

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Saat ini stres sudah bukan fenomena yang asing bagi sebagian masyarakat. Stres dapat dialami oleh siapa saja. Tidak hanya dalam kehidupan sehari-hari, stres kini juga dirasakan oleh karyawan. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh *Labour Force Survey (LFS)*, sepanjang tahun 2017 hingga 2018, sebanyak 595.000 orang di Inggris mengalami stres, kecemasan, dan depresi akibat tingkat pekerjaan yang dilakukannya. (Health and Safety Executive, 2018). Dua per tiga karyawan profesional menyatakan bahwa stres yang dirasakannya saat ini meningkat dibandingkan dengan lima tahun yang lalu. Tingkat stres yang dirasakan oleh karyawan setiap tahunnya meningkat. Selama tiga dekade terakhir, tingkat stres dalam lingkungan pekerjaan meningkat sebesar 20% (Korn Ferry Institute, 2018).

Di penelitian yang dilakukan oleh Timah (dalam Habibi & Jefri, 2018), survei yang dilakukan oleh Regus menyebutkan bahwa tingkat stres kerja di Asia Pasifik melebihi rata-rata tingkat stres global yakni sebesar 48%. Berdasarkan survei yang dilakukan pada tahun 2012, tingkat stres kerja di Malaysia berada pada angka 57%, di Singapura sebesar 63%, Vietnam 73%, Thailand 75%, dan Indonesia sebesar 73%. Persentase stres kerja di Indonesia ini meningkat dari tahun sebelumnya yang dari angka 64%. Selaras dengan

survei tersebut, menurut data yang dihimpun dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, sebanyak 60,6% pekerja di industri kecil mengalami depresi dan sebanyak 57,6% pekerja mengalami insomnia (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2017). Selain itu, menurut data Perhimpunan Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa Indonesia (PDSKI), ada 15% hingga 30% pekerja yang mengalami stres setiap tahunnya (Nugraha, 2018). Tingginya tingkat stres tersebut menunjukkan bahwa stres kerja seharusnya mendapat perhatian bagi seluruh kalangan.

Dalam Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2018 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja Lingkungan kerja, tercantum peraturan mengenai stres di lingkungan pekerjaan. Pada bagian keenam mengenai Faktor Psikologi, Pasal 24 tertulis bahwa harus dilakukan pengukuran dan pengendalian psikologi pada tempat kerja yang memiliki potensi bahaya faktor psikologi. Salah satu cara pengendalian psikologi yang dapat dilakukan adalah melalui manajemen stres. Kegiatan-kegiatannya berupa pemilihan, penempatan, dan pendidikan pelatihan bagi tenaga kerja, mengadakan program kebugaran, mengadakan program konseling, mengadakan komunikasi organisasional secara memadai, dan memberi kebebasan bagi tenaga kerja untuk memberi masukan dalam proses pengambilan keputusan. Selain itu, dapat juga dengan mengubah struktur organisasi, fungsi, atau merancang kembali pekerjaan yang ada, menggunakan sistem pemberian imbalan tertentu, dan pengendalian lain yang sesuai kebutuhan (Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia, 2018).

Stres kerja dapat didefinisikan sebagai situasi ketidaknyamanan psikologis yang dirasakan seseorang yang disebabkan oleh tuntutan di lingkungan pekerjaan melebihi kemampuan individu untuk memenuhi tuntutan tersebut (De Bruin & Taylor, 2005). Selain itu, menurut Behr & Newman, stres merupakan situasi ketika karakteristik pekerja dan faktor pekerjaan menjadi satu dan berakibat perubahan pada kondisi fisik maupun psikologis dan dapat mempengaruhi fungsi dalam bekerja (Tongchaiprasit & Ariyabuddhiphongs, 2016). Selain itu, menurut Palmer (dalam Park, 2007), stres kerja juga dianggap keadaan tidak sehat seseorang.

