

## **PENGARUH *WORKPLACE VIOLENCE* TERHADAP STRES KERJA PADA PERAWAT DI JAKARTA DENGAN *SOCIAL SUPPORT* SEBAGAI VARIABEL MODERATOR**

Rafif Anrico Ramadhan & Prof. Dr. Cholichul Hadi, Drs., M.Si., Psikolog.\*

Departemen Psikologi Industri dan Organisasi, Fakultas Psikologi Universitas Airlangga

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara workplace violence dengan stres kerja dan social support pada perawat di Jakarta. Penelitian dilakukan pada perawat di Jakarta dengan jumlah responden sebanyak 110 orang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survey. Jumlah responden terdiri dari 110 perawat yang bekerja di Jakarta. Alat ukur yang digunakan pada penelitian ini adalah *Workplace Violence Scale* (WVS) dengan reliabilitas sebesar 0,813. Alat ukur stres kerja menggunakan skala *General Work Stress Scale* dengan reliabilitas sebesar 0,943. Alat ukur *Social Support* menggunakan *Multidimensional of Perceived Social Support* (MSPSS) dengan reliabilitas sebesar 0,858. Analisis data dilakukan dengan bantuan aplikasi *Jamovi ver.2.5.6. for Windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *workplace violence* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap stres kerja pada perawat. Selain itu penelitian ini juga menunjukkan bahwa social support dapat melemahkan pengaruh dari workplace violence terhadap stres kerja pada perawat.

**Kata kunci:** *perawat, social support, stres kerja, workplace violence*

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine whether there is an influence between workplace violence and work stress and social support among nurses in Jakarta. The research was conducted on nurses in Jakarta with a total of 110 respondents. This research is quantitative research with a survey method. The number of respondents consisted of 110 nurses who worked in Jakarta. The measuring tool used in this research is the Workplace Violence Scale (WVS) with a reliability of 0.813. The work stress measuring tool uses the General Work Stress Scale with a reliability of 0.943. The Social Support measuring tool uses Multidimensional of Perceived Social Support (MSPSS) with a reliability of 0.858. Data analysis was carried out with the help of the Jamovi ver.2.5.6. for Windows application. The results of this study indicate that violence in the workplace has a positive and significant effect on work stress in nurses. Apart from that, this research also shows that social support can weakened the influence of workplace violence on work stress in nurses*

**Keywords:** *nurses, social support, work stress, workplace violence*

## PENDAHULUAN

Sejalan dengan berkembangnya zaman, berbagai macam tantangan pastinya akan dihadapi oleh setiap individu. Tantangan dan rintangan dalam kehidupan tersebut dapat menyebabkan tekanan-tekanan dalam hidup, baik fisik, mental, maupun emosional, begitu pula pada individu yang berprofesi sebagai karyawan. Kegiatan dan beban kerja yang dilakukan karyawan setiap harinya juga merupakan salah satu diantara banyak tantangan kehidupan. Selain tekanan yang berasal dari lingkungan kerja, lingkungan keluarga dan lingkungan sosial juga mempunyai pengaruh besar dalam menimbulkan kecemasan. Dampak yang sangat merugikan dari kecemasan yang berlebihan tersebut disebut dengan stres.

Anoraga (2005) menjelaskan bahwa stres merupakan suatu bentuk respon seseorang secara fisik maupun mental dalam menanggapi suatu perubahan di lingkungannya yang ia rasa mengganggu dan membuat dirinya terancam. Jika dihubungkan dengan pekerjaan, stres di lingkungan kerja disebabkan oleh hal-hal yang terjadi di dalam lingkup tempat kerja. Stres yang diakibatkan oleh kekerasan di tempat kerja menjadi isu yang memerlukan perhatian serius dari perusahaan, pemimpin, dan masyarakat pada umumnya. Karyawan yang mengalami kekerasan mungkin mengalami tingkat stres yang tinggi, mengakibatkan berbagai konsekuensi negatif, baik bagi kesehatan fisik maupun mental mereka. Secara psikologis, karyawan yang menjadi korban kekerasan dapat mengalami stres kronis yang dapat memengaruhi suasana hati, motivasi, dan persepsi terhadap pekerjaan. Mereka mungkin merasa cemas, takut, dan tidak aman di lingkungan kerja mereka. Stres juga dapat mengganggu konsentrasi dan fokus, mengurangi produktivitas, dan menghambat kemampuan untuk berinteraksi secara efektif dengan rekan kerja. Salah satu pemicu munculnya stres kerja yang berasal dari lingkungan kerja itu sendiri adalah kekerasan di tempat kerja (National Safety Council, 2003).

