lingkungan sekitar (Akib *et al.*, 2022). Dukungan sosial dapat diperoleh dari keluarga, pasangan, anak, istri, teman, atasan, kelompok, dan rekan kerja (Sarafino & Smith, 2011). Dukungan sosial adalah bentuk pemberian perhatian, kasih sayang dan penghargaan kepada orang lain sehingga mereka merasa dicintai, berharga dan menjadi bagian dari komunitas atau lingkungan tempat

mereka tinggal (Sarafino & Smith, 2011). Bantuan tersebut diyakini akan mengangkat harga diri dan meningkatkan perasaan positif individu (Cahyani & Frianto, 2019). Sucipto (2014) menyatakan bahwa semakin tinggi dukungan sosial yang diterima seorang pekerja, maka semakin rendah pula risiko stres kerja. Hal tersebut selaras dengan pernyataan Setiawan dan Darminto (2013) bahwa mereka yang mempunyai dukungan sosial yang baik akan lebih mampu menahan ancaman stres yang disebabkan oleh beratnya beban pekerjaan yang dirasakan. Adanya pemberian dukungan sosial dari rekan kerja, kolega dan atasan dapat meredakan stres yang dirasakan individu (Robbins & Judge, 2008).

Selain dukungan sosial, Olaimat (2017) berpendapat bahwa beban kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat stres karyawan dalam pekerjaan. Apriani *et al.* (2013) berpendapat beban kerja mengacu pada tanggung jawab dan tugas yang harus dilaksanakan oleh organisasi serta setiap unit di dalamnya secara bersamaan oleh sejumlah pekerja tertentu. Munandar (2001) juga berpendapat beban kerja adalah kondisi pekerjaan yang mencakup sejumlah tugas yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu. Pembagian kerja yang tidak sesuai dan adanya tuntutan kualitas kinerja yang harus dipenuhi oleh seseorang dalam suatu organisasi, menyebabkan seseorang akan merasakan tekanan dalam lingkungan pekerjaannya dan hal ini tidak dapat dihindari oleh karyawan yang bekerja dalam sebuah organisasi (Akib *et al.*, 2022). Penelitian yang dilakukan oleh Haryanti *et al.* (2013)

menunjukkan bahwa beban kerja yang berlebihan dapat berdampak pada tingkat stres kerja. Sejalan dengan penelitian Prakoso dan Wijono (2022) mengemukakan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara beban kerja dengan stres kerja pegawai, yang berarti bahwa semakin besar beban kerja, semakin tinggi tingkat stres kerja yang dialami, sebaliknya semakin rendah beban kerja maka semakin rendah pula tingkat stres kerja yang dirasakan. Oleh karena itu hal yang perlu dilakukan oleh perusahaan dalam rangka mengurangi stres kerja pada karyawan adalah dengan memberikan beban kerja yang sesuai dengan kemampuan mereka serta pemberian beban kerja yang tidak berlebihan (Sari & Dessyarti, 2022).

Berdasarkan uraian fenomena yang telah dijabarkan, peneliti berminat untuk melanjutkan penelitian mengenai “Hubungan Dukungan Sosial dan Beban Kerja dengan Stres Kerja pada Karyawan PDAM Yogyakarta”.

B. Keaslian Penelitian

Berdasarkan penelusuran pada penelitian terdahulu, menunjukkan bahwa penelitian terkait stres kerja juga telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, antara lain:

1. Penelitian yang dilakukan Surya dan Guspa (2021) berjudul “Peran dukungan sosial terhadap stres kerja pada Pegawai Dinas Sosial Solok Selatan di tengah pandemi Covid-19” menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan antara dukungan sosial dan stres kerja. Persamaan

penelitian ini dengan studi sebelumnya terletak pada penggunaan metode kuantitatif serta variabel tergantung yang berupa stres kerja dan variabel bebas yang berupa dukungan sosial. Perbedaan penelitian ini terletak pada subjek penelitian yaitu pegawai dinas dan hanya memiliki dua variabel. Penelitian ini menggunakan subjek penelitian berupa karyawan PDAM dan penggunaan tiga variabel berupa dukungan sosial beban kerja dan stres kerja.

2. Penelitian yang dilakukan Padila dan Andri (2022) berjudul “Beban kerja dan stres kerja perawat di masa pandemi Covid-19”. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa Adanya hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan stres kerja. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada penggunaan metode kuantitatif serta variabel tergantung berupa stres kerja dan variabel bebas berupa beban kerja. Perbedaan penelitian ini terletak pada subjek penelitian yaitu perawat dan hanya melibatkan dua variabel, penelitian ini melibatkan subjek penelitian berupa karyawan PDAM dan menggunakan tiga variabel, berupa dukungan sosial beban kerja dan stres kerja.

3. Penelitian yang dilakukan Wibowo dan Handayani (2020) berjudul “Hubungan antara dukungan sosial dan beban kerja dengan stres kerja pada mitra pengemudi ojek *online* di komunitas gojek x” menunjukkan adanya hubungan antara dukungan sosial dan beban kerja dengan stres kerja. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada penggunaan metode kuantitatif, dimana variabel

tergantungnya adalah stres kerja, variabel bebas pertama adalah dukungan sosial dan variabel bebas kedua adalah beban kerja. Perbedaan penelitian ini terletak pada subjek penelitian berupa pengemudi ojek *online*.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi hubungan antara dukungan sosial dan beban kerja dengan stres kerja pada karyawan PDAM Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dalam bidang Psikologi, terutama dalam Psikologi Industri dan Organisasi yang berkaitan dengan dukungan sosial, beban kerja dan stres kerja.

2. Manfaat Praktis

a. Karyawan PDAM

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dan evaluasi bagi karyawan PDAM agar dapat mengelola stres kerja untuk menciptakan kinerja yang lebih baik.

b. PDAM

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi PDAM agar dapat mengelola stres kerja, dukungan sosial dan beban kerja karyawan yang akan memberikan dampak pada kemajuan perusahaan.