Banyak dampak merugikan yang terjadi apabila karyawan mengalami stres kerja. Stres kerja dapat menyebabkan intensi *turnover* meningkat (Zahra, dkk., 2018). Selain itu sebuah studi yang dilakukan oleh *Korn Ferry Institute* menyebutkan bahwa 76% karyawan menyatakan bahwa stres kerja memiliki dampak negatif dalam hubungan personalnya, 66% karyawan menyatakan bahwa mereka menjadi kurang tidur diakibatkan stres yang dialami, dan 16% karyawan menyatakan bahwa mereka keluar dari pekerjaannya dikarenakan stres yang dialami (Korn Ferry Institute, 2018). Individu atau karyawan yang mengalami stres memiliki motivasi yang cenderung buruk, tidak produktif dalam bekerja, dan merasa tidak aman dalam lingkungan kerjanya. Tidak hanya berdampak pada karyawan, stres kerja juga dapat berdampak pada perusahaan atau organisasi. Pada level perusahaan, apabila karyawan mengalami stres, perusahaan tersebut akan cenderung gagal untuk bersaing dalam pasar dan mengalami kerugian ekonomi karena harus menutupi biaya asuransi karyawan

(Park, 2007). Dapat dilihat bahwa banyak dampak yang disebabkan karena stres kerja yang dialami oleh karyawan atau individu. Tidak hanya dampak pada individu tersebut, tetapi juga organisasi ataupun lingkungan pekerjaannya.

Terdapat beberapa faktor yang dapat menyebabkan karyawan mengalami stres kerja. Secara garis besar, terdapat tiga faktor yang dapat mempengaruhi stres kerja yang dialami seseorang, yakni faktor organisasi, faktor individu, dan faktor lingkungan (National Safety Council, 1995). Selain itu, menurut DeBruin, faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja antara lain ambiguitas peran, hubungan, otonomi kerja, birokrasi, peralatan dan perlengkapan, lingkungan fisik, kemajuan atau keamanan karir, *work/home interface* (De Bruin & Taylor, 2005)

Apabila faktor stres kerja menurut DeBruin dilihat lebih lanjut, terdapat salah satu faktor yakni faktor hubungan. Faktor ini berarti pengalaman stres yang diakibatkan hubungan interpersonal yang buruk dengan sesama karyawan ataupun pihak atasan (De Bruin & Taylor, 2005). Salah satu bentuk faktor hubungan dalam stres kerja adalah *workplace ostracism*. Pengertian dari *workplace ostracism* adalah situasi ketika seseorang merasa tidak dianggap atau diabaikan oleh rekan kerjanya (Ferris, dkk., 2008). Tindakan *ostracism* dianggap sebagai salah satu bentuk *silent treatment* yang diterima oleh seseorang (Williams, 2007). Hubungan yang dibatasi, pengucilan atau pengabaian oleh rekan kerja, salam yang tidak dibalas juga termasuk bentuk *workplace ostracism* (Williams, 2007; Ferris, dkk., 2008). Karyawan yang mengalami *ostracism* cenderung memiliki tantangan yang lebih besar. Hal ini dikarenakan di satu sisi