Penting untuk memahami bahwa kekerasan tidak hanya terjadi dalam bentuk fisik, tetapi juga dapat berupa pelecehan verbal, intimidasi, atau perilaku psikologis lainnya. Setiap bentuk kekerasan memiliki potensi untuk menciptakan lingkungan kerja yang toksik dan merugikan. Kekerasan pada karyawan di lingkungan kerja bukan hanya menjadi masalah etika, tetapi juga mengancam kesejahteraan psikologis dan fisik individu. Dalam keadaan di mana lingkungan kerja seharusnya menjadi tempat pertumbuhan dan produktivitas, kekerasan dapat menciptakan dampak yang merusak, merugikan tidak hanya karyawan itu sendiri, tetapi juga produktivitas perusahaan secara keseluruhan. Perlu juga dipahami bahwa kekerasan di tempat kerja dapat muncul dalam berbagai bentuk. Ini tidak hanya terbatas pada kekerasan fisik, tetapi juga mencakup kekerasan verbal, intimidasi, pelecehan seksual, dan tindakan diskriminatif. Dalam kasus yang paling ekstrim, kekerasan di tempat kerja dapat mencakup ancaman dan tindakan kekerasan fisik yang nyata.

Dampak kekerasan pada karyawan dapat melibatkan aspek psikologis dan fisik. Secara psikologis, karyawan yang mengalami kekerasan mungkin mengalami stres, kecemasan, dan depresi (Berliner, 2005). Mereka dapat kehilangan motivasi dan kepercayaan diri, yang pada gilirannya mempengaruhi kinerja mereka di tempat kerja. Secara fisik, kekerasan dapat menyebabkan cedera, terkadang berlanjut menjadi masalah kesehatan jangka panjang. Penting untuk disadari bahwa kekerasan di tempat kerja bukanlah fenomena yang terisolasi, melainkan kondisi ini mencerminkan struktur organisasi dan budaya perusahaan yang mungkin tidak memadai dalam mengatasi konflik, mendukung kesejahteraan karyawan, atau mendorong komunikasi yang sehat, sehingga muncullah fenomena *workplace violence* atau kekerasan di tempat kerja.

*Workplace violence* merupakan perilaku yang dilakukan oleh individu dalam lingkungan organisasi atau lingkungan kerja yang bertujuan untuk menyakiti individu lain baik secara fisik atau psikologis, yang terjadi dalam konteks yang berhubungan dengan pekerjaan Scat dan Kelloway (dalam Caillier, 2021). Kekerasan di tempat kerja mencakup berbagai perilaku merugikan, termasuk intimidasi verbal, pelecehan, atau tindakan agresif lainnya yang dapat merugikan karyawan secara fisik atau emosional. Faktor-faktor seperti stres, tekanan pekerjaan, dan ketidaksetaraan dapat menjadi pemicu bagi perilaku agresif di tempat kerja.

