

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Organisasi membutuhkan sumber daya manusia untuk mengelola dan mengatur organisasi sehingga terwujud keseimbangan antara kebutuhan tenaga kerja dengan tujuan organisasi. Keseimbangan tersebut dinilai sebagai salah satu tolak ukur organisasi bekerja dan berkembang (Mangkunegara, 2013). Menurut Robbins (dalam Nugroho dkk, 2013) organisasi diartikan sebagai sebuah unit sosial yang terdiri dari dua orang atau lebih dan berfungsi secara relatif terus menerus untuk mencapai sasaran atau tujuan bersama.

Tenaga kerja yang menjadi dasar penggerak kegiatan organisasi diharuskan mengetahui porsi pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya agar tetap produktif kerja. Namun pada kenyataannya, masih banyak tenaga kerja yang merasa terbebani karena tanggung jawab, beban kerja dan lain-lainnya yang secara terus menerus sehingga menimbulkan permasalahan tersendiri bagi tenaga kerja seperti stres kerja (Munandar, 2001).

Tenaga kerja di pelayanan sosial (*social worker*) termasuk profesi yang memberikan bantuan atau pun pertolongan kepada orang lain yang membutuhkan berupa pelayanan individual, kelompok, maupun masyarakat (Wibhawa dkk, 2010). Tenaga kerja di pelayanan sosial juga bisa dimaknai sebagai profesi pemberi pelayanan sosial yang bermuara pada kerja kemanusiaan (*helping profession*) (Achlis, 2011).

Salah satu tenaga kerja di layanan sosial adalah pegawai BPSTW (Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha) Dinas Sosial Yogyakarta. Panti Sosial Tresna Werdha Yogyakarta adalah tempat pelayanan sosial bagi orang lanjut usia (lansia). Dilihat dari strategi pelayanan sosial, maka panti werdha termasuk ke dalam *intitutional based services*, yaitu memberikan pelayanan sosial kepada individu pasien lanjut usia yang membutuhkan bantuan sosial sebagai warga binaan untuk mendapat kehidupan yang layak di hari tua (Wibhawa, 2010).

Sistem pelayanan sosial yang diberikan BPSTW Dinas Sosial Yogyakarta dengan melakukan pemenuhan kebutuhan. Pelayanan sosial yang dimaksud dalam hal ini, yaitu aktivitas pekerja sosial dalam praktik pekerjaannya. Pelayanan sosial yang diberikan sebagai wujud dari jawaban pegawai BPSTW Dinas Sosial Yogyakarta terhadap tuntutan kebutuhan dan masalah yang dialami masyarakat, khususnya lansia warga binaan dengan memberikan pelayanan sosial berupa bimbingan sosial, bimbingan kesehatan, keagamaan, liburan, keterampilan yang diharapkan dapat membuat klien lansia untuk tetap aktif di masa tua dan tetap berkarya di dalam panti jompo maupun di luar lingkungan panti jompo BPSTW Dinas Sosial Yogyakarta (BPSTW, 2022).

Pelaksanaan pelayanan sosial bagi klien lansia oleh pegawai BPSTW Dinas Sosial Yogyakarta sangat berperan penting untuk memberikan pengamanan sosial, membantu memberikan apa saja yang dibutuhkan klien lansia untuk menumbuhkan fungsi sosialnya (Wibhawa, 2010). Tidak jarang juga kondisi demikian sering menimbulkan stres kerja pada pegawai BPSTW Dinas Sosial karena senantiasa diuntut aktif memberikan pelayanan kepada klien lanjut usia

yang tinggal di dalam panti jompo werdha maupun yang tinggal di rumah dan memerlukan pelayanan sosial berupa binaan secara mandiri.

Penjelasan di atas, sejalan dengan hasil penelitian Alzheimer (2004) yang menyimpulkan bahwa sebanyak 40% pegawai di balai pelayanan sosial mengalami stres kerja karena jam kerja lebih lama, beban kerja meningkat, kurang mendapatkan jam istirahat, dan harus menyelesaikan dua atau tiga pekerjaan dalam waktu yang bersamaan. Misalnya pegawai balai pelayanan sosial dituntut mengurus klien lanjut usia yang di rawat di panti jompo maupun klien lansia yang juga memerlukan perawatan secara mandiri di rumah atau di luar panti jompo.