individu atau karyawan perlu memobilisasi sumber daya untuk melawan *ostracism* yang diterimanya, dan di sisi lain individu atau karyawan cenderung mengisi kembali sumber daya atau energinya dari orang lain yang dapat mengarah ke situasi dimana sumber daya individu terkuras habis. Apabila individu atau karyawan tidak mendapat cukup sumber daya atau energi, ia cenderung mudah stres dan lelah (Wu, dkk., 2012). Apabila stres yang dialami sangat ekstrem, individu yang mendapat perlakuan *ostracism* dapat mengalami kerusakan secara kognitif dan fungsional (Williams, 1997).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa orang yang mendapat perlakuan *ostracism* di lingkungan kerjanya cenderung akan mengalami stres kerja (Haq, 2014). Sejalan dengan Haq, penelitian pada tahun 2017 juga menyebutkan bahwa *ostracism* yang dimoderatori oleh *psychological capital* yang rendah akan membuat karyawan lebih mudah mengalami stres di lingkungan pekerjaannya (Mahfooz, dkk., 2017). Williams menyebutkan bahwa *workplace ostracism* dapat dipandang sebagai stresor penyebab stres. Individu yang mengalami *ostracism* cenderung memiliki pengalaman negatif (Wu, dkk., 2012). Penelitian lain yang melibatkan 223 mahasiswa bekerja menjelaskan bahwa terdapat perbedaan antara laki-laki dan perempuan mengenai apa yang dirasakan ketika mengalami *ostracism*. Sebanyak 53,7% laki-laki merasa sedikit stres dan 62,5% merasa sedikit marah ketika mendapat perlakuan tersebut. Sedangkan untuk perempuan, 56% merasa sedikit stres dan 66% merasa sedikit marah ketika mendapat perlakuan tersebut. Pelaku *ostracism* sebagian besar adalah rekan kerja atau atasan mereka sendiri, dengan persentase sebesar 79,6% pada laki-laki

dan persentase sebesar 72,4% pada perempuan (Hitlan, dkk., 2006). Penelitian secara kualitatif juga menyebutkan bahwa tindakan *ostracism* yang diterima individu dapat berpengaruh dalam psikologisnya seperti perasaan sakit, perasaan negatif, dan stres (Waldeck, dkk., 2015).

Faktor lain yang mempengaruhi stres kerja menurut DeBruin adalah *work/home interface* yang berarti pengalaman stres yang dirasakan oleh karyawan karena kurangnya dukungan sosial di rumah ataupun dari teman-teman dari luar dan dalam lingkungan pekerjaan (De Bruin & Taylor, 2005). *Work family conflict* termasuk dalam faktor *work/home interface*. Hal ini dikarenakan ketika kedua belah pihak, dari keluarga maupun pekerjaan menuntut individu untuk membagi peran. Saat individu tidak dapat memenuhi peran di salah satu lingkungan, dukungan sosial yang didapat bisa saja berkurang dan akhirnya individu akan merasa stres. Penelitian kualitatif yang dilakukan oleh Poelmans menyatakan bahwa *work family conflict* berpengaruh secara positif dalam stres yang dialami individu di lingkungan kerja dan di masyarakat (Poelmans, 2001). Penelitian lain yang sejalan juga menyatakan bahwa apabila tingkat *work family conflict* yang dialami oleh karyawan cenderung tinggi, maka tingkat stres juga akan tinggi (Armstrong, dkk., 2015). Dari beberapa dimensi mengenai *work family conflict*, dimensi yang paling mempengaruhi stres kerja adalah dimensi *strain-based conflict*. *Strain-based conflict* merupakan konflik yang terjadi saat tekanan dan stres di kantor membawa pengaruh negatif di rumah. Apabila skor karyawan pada aspek tersebut tinggi, maka besar kemungkinan bahwa stres kerja yang dialaminya

juga semakin tinggi (Vickovic & Morrow, 2019). Di Indonesia, penelitian yang dilakukan menunjukkan hasil bahwa *work family conflict* menyumbang sebesar 37,4% stresor atau penyebab stres kerja dari faktor individu (Ilmi, 2002).