*International Labour Organization* (ILO) mengatakan bahwa terdapat sejumlah pekerjaan yang secara signifikan lebih rentan terhadap kekerasan dibandingkan dengan pekerjaan lainnya. Kekerasan di tempat kerja tidak hanya berdampak pada kesehatan dan keselamatan pekerja, tetapi juga pada produktivitas dan moral tempat kerja. Beberapa sektor pekerjaan yang sering mengalami kekerasan antara lain penegakan hukum, layanan kesehatan, pendidikan, pekerja sosial, perhotelan, ritel, layanan publik, dan media. WHO juga menyatakan bahwa diantara berbagai profesi yang ada di dunia, perawat memiliki resiko tertinggi dalam mengalami kekerasan di tempat kerja (Dehghan & Ghodousi, 2020). Menurut teori Stres Model Transaksional, respon individu berasal dari peranan penilaian individu. Dengan kata lain, stres adalah hubungan antara seseorang dan lingkungannya, dan evaluasi seseorang terhadap kebutuhan atau ketidakmampuannya untuk mengatasi situasi berbahaya atau mengancam kesehatan (Lazarus & Folkman, 1984).

Agresi di tempat kerja dapat menjadi tantangan bagi perawat. Penting bagi perawat untuk memiliki keterampilan dan sumber daya tertentu untuk mengelola situasi tersebut secara efektif. Pada dasarnya perawat memang sudah dibekali sejak pendidikan untuk mengasah kecerdasan emosional, keterampilan resolusi konflik, ketegasan, protokol keselamatan, dan sistem pendukung (Illesanmi dkk., 2019). Hal tersebut dilakukan dalam upaya untuk meningkatkan ketahanan dan resiliensi perawat dalam menjalankan tugasnya. Studi oleh Illesanmi dkk. (2019) menggarisbawahi pentingnya dukungan organisasi, pelatihan, dan strategi penanggulangan bagi perawat menghadapi agresi di tempat kerja. Laporan ini menekankan bahwa sistem kesiapsiagaan dan dukungan sangat penting dalam memitigasi dampak agresi di tempat kerja terhadap kesejahteraan perawat dan perawatan pasien.

Penanganan stres itu sendiri sangat tergantung pada koping seseorang. *Social Support* atau dukungan sosial telah terlibat dalam etiologi pemulihan penyakit fisik maupun psikologis, salah satunya sebagai strategi koping. Semakin rendah strategi koping seseorang, maka semakin tinggi peluang orang tersebut terkena stres (Demir dkk., 2014). Salah satu cara mengatasi stres adalah dengan mendapatkan dukungan dari sekitar. Dukungan sosial berpengaruh positif kesehatan dengan melindungi individu dari efek negatif dari stres akut. Orang dengan dukungan sosial yang tinggi cenderung mengabaikan stres karena mereka tahu bahwa mereka bisa mendapatkan bantuan dari orang lain (Sarafino, 1994).

Adanya *social support* dari setiap lingkungan hidup dapat mempermudah setiap individu dalam menangani konflik dan masalah dalam kehidupan, salah satunya kekerasan di tempat kerja. Dukungan sosial di tempat kerja berperan sebagai penyeimbang yang kuat terhadap dampak negatif agresi di tempat kerja. Dukungan ini dapat berasal dari keluarga, pasangan atau teman, dan lingkungan sosial (Alawiyah dkk., 2022). Dukungan sosial dapat bersifat emosional, instrumental, atau informasional, memberikan karyawan sumber daya untuk mengatasi tantangan dan stress di tempat kerja, serta peraturan atau kebijakan yang ditetapkan perusahaan melindungi hak pegawai. Ketika individu mengalami agresi di tempat kerja, tingkat dukungan sosial yang mereka terima dapat memodifikasi dampak negatifnya. Dukungan sosial yang kuat dapat membantu karyawan mengatasi trauma, meningkatkan ketahanan mental, dan mencegah dampak jangka panjang terhadap kesejahteraan psikologis mereka.

