

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Pekerjaan yang sehat adalah pekerjaan yang memberikan beban yang sesuai kepada karyawan yang berkaitan dengan kemampuan dan sumber daya mereka miliki, serta sesuai dengan jumlah kendali yang mereka miliki atas pekerjaan dan mendapatkan dukungan penuh dari orang-orang yang berarti bagi mereka. Karena kondisi kesehatan seorang pekerja bukan hanya dinilai dari tidak adanya penyakit atau keluhan tetapi juga dari kesejahteraan fisik, mental dan sosial yang baik. Lingkungan kerja yang sehat adalah lingkungan kerja dengan kondisi yang mendukung kesehatan, bukan hanya terbebas dari kondisi berbahaya (World Health Organization, 2020).

Kecemasan terkait pekerjaan, depresi dan stres kerja didefinisikan sebagai reaksi berbahaya yang dialami seseorang terhadap tekanan dan tuntutan yang tidak semestinya di tempat kerja (Health and Safety Executive, 2020). Stres telah menjadi fenomena yang sangat umum dalam kehidupan, dan konsekuensi yang tak terhindarkan dari perubahan dalam masyarakat. Perubahan ini telah terjadi dalam hal ilmu pengetahuan dan teknologi, pertumbuhan industri, urbanisasi, modernisasi, populasi yang terus berkembang, kasus pengangguran, dan kondisi stres di sisi lain. Stres adalah permasalahan yang tidak dapat dipisahkan dari masyarakat modern. Stres dianggap sebagai konsekuensi yang tak terhindarkan dari fungsionalitas karyawan. Stres kerja memiliki dampak yang buruk pada kesehatan dan kinerja karyawan pada suatu organisasi (Vasantha dan Reddy, 2017).

Berdasarkan data dari *Health and Safety Executive* (2020) menunjukkan bahwa kasus stres kerja terjadi sebanyak 347.000 kasus dengan angka insiden 1.020 per 100.000 pekerja. *Labour Force Survey* (LFS) mengestimasi jumlah insiden kecemasan, depresi atau stres terkait pekerjaan pada 2019/2020 adalah 828.000 dengan tingkat prevalensi 2.440 per 100.000 pekerja. Sedangkan berdasarkan data Badan Pusat Statistik tahun 2014 menunjukkan bahwa 11,6% -

17,4% dari 150 juta penduduk dewasa Indonesia menderita permasalahan emosional dan permasalahan kesehatan mental yakni stres kerja (Setiawan, 2019).

Saat pandemi Covid-19 berlangsung, seluruh penduduk mengalami peningkatan kondisi stres yang memengaruhi kondisi kesehatan mental masyarakat. Hal tersebut meningkatkan adanya bahaya psikososial bagi pekerja dikarenakan munculnya ketidakpastian situasi kerja yang akan dijalankan. Stres terkait pekerjaan yang dirasakan oleh pekerja dapat mengakibatkan timbulnya permasalahan pada kesehatan mental yang dapat berupa kecemasan, depresi, dan merasa penat yang berlebih. (International Labor Organization, 2020). Hal tersebut didukung oleh (ILO, 2009 dalam Widyastuti, 2017) bahwa lingkungan kerja dapat menjadi penyebab terjadinya depresi pada pekerja dan meningkatkan kasus permasalahan kesehatan mental atau gangguan jiwa. Menurut (Hendrawan dkk, 2020) seseorang yang mengalami stres kerja dapat mengalami penurunan sistem kekebalan tubuh. Akibat penurunan sistem kekebalan tubuh tersebut, seseorang menjadi lebih mudah terjangkit penyakit dan proses penyembuhan menjadi lebih lambat akibat kurangnya produksi antibodi dalam tubuh. Selain itu, penelitian pada penelitian (Rusnoto dan Hermawan, 2018) membuktikan bahwa stres kerja dapat menjadi faktor pemicu berbagai masalah kesehatan seperti sakit kepala, sakit maag dan tekanan darah tinggi atau hipertensi pada pekerja.

Kondisi Pandemi Covid-19 mendesak pemerintah untuk membuat kebijakan-kebijakan yang tentunya akan membuat perubahan signifikan pada tatanan kehidupan masyarakat. Kebijakan yang dibuat mulai dari adanya pembatasan sosial, mendapatkan pendidikan secara daring dan melakukan pekerjaan dari rumah atau biasa disebut *Work From Home* (WFH). Kebijakan yang telah dibuat oleh pemerintah memaksa pekerja untuk melepaskan kebiasaan bekerja di kantor menjadi bekerja di rumah sepenuhnya (Fajar, 2020). Berdasarkan studi yang dilakukan oleh (International Labor Organization, 2020), 41% orang menganggap dirinya lebih tertekan saat bekerja dari rumah dibandingkan dengan saat mereka bekerja di kantor. Melakukan pekerjaan dari rumah membuat pekerja merasa dibatasi dan menghilangkan adanya batas antara pekerjaan dan keluarga. Selain itu, melakukan pekerjaan dari rumah juga

mengurangi bahkan menghilangkan adanya interaksi sosial yang dapat memicu adanya stres kerja.