Dari beberapa faktor yang dapat mempengaruhi stres kerja, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai pengaruh *workplace ostracism* dan *work family conflict* terhadap stres kerja yang dialami oleh karyawan. Hal ini dikarenakan kebanyakan penelitian mengenai *workplace ostracism* dilakukan di negara barat dengan budaya yang cenderung individualis. Berbeda dengan Indonesia, yang memiliki budaya kolektif. Budaya menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi terjadinya perilaku *workplace ostracism* (Wu, dkk., 2012). Faktor demografis seperti usia, bahasa, hingga budaya dalam organisasi dapat mempengaruhi terjadinya *ostracism* (Wang, 2014). Menurut Martin (2014), keragaman budaya dalam organisasi memiliki dampak positif dan negatif. Dampak positifnya adalah dengan latar belakang budaya yang berbeda-beda antar karyawan, pola pikir yang digunakan pun tentu akan berbeda dan dengan begitu dapat memecahkan suatu permasalahan dari berbagai perspektif. Sedangkan dampak negatif yang mungkin muncul adalah meningkatnya kecenderungan konflik interpersonal antar karyawan. Budaya di Indonesia sendiri sangat beragam. Indonesia memiliki lebih dari 250 suku bangsa dengan 71,8% desa yang ada di Indonesia warganya memiliki lebih dari satu suku/etnis (Pusat Data dan Statistik Pendidikan dan Kebudayaan, 2016). Dengan keberagaman yang ada, bukan tidak mungkin bahwa tindakan *ostracism* dapat

terjadi di Indonesia. Hal ini dikarenakan tindakan *ostracism* sama seperti perilaku sosial yang lain yakni dapat terjadi dimana saja (Williams, 2007).

Sementara itu, dalam laman *Fimela.com*, salah seorang karyawan di Semarang menceritakan pengalamannya mengenai tindakan *ostracism*. Ia merasa rekan kerjanya baik namun tidak dapat akrab dengannya. Tidak jarang karyawan tersebut juga merasa tidak dianggap, seperti ketika memberi salam atau ucapan terima kasih ia tidak mendapat respon apapun. Hal ini berdampak kepada pikirannya yang ingin meninggalkan pekerjaan yang saat ini sedang digeluti (Wijayanti, 2019). Ini menunjukkan pula bahwa di Indonesia dapat terjadi tindakan *workplace ostracism*.

Selain itu, penulis memilih pula untuk meneliti pengaruh *work family conflict* terhadap stres kerja. Faktor tersebut dipilih karena memiliki korelasi yang positif dengan status pernikahan karyawan, baik dari pihak laki-laki maupun pihak perempuan. Secara statistik, tidak terdapat perbedaan antara *work family conflict* yang terjadi pada laki-laki maupun perempuan (Anafarta & Kuruüzüm, 2012). Penelitian lain menyatakan bahwa selama beberapa tahun terakhir, terdapat peningkatan pada pria yang menjadi pengasuh utama anak-anaknya yang masih kecil dan rata-rata ayah lebih banyak menghabiskan waktu untuk mengurus anak serta menyelesaikan pekerjaan rumah tangga meskipun ibu tetap melakukan keduanya (Shockley, dkk., 2017). Lebih lanjut dijelaskan, saat ini ayah menganggap mengasuh anak adalah hal yang sangat penting untuk identitas mereka, sama seperti ibu menganggap hal tersebut. Penelitian yang banyak dilakukan hanya berfokus pada *work family conflict* yang dialami oleh



karyawan perempuan atau ibu bekerja. Belum banyak penelitian terbaru yang membahas *work family conflict* dari pihak laki-laki maupun perempuan. Selain itu, pada penelitian ini penulis membandingkan pengaruh dari kedua faktor stres kerja tersebut. Penulis ingin melihat faktor mana yang lebih berpengaruh pada stres kerja.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Stres kerja didefinisikan sebagai situasi ketidaknyamanan psikologis yang dirasakan seseorang yang disebabkan oleh tuntutan di lingkungan pekerjaan melebihi kemampuan individu untuk memenuhi tuntutan tersebut (De Bruin, 2006). Di masa sekarang, stres kerja sudah selayaknya mendapat perhatian, tidak hanya oleh karyawan namun juga oleh pihak perusahaan. Stres kerja dapat berdampak dalam penurunan produktivitas karyawan, hubungan personal yang memburuk, kepercayaan diri rendah, dan intensi *turnover* yang meningkat (Hwang, dkk., 2014). Selain itu, apabila sebuah perusahaan atau organisasi memiliki karyawan yang mengalami stres kerja, dampak negatif yang dirasakan tidak hanya oleh individu itu sendiri, namun juga oleh perusahaan atau organisasi (Park, 2007).