Sumber dukungan di tempat kerja mencakup program terstruktur, kelompok dukungan, mentoring, pelatihan kompetensi sosial, intervensi kesehatan mental, penggunaan teknologi, dan *peer support*. *Peer support* itu sendiri adalah bentuk dukungan yang diberikan oleh rekan kerja kepada sesama karyawan untuk membantu mengatasi berbagai tantangan di tempat kerja (Kram, 1985). Lee Dennis dkk, (2002) menjabarkan bahwa *peer support* merupakan salah satu dukungan sosial yang menggabungkan informasi, *feedback*, dan bantuan emosional. Dukungan ini bisa sangat berharga dalam meningkatkan kesejahteraan emosional, mengurangi stres, dan meningkatkan produktivitas. Berikut adalah beberapa sumber *peer support* di tempat kerja menurut para ahli dan praktik terbaik yang telah diidentifikasi dalam literatur akademik dan profesional. Dengan mengimplementasikan berbagai bentuk dukungan sejawat (*peer support*) ini, organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih mendukung, kolaboratif, dan produktif.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan menemukan informasi baru terkait *workplace violence* yang diharapkan dapat memberikan wawasan baru atau memperbaiki pemahaman yang ada. Dengan adanya penelitian ini, perusahaan atau instansi juga diharapkan dapat mengembangkan strategi pencegahan agresi di tempat kerja dan memperkuat sistem dukungan sosial seperti membuat kebijakan *anti-bullying*, pelatihan untuk manajemen konflik, dan pengenalan budaya perusahaan yang mendukung dan saling menghormati.

## METODE

### *Desain Penelitian*

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang mengadopsi pendekatan *cross-sectional* dengan menggunakan metode survei. Penelitian ini menguji pengaruh *workplace violence* terhadap stres kerja dengan *social support* sebagai variabel moderator. Penelitian ini dilakukan kepada responden yang merupakan perawat yang masih aktif bekerja di DKI Jakarta.

### *Partisipan*

Dalam penelitian ini kriteria partisipan adalah perawat laki-laki atau perempuan dengan usia 20-57 tahun yang pernah mengalami kekerasan di tempat kerja dalam waktu 12 bulan terakhir. Berdasarkan kriteria tersebut didapatkan partisipan sebanyak 110 partisipan (Musia=32,9; SDusia=8,1; 70 persen perempuan). Dalam penelitian jumlah sampel partisipan yang diambil dan dipilih berdasarkan penghitungan menggunakan software G\*Power dengan effect size 0,261, dan alpha 0,05 dan confidence interval/power 0,80, dan ditemukan 110 minimal partisipan.

### *Pengukuran*

Penelitian ini memiliki tiga variabel penelitian yaitu variabel independen, variabel dependen, dan variabel moderator. Variabel independen yang digunakan adalah *workplace violence*, variabel dependen berupa stres kerja, sedangkan variabel moderator yang digunakan adalah *social support*. Terdapat tiga alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini. *Workplace violence* diukur menggunakan alat ukur *Workplace Violence Scale* yang diadaptasi dari Chen (2011), stres kerja diukur dengan *General Work Stres Scale (GWSS)* yang dikembangkan oleh Bruin & Taylor (2005), sedangkan *social support* diukur dengan *Multidimensional Scale of Perceived Social Support* oleh Zimet, dkk. (1988).

Ketiga alat ukur tersebut menggunakan skala Likert dimana semakin tinggi skor yang didapatkan maka menunjukkan dukungan yang lebih besar terhadap variabel tersebut. Workplace Violence Scale terdiri dari 9 aitem dengan 4 pilihan jawaban (0="tidak pernah" sampai 3="lebih dari 3 kali") dengan koefisien reliabilitas sebesar 0,813. Alat ukur GWSS terdiri dari 9 aitem dengan 5 pilihan jawaban (1="tidak pernah" sampai 5="selalu") dengan koefisien reliabilitas sebesar 0,943, sedangkan alat ukur MSPSS terdiri dari 12 aitem dengan 4 pilihan jawaban (1="sangat tidak setuju" sampai 5="sangat setuju") dengan koefisien reliabilitas sebesar 0,863.