Menurut Marsaoly (2001) idealnya penanganan klien lanjut usia di balai pelayanan sosial panti jompo adalah 5 orang klien lansia di tangani 1 orang pegawai pelayanan sosial (Marsaoly, 2001), akan tetapi di Indonesia masih ada ketidakseimbangan antara jumlah tenaga sosial dengan warga binaan sosial dalam suatu lembaga sosial. Hasil penelitian Varasinta (2021) menyimpulkan sebanyak 74% pegawai pelayanan sosial mengalami stres kerja ditandai dengan gejala sering mengeluh sakit kepala, lelah kerja, pola tidur dan pola makan jadi tidak teratur.

Pencapaian tujuan kerja dalam suatu organisasi tidak dapat lepas dari peran setiap karyawan yang menjadi penggerakannya. Namun dalam pencapaian tersebut tidak dapat lepas juga dari beragam dinamika masalah yang dihadapi karyawan, misalnya stres kerja pada karyawan (Luthans & Jonathan, 2014). Stres adalah bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia sehari-hari (Senguputa & Senguputa, 2017).

Menurut Wu dkk (2018) stres kerja adalah reaksi individu terhadap ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan sumber daya yang tersedia untuk menangani pekerjaan. Wu dkk (2018) juga menyebutkan bahwa dimensi stres kerja meliputi; dimensi pekerjaan itu sendiri, dimensi peran manajemen, dimensi hubungan interpersonal, dimensi gaya organisasi, dimensi pengembangan karir, dimensi konflik keluarga dan pekerjaan.

Hasil survei Mercer Marsh Benefit (MMB) menyebutkan sebanyak 37% karyawan di Indonesia terindikasi stres kerja. Tingkat stres kerja karyawan terus meningkat, namun secara global angka stres kerja karyawan di Indonesia lebih rendah dibanding negara lain di Asia dan dunia (Situmorang, 2021).

Menurut Siagian (2018) stres kerja pada individu ditandai dengan tiga *fase*, yaitu; 1) *fase* sinyal (*alarm*) tingkat ini normal dari ketahanan individu, 2) *fase* perlawanan di mana individu mengalami kelelahan, ketakutan dan ketegangan, dan 3) *fase* kelelahan penurunan kesehatan mengakibatkan perubahan di dalam fungsi sistem kekebalan tubuh.

Menurut Selye (dalam Mangkunegara, 2013) stres kerja dari sisi positif dapat dijadikan sebagai dorongan bagi individu untuk meningkatkan kinerja, dari sisi negatif stres kerja dapat membuat individu merasa tertekan yang mengakibatkan adanya gangguan fisik dan psikologis (Beehr & Franz, 2014).

Hasil penelitian Lalu & Lopian (2016) menyimpulkan stres kerja karyawan termasuk dalam kategori tinggi. Karyawan yang mengalami stres kerja menjadi *nervous* dan merasa khawatir sehingga menjadi mudah marah, agresif, tidak dapat rileks (Hasibuan, 2013).

Terjadinya stres kerja dapat dipahami sebagai kondisi di mana karyawan menghadapi tugas pekerjaan yang tidak bisa atau belum bisa dijangkau oleh kemampuannya. Misalnya perusahaan menuntut karyawan harus kerja ekstra demi memenuhi target perusahaan (Handoko, 2008).

Menurut Luthans (2011) stres kerja pada karyawan dapat terjadi dalam semua sektor kerja. Dari pendapat Luthans (2011) tersebut dapat dipahami bahwa stres kerja dapat melanda setiap pekerja, tidak terkecuali stres kerja pada pegawai yang bekerja di balai pelayanan sosial.