Faktor yang dapat menyebabkan stres kerja pada karyawan adalah konflik dengan rekan kerja. Konflik dengan rekan kerja termasuk perundungan, *ostracism*, kekerasan, dan lain sebagainya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan yang mengalami tindakan *workplace ostracism* lebih cenderung mengalami stres kerja dikarenakan tindakan *workplace ostracism* merupakan pengalaman yang menyakitkan dan mengganggu (Haq, 2014). Penelitian lain

menyebutkan bahwa *workplace ostracism* berhubungan dengan stres kerja. Apabila lingkungan pekerjaan buruk, tidak ada tantangan dalam bekerja, dan hubungan buruk dengan rekan kerja maka hal-hal tersebut dapat menurunkan semangat karyawan dan meningkatkan *workplace incivility* dan *workplace ostracism* (Mahfooz, dkk., 2017). Kedua penelitian tersebut dimoderatori oleh *psychological capital*. Apabila tingkat *psychological capital* rendah, maka individu yang mengalami tindakan *workplace ostracism* akan cenderung mudah stres. Penelitian lain yang melibatkan 223 mahasiswa bekerja menjelaskan bahwa sebanyak 53,7% laki-laki merasa sedikit stres dan 56% perempuan merasa sedikit stres ketika mendapat perlakuan tersebut. Adanya perbedaan persentase tersebut karena laki-laki cenderung lebih memperhatikan performa dan kinerja dan cenderung lebih mengabaikan ancaman seperti itu daripada perempuan (Hitlan, dkk., 2006). Penelitian secara kualitatif juga menyebutkan bahwa tindakan *ostracism* yang diterima individu dapat berpengaruh dalam psikologisnya seperti perasaan sakit, perasaan negatif, dan stres. Hal ini dikarenakan saat menerima tindakan *ostracism* orang cenderung mengatribusikan secara internal (Waldeck, dkk., 2015).

Faktor demografis juga berpengaruh dalam perilaku *workplace ostracism*. Penelitian menunjukkan bahwa gender, usia, ras, agama, bahkan budaya dalam perusahaan dapat mempengaruhi terjadinya *workplace ostracism* (Wang, 2014). Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa faktor budaya dapat berpengaruh dalam tindakan *workplace ostracism* (Wu, dkk., 2012). Beberapa penelitian banyak mengambil latar belakang budaya di negara

barat. Penelitian yang dilakukan oleh Wu, dkk mengambil latar di Cina dengan karakteristik masyarakatnya yang dianggap dapat menambah efek negatif apabila *workplace ostracism* atau hal negatif lain terjadi (Wu, dkk., 2012). Di Indonesia sendiri, belum banyak penelitian yang membahas mengenai *workplace ostracism*. Karakteristik masyarakat Indonesia yang cenderung kolektif mungkin saja membuat hasil penelitian menjadi berbeda. Selain itu, Indonesia juga terdiri dari berbagai ras, suku, dan agama. Tidak jarang masyarakat Indonesia harus dihadapkan dengan rekan kerja yang berbeda ras maupun agama. Lingkungan kerja yang heterogen tersebut tentunya dapat berpengaruh pada dinamika sosial yang terjadi. *Ostracism* pun bisa tidak terhindarkan, karena *ostracism* dapat terjadi dimanapun dan oleh siapapun, termasuk di lingkungan pekerjaan (Williams, 2007).