### *Analisis Data*

Analisis data dalam penelitian menggunakan teknik regresi linier dan *Mediation and Moderation* (MedMod). Sebelum melakukan uji hipotesis diperlukan uji asumsi yang harus dipenuhi terlebih dahulu. Uji asumsi dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji linieritas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastitas. Selanjutnya setelah uji asumsi terpenuhi dan sebelum berlanjut pada uji regresi peneliti terlebih dahulu melakukan uji korelasi sebagai syarat uji regresi. Dalam melakukan analisis data ini peneliti menggunakan program *Jamovi ver.2.5.6 for windows*.

## **HASIL PENELITIAN**

### *Analisis Deskriptif*

Dalam penelitian ini, nilai rata-rata *workplace violence* adalah 7, nilai rata-rata stres kerja adalah 23, nilai rata-rata *social support* 38. Nilai minimum untuk *workplace violence* adalah 1, nilai minimum untuk stres kerja adalah 9, nilai minimum untuk *social support* adalah 14. Kemudian nilai range untuk *workplace violence* adalah 21, nilai range untuk stres kerja adalah 32, nilai range untuk *social support* adalah 34. Sedangkan standar deviasi untuk *workplace violence* adalah 7,17, standar deviasi untuk stres kerja adalah 11,4, dan standar deviasi untuk *social support* adalah 6,27.

### *Analisis Korelasi*

Uji korelasi dilakukan untuk mengetahui hubungan antar variabel atau lebih. Suatu penelitian harus memenuhi uji korelasi terlebih dahulu sebelum melakukan uji regresi. Berdasarkan hasil uji korelasi diketahui bahwa bahwa nilai Pearson's  $r$  0,767 yang dimana mendekati angka 1, dengan begitu dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara *workplace violence* dengan stres kerja dengan signifikansi yang tinggi.

### *Analisis Regresi*

Uji regresi bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil yang diperoleh menunjukkan nilai  $R^2$  adalah 0,588 yang berarti bahwa 58,8% variasi dari stres kerja dapat dijelaskan oleh *workplace violence*. Kemudian dilihat dari nilai  $p$  yaitu  $<.001$  yang berarti signifikan. Dengan kata lain *workplace violence* secara signifikan dapat memprediksi variabel stres kerja.

### *Analisis Moderasi*

Interaksi antara *workplace violence* dan *social support* menghasilkan nilai  $Z$  atau nilai moderasi sebesar 5,2413. Terdapat juga nilai  $p <.001$  yang berarti terdapat efek moderasi secara signifikan dari *social support* terhadap *workplace violence* kepada stres kerja. Kemudian moderasi yang

dilakukan *social support* yaitu dapat memoderasi dengan melemahkan pengaruh *workplace violence* terhadap stres kerja.

## DISKUSI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah agresi di tempat kerja oleh pasien atau keluarga pasien mempunyai dampak signifikan terhadap stres kerja perawat, yang dapat diatasi dengan dukungan sosial. Subyek penelitian ini adalah perawat praktik yang bekerja di wilayah DKI Jakarta. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa terdapat pengaruh secara positif terhadap stres kerja, dimana ketika tingkat *workplace violence* tinggi, maka tingkat stres kerja juga akan mengalami kenaikan juga. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Einarsen et al. (2011), dimana penelitian ini menemukan bahwa kekerasan dan *bullying* di tempat kerja berhubungan langsung dengan peningkatan stres dan gangguan kesehatan mental di kalangan karyawan.