Sehubungan uraian penjelasan dan hasil penelitian di atas, penulis melakukan studi pendahuluan di Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha Dinas Sosial Yogyakarta. BPSTW Dinas Sosial Yogyakarta merupakan balai pelayanan sosial yang bertugas memberikan pelayanan kepada warga binaan yakni klien lansia yang membutuhkan perawatan guna memperoleh kehidupan yang layak di masa tua.

BPSTW Dinas Sosial Yogyakarta ada dua unit, yaitu BPSTW Budi Luhur bertempat di Jalan Kasongan No.223, Kajen, Bangunjiwo, Kasihan, Bantul, dan BPSTW Abiyoso, bertempat di Jalan Kaliurang km 17,5 Pakem, Sleman. Kedua unit BPSTW tersebut mempunyai tugas memberikan bimbingan dan pelayanan bagi lansia terlantar agar mendapatkan kehidupan secara baik dan terawat dalam kehidupan masyarakat, baik lansia yang mendapatkan penanganan di dalam balai pelayanan panti sosial maupun lansia yang tinggal di luar lingkungan balai dan tercatat sebagai warga binaan di balai pelayanan BPSTW Dinas Sosial (Sumber: Data Dinas Sosial Yogyakarta, 2022).

Data BPSTW Dinas Sosial Yogyakarta mencatat total lansia terlantar di Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2019 sebanyak 37.442 jiwa jumlah tersebut cenderung meningkat terhitung mulai tahun 2016. Kapasitas BPSTW Dinas Sosial Yogyakarta hanya mampu menampung sebanyak kurang lebih 200 jiwa lansia. Namun pada tahun 2022 jumlah lansia yang di tangani BPSTW Dinas Sosial Yogyakarta sebanyak 216 jiwa lansia dengan jumlah pegawai BPSTW Dinas Sosial Yogyakarta sebanyak 120 orang. Jumlah pegawai tersebut tidak sebanding dengan banyaknya klien lansia yang harus ditangani sehingga pegawai BPSTW Dinas Sosial Yogyakarta dituntut untuk ekstra kerja dalam memberikan pelayanan sosial kepada warga binaan lansia (Sumber: Data Dinas Sosial Yogyakarta, 2022).

Tugas pokok dan fungsi BPSTW Dinas Sosial Yogyakarta adalah menyusun program layanan bagi warga binaan, menyelenggarakan ketatausahaan, menyusun pedoman teknis pemberian pelayanan, perlindungan, jaminan sosial bagi lanjut usia hingga pelaksanaan *monitoring* warga binaan yang tinggal di luar lingkungan BPSTW Dinas Sosial Yogyakarta agar tetap mendapatkan binaan dalam kehidupan sehari-hari (Sumber: Data Dinas Sosial, 2022).

Alasan penulis melakukan penelitian di BPSTW Dinas Sosial Yogyakarta karena banyaknya tugas yang harus dikerjakan oleh pegawai BPSTW Dinas Sosial Yogyakarta tentu dapat menimbulkan stres kerja pada pegawai jika kondisi tersebut berlangsung setiap hari. Keunikan dari BPSTW Dinas Sosial Yogyakarta adalah secara khusus bertugas memberikan pelayanan sosial kepada warga binaan. Jenis kegiatan binaan meliputi; kesenian, pola hidup sehat dan mandiri, penguatan

spritual dan lain-lainnya. Jabatan kerja pegawai BPSTW terdiri dari seksi perlindungan dan jaminan sosial, sub bagian tata usaha, kelompok jabatan fungsional (dokter, pekerja sosial, dan perawat), pramu bakti, keamanan, sopir dan *cleaning service*.

Penulis juga telah melakukan studi pendahuluan dengan mewawancarai 15 orang pegawai BPSTW Dinas Sosial Yogyakarta pada hari Kamis tanggal 24 Februari 2022. Jabatan pegawai BPSTW yang penulis wawancarai terdiri dari jabatan tata usaha 2 orang, pramu bakti 5 orang, perawat 2 orang, dokter 1 orang, staf perlindungan dan jaminan sosial 2 orang, *cleaning service* 1 orang, *security* 1 orang, staf umum administrasi 1 orang.