Stres yang diakibatkan karena tanggung jawab antara karir dan keluarga berarti munculnya *work family conflict* pada karyawan. Dalam hal ini, karyawan mengalami kesulitan untuk membagi peran dan tugasnya antara lingkungan kerja dan di rumah. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Poelmans yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara *work family conflict* dengan stres yang dialami di lingkungan kerja maupun di lingkungan masyarakat. Hal ini dikarenakan beban kerja yang tinggi dan kurangnya dukungan dari orang sekitar (Poelmans, 2001). Sejalan pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Armstrong, dkk yang menyebutkan bahwa *work family conflict* dapat mengarah ke stres kerja (Armstrong, dkk., 2015). Selain penelitian-penelitian yang telah disebutkan di atas, terdapat pula penelitian yang

menyatakan bahwa *work family conflict* tidak memiliki hubungan langsung dengan stres kerja. *Job insecurity* menjadi variabel mediator, karena ketika karyawan mengalami konflik maka perasaan *insecure* atau perasaan tidak aman akan meningkat yang kemudian diikuti oleh meningkatnya stres (Safaria, dkk., 2011).

Kesamaan dari penelitian-penelitian mengenai *work family conflict* di atas adalah dari segi subjek penelitian. Semua penelitian di atas menggunakan subjek ibu bekerja atau istri bekerja. Peran ganda yang dijalankan oleh perempuan sebagai ibu dan sebagai karyawan akan menyebabkan konflik interpersonal dan konflik intrapersonal dan dapat berujung menjadi stres (Yuh-Shy, 2010). Sebagian besar penelitian hanya meneliti dari sisi karyawan atau ibu bekerja. Bertolak belakang dengan penelitian-penelitian tersebut, terdapat penelitian yang menyebutkan bahwa kedua gender mengalami *work family conflict* di tingkatan yang sama dan tidak ada perbedaan secara statistik mengenai *work family conflict* yang dialami oleh perempuan maupun laki-laki. Hal ini dikarenakan sudah adanya transformasi peran gender, dari pihak perempuan turut bekerja dan dari pihak laki-laki turut mengurus keluarga. Perempuan dan laki-laki bekerja yang telah menikah lebih cenderung mengalami *work family conflict* dibandingkan yang belum menikah (Anafarta & Kuruüzüm, 2012).

### **1.3 Batasan Masalah**

#### **1.3.1 Stres Kerja**

Stres kerja merupakan situasi ketidaknyamanan psikologis yang dirasakan seseorang yang disebabkan oleh tuntutan di lingkungan pekerjaan melebihi

kemampuan karyawan untuk memenuhi tuntutan tersebut (De Bruin & Taylor, 2005).

### **1.3.2 *Workplace Ostracism***

*Workplace ostracism* merupakan situasi yang dirasakan oleh seseorang saat ia merasa diabaikan atau tidak dianggap oleh rekan kerjanya (Ferris, dkk., 2008).

### **1.3.3 *Work family Conflict***

*Work family conflict* merupakan konflik yang muncul ketika waktu yang digunakan, tekanan, dan perilaku dalam memenuhi tugas dari satu peran (pekerjaan atau keluarga) membuat karyawan sulit untuk memenuhi tugas dari peran yang lain (pekerjaan atau keluarga) (Greenhaus & Beutell, 1985).

## **1.4 Rumusan Masalah**

1. Apakah terdapat pengaruh *workplace ostracism* terhadap stres kerja pada karyawan?
2. Apakah terdapat pengaruh *work family conflict* terhadap stres kerja pada karyawan?
3. Apakah terdapat pengaruh *workplace ostracism* dan *work family conflict* terhadap stres kerja pada karyawan?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *workplace ostracism* dan *work family conflict* pada karyawan dan melihat faktor mana yang lebih berpengaruh terhadap stres kerja yang dialami oleh karyawan

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi kajian mengenai stres kerja dilihat dari faktor *workplace ostracism* dan *work family conflict*.
- b. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menambah kajian mengenai *workplace ostracism*, khususnya di Indonesia.

### **1.6.2 Manfaat Praktikal**

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberi informasi kepada pembaca mengenai stres kerja dan dampak yang mengikutinya.
- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan untuk lebih memperhatikan kesejahteraan karyawannya, sehingga dapat mengurangi angka stres kerja.