Lalu, variabel *social support* juga dapat moderasi secara signifikan pengaruh dari *workplace violence* terhadap stres kerja pada perawat. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari Cooper & Quick (2017) yang mengatakan bahwa dukungan sosial memegang peran penting, yaitu sebagai faktor pelindung terhadap stres kerja. Penelitian oleh Cohen & Wills (1985) juga menemukan bahwa dukungan sosial berfungsi sebagai *buffer* terhadap stres. Individu yang memiliki dukungan sosial yang kuat cenderung mengalami tingkat stres yang lebih rendah meskipun menghadapi tuntutan kerja yang tinggi. Kemudian penelitian oleh House dkk. (1988) juga menunjukkan bahwa dukungan sosial dari atasan dan rekan kerja dapat mengurangi dampak negatif dari stres kerja. Dukungan ini termasuk dalam bentuk bimbingan, nasihat, dan bantuan praktis dalam menyelesaikan tugas kerja. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kahn & Byosiere (1992), dimana dukungan sosial ditemukan sebagai salah satu faktor pelindung yang paling signifikan terhadap stres kerja. Dukungan ini dapat berasal dari berbagai sumber termasuk keluarga, teman, dan kolega, serta berperan dalam meningkatkan kesejahteraan karyawan secara keseluruhan.

## SIMPULAN

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kekerasan di tempat kerja terhadap stres kerja perawat. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi tingkat kekerasan yang dialami di tempat kerja, maka semakin tinggi pula stres kerja yang dirasakan. Selanjutnya, penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel dukungan sosial berhasil memoderasi atau mengurangi pengaruh agresi di tempat kerja terhadap stres kerja perawat.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Prof. Dr. Cholichul Hadi, Drs., M.Si., Psikolog., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing peneliti dari awal hingga akhir. Peneliti juga mengucapkan terimakasih kepada partisipan yang telah bersedia mengisi kuisioner penulisan, serta semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.

## DEKLARASI POTENSI TERJADINYA KONFLIK KEPENTINGAN

Rafif Anrico Ramadhan dan Cholichul Hadi tidak bekerja, menjadi konsultan, memiliki saham, atau menerima dana dari perusahaan atau organisasi manapun yang mungkin akan mengambil untung dari diterbitkannya naskah ini.

## PUSTAKA ACUAN

- Alawiyah, D., Alwi, C. A., Lilis, & Selvi. (2022). Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Kesejahteraan Psikologis Pada Mahasiswa Semester Akhir. *Jurnal Media Intelektual Muslim dan Bimbingan Rohani*.
- Anoraga, P. (2005). *Psikologi Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Berliner, S. (2005). The association between burnout, depression, and anxiety. *Journal of Occupational Health Psychology*, 344-362.
- Bruin, G. P., & Taylor, N. (2005). Development of the Source of Work Stress Inventory. *South African Journal of Psychology*, 748-765.
- Caillier, J. G. (2021). The Impact of Workplace Aggression on Employee Satisfaction With Job Stress, Meaningfulness of Work, and Turnover Intentions.
- Chen, Z. H. (2011). An epidemiological study of hospital workplace violence in Guangzhou city. Guangzhou: Souther Medical University.
- Cohen, S., & Syme, S. L. (1985). Issues in the Study and Application of Social Support. *Social Support and Health*.
- Cooper, C. L., & Quick, J. C. (2017). *The handbook of stress and health: A guide to research and practice*. John Wiley & Sons Ltd.
- Council, N. S. (2003). Manajemen Stress (stress management).
- Demir, S., Demir, S. G., Bulut, H., & Hisar F. (2014). Effect of mentoring program on ways of coping with stress and locus of control for nursing students. *Asian Nursing Research*, 254-260.
- House, J. S. (1981). *Work Stress and Social Support*. Addison-Wesley Pub.
- Illesanmi, Stephen, O., & Bamidele, O. (2019). Workplace violence against nurses: A cross-sectional descriptive study of Nigerian nurses. *BMJ Open*.
- Kram, K. E. (1985). *Mentoring at Work: Developmental Relationships in Organizational Life*. University Press of America.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *stress, appraisal, and coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Sarafino, E. P. (1994). *Health psychology: Biopsychosocial interactions, 2nd ed*. John Wiley & Sons.
- Zimet, G. D., Dahlem, N. W., & Farley, G. K. (1988). The Multidimensional Scale of Perceived Social Support. *Journal of Personality Assessment*, 30-41.