Pertanyaan dalam wawancara ini disusun menggunakan dimensi stres kerja dari pendapat Wu dkk, (2018) meliputi; dimensi pekerjaan itu sendiri, dimensi peran manajemen, dimensi hubungan interpersonal, dimensi gaya organisasi, dimensi pengembangan karir, dimensi konflik keluarga dan pekerjaan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pada dimensi pekerjaan itu sendiri terdapat 9 dari 15 pegawai BPSTW mengakui sering lembur kerja, ada beban kerja berat, pada dimensi peran manajemen menunjukkan 12 dari 15 pegawai BPSTW mengakui sering diminta untuk menyelesaikan dua atau tiga pekerjaan dalam waktu yang bersamaan. Misalnya menangani klien lansia di panti jompo BPSTW maupun yang tinggal di luar lingkungan panti jompo BPSTW Dinas Sosial Yogyakarta.

Pada dimensi hubungan antar pribadi dari stres kerja menunjukkan 10 dari 15 pegawai BPSTW merasa terisolasi di tempat kerja terutama pegawai pramu

bakti, perawat, keamanan, sopir, dan *cleaning service* karena menginap di *mess* panti jompo tresna werdha. Pada dimensi gaya organisasi menunjukkan 13 dari 15 pegawai BPSTW mengakui sistem upah di tempat kerja tidak sesuai dengan tuntutan kerja. Pada dimensi pengembangan karir menunjukkan 15 pegawai BPSTW merasa khawatir dengan perkembangan karir di masa depan. Pada dimensi konflik pekerjaan dan keluarga menunjukkan 7 dari 15 pegawai BPSTW mengakui memiliki beban keuangan berat pada keluarga, dan tidak bisa mengurus keluarga dengan optimal.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dideskripsikan bahwa ada dinamika stres kerja dari semua pegawai yang bekerja di BPSTW. Khususnya pegawai BPSTW yang bekerja di bagian pramu bakti, perawat, keamanan, *cleaning service*, dan sopir merasa stres kerja karena terisolasi di tempat kerja.

Menurut Wu dkk (2018) penelitian mengenai stres kerja penting dilakukan karena stres kerja dalam jangka pendek jika dibiarkan tanpa penanganan serius dari organisasi dapat membuat karyawan tidak nyaman bahkan tertekan dan tidak termotivasi untuk bekerja. Stres kerja dalam jangka panjang dapat membuat karyawan sakit bahkan memutuskan untuk mengundurkan diri dari tempat kerja.

Beberapa peneliti terdahulu telah menemukan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi stres kerja pada karyawan, diantaranya; Robbins & Coulter (2010) menyebutkan bahwa tuntutan pekerjaan termasuk dalam faktor tingkat individu dan organisasi yang dapat mempengaruhi stres kerja pada karyawan, faktor lingkungan fisik, faktor konflik peran, faktor peran ganda, faktor beban kerja,



faktor tidak ada kontrol, faktor tanggung jawab, faktor kondisi kerja, dan faktor rekan kerja (Gibson, 2017).

Berdasarkan faktor-faktor di atas, diketahui bahwa tuntutan pekerjaan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi stres kerja, dan hal ini juga tergambar pada kondisi pegawai BPSTW Dinas Sosial Yogyakarta yang penulis wawancarai sehingga penulis memilih faktor tuntutan pekerjaan sebagai variabel prediktor yang dihubungkan dengan stres kerja sebagai variabel kriterium yang diteliti dalam penelitian ini.

Penulis juga melakukan wawancara lanjutan dengan 15 orang pegawai BPSTW Dinas Sosial Yogyakarta terdiri dari 5 orang pegawai di unit BPSTW Budi Luhur, dan 10 orang pegawai di unit BPSTW Abiyoso Dinas Sosial Yogyakarta pada hari Sabtu tanggal 26 Februari 2022. Pegawai yang penulis wawancarai terdiri dari staf tata usaha 2 orang, pramu bakti 5 orang, perawat 2 orang, dokter 1 orang, staf perlindungan dan jaminan sosial 2 orang, *cleaning service* 1 orang, *security* 1 orang, staf umum administrasi 1 orang. Dasar wawancara menggunakan dimensi tuntutan pekerjaan dari pendapat Choi dkk (2012), yaitu: *dimension psychological demands* (dimensi tuntutan psikologis), dan *dimension physical demands* (dimensi tuntutan fisik).

Hasil wawancara penulis dengan 15 orang pegawai BPSTW Dinas Sosial Yogyakarta menunjukkan adanya indikasi pegawai mengalami tekanan tuntutan pekerjaan secara psikologis dan fisik. Dari segi psikologis pegawai BPSTW dituntut berkerja sangat cepat, bekerja keras, melakukan pekerjaan berlebihan, tidak memiliki waktu yang cukup untuk menyelesaikan pekerjaan. Dari segi fisik

pegawai BPSTW Dinas Sosial Yogyakarta menjelaskan bahwa pekerjaan yang dilakukan mereka membutuhkan banyak usaha fisik, pegawai sering diminta untuk bekerja dengan waktu yang lama, dan merasakan semakin banyak pekerjaan yang harus diselesaikan setiap hari.

Penelitian di beberapa organisasi menyatakan bahwa tuntutan pekerjaan yang tinggi mengakibatkan kelelahan mental dan fisik pada pekerja (Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005). Tuntutan pekerjaan dianggap sebagai faktor yang dapat memicu tinggi rendahnya stres kerja pada karyawan baik dari segi psikologis maupun fisik (Ramadhani & Etikariena, 2018).

Hubungan dinamika psikologis antara tuntutan pekerjaan dengan stres kerja pada karyawan sebagaimana dijelaskan Jones (dalam Shukla & Srivastava, 2016) bahwa penyebab stres kerja tidak hanya karena hubungan interpersonal dan lingkungan kerja, tetapi juga karena adanya tuntutan pekerjaan yang dirasakan oleh karyawan secara berlebihan. Hasil penelitian Mroczek & Almeida (2008) menyimpulkan bahwa individu yang memiliki tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan dapat menyebabkan stres kerja.

Karyawan dengan tuntutan pekerjaan berlebihan dapat menimbulkan stres kerja (Brealey, 2002). Hal ini sejalan dengan teori Karasek (1990) yang menyebutkan bahwa tuntutan pekerjaan adalah penyebab stres yang signifikan. Hasil penelitian Prasetyono (2015) menyimpulkan terdapat hubungan positif dan signifikan antara tuntutan pekerjaan dengan stres kerja pada karyawan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis mengemukakan rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut; apakah ada hubungan antara

tuntutan pekerjaan dengan stres kerja pada pegawai Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta?

## **B. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### 1. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara tuntutan pekerjaan dengan stres kerja pada pegawai Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha Dinas Sosial Yogyakarta.

### 2. Manfaat

#### a. Manfaat Teori

Menambah khasanah ilmu pengetahuan, khususnya di bidang psikologi industri dan organisasi tentang hubungan antara tuntutan pekerjaan dengan stres kerja pada pegawai Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha Dinas Sosial Yogyakarta.

#### b. Manfaat Praktis

##### 1) Bagi pegawai BPSTW Dinas Sosial Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada pegawai mengenai hubungan antara tuntutan pekerjaan dengan stres kerja pada pegawai.

##### 2) Bagi manajemen BPSTW Dinas Sosial Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi atau gambaran tentang keadaan stres kerja yang dialami oleh pegawai BPSTW akibat tuntutan pekerjaan. Dengan demikian pihak manajemen BPSTW Dinas Sosial Yogyakarta bisa menentukan langkah konkrit

untuk meminimalisir stres kerja pada pegawai BPSTW Dinas Sosial Yogyakarta dengan mengadakan program pelatihan manajemen stres kerja pada pegawai.

3) Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai referensi untuk penelitian yang relevan.