Menurut (Fajar, 2020), kebijakan WFH pada pekerja menimbulkan dampak yang besar pada kehidupan pekerja, salah satu hal yang terdampak adalah perilaku komunikasi antar individu. Efek samping yang diakibatkan dari kegiatan WFH tentunya beragam, mulai dari munculnya kebosanan, adanya peningkatan risiko ketegangan dan stres yang dapat membuat adanya perubahan pada proses komunikasi dan mempengaruhi hubungan interpersonal setiap individu. Kondisi tersebut memaksa pekerja untuk beradaptasi dengan cepat pada perubahan pola komunikasi media digital pada seluruh aspek pekerjaan sehingga memiliki potensi besar untuk menjadi stresor baru pada pekerja. Hal tersebut dapat menimbulkan adanya beban kerja yang terus bertambah, sehingga berpotensi menimbulkan stres pada pekerja. Keadaan tersebut juga membuat adanya perubahan pada perilaku pekerja, perubahan pola komunikasi, serta timbulnya perubahan kondisi emosional dan psikologis pekerja.

Berdasarkan penelitian (Fitri, 2013; Lestari dan Utama, 2017), hubungan interpersonal dapat mempengaruhi kondisi stres kerja yang dirasakan oleh karyawan. Penelitian tersebut dilakukan pada karyawan Bank BMT dan karyawan PT Pos Indonesia. Namun, dengan diberlakukannya WFH maka terdapat perubahan pada beberapa aspek termasuk pola komunikasi. Adanya perubahan dalam pola komunikasi pekerja selama melakukan WFH dapat berdampak pada hubungan interpersonal. Kondisi tersebut dapat menimbulkan dampak yang positif maupun negatif.

Kemudian, berdasarkan hasil penelitian Samura dan Sitompul (2020), terdapat pengaruh antara hubungan interpersonal dengan stres kerja. Dan hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa konflik interpersonal yang semakin tinggi maka akan semakin meningkatkan kemungkinan stres kerja yang dirasakan oleh pekerja. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Laelasari and Kurniawidjaja (2016), bahwa hubungan interpersonal secara signifikan berpengaruh dengan kejadian stres kerja. Hubungan interpersonal yang buruk dapat menimbulkan terjadinya stres kerja. Berdasarkan penelitian ini, dinyatakan bahwa komunikasi

yang tidak berjalan secara efektif dapat menyebabkan adanya mispersepsi dan menimbulkan renggangnya hubungan antar pekerja.

Hubungan interpersonal merupakan cara komunikasi antar perseorangan yang akan menentukan kondisi hubungan interpersonal setiap individu. Hubungan interpersonal yang semakin baik antar individu maka seseorang akan lebih terbuka dalam memberitahukan hal-hal pribadi serta orang lain akan lebih mudah untuk memiliki persepsi yang sama sehingga dapat meningkatkan efektifitas dalam komunikasi yang dilakukan (Fitri, 2013). Konflik interpersonal dapat terjadi sebagai akibat dari adanya permasalahan dalam berinteraksi antar individu, baik dengan sesama pekerja, atasan ataupun klien. Permasalahan tersebut timbul karena adanya ketidaksepakatan antar pekerja terhadap keinginan orang lain yang tidak terpenuhi (Samura and Sitompul, 2020).

Salah satu perusahaan yang menerapkan kebijakan WFH bagi karyawan adalah PT Altus Logistics Services Indonesia. PT Altus Logistics Services Indonesia adalah perusahaan penyedia jasa pelayanan logistik yang terintegrasi bagi perusahaan minyak dan gas. Studi pendahuluan dilakukan terhadap 25% dari jumlah populasi. Berdasarkan hasil studi pendahuluan, didapatkan bahwa sebagian besar karyawan mengalami adanya perubahan pola komunikasi selama melakukan WFH. Hasil survei yang didapat menunjukkan bahwa karyawan merasakan adanya dampak dari perubahan pola komunikasi tersebut, diantaranya adalah rekan kerja yang kurang responsif, timbulnya miskomunikasi antar karyawan, kurangnya komunikasi tatap muka sehingga koordinasi menjadi lebih sulit dilakukan. Selain itu, hasil survei menunjukkan sebanyak 65% karyawan merasakan adanya gejala-gejala stres kerja seperti perasaan cepat marah, merasa bosan/jenuh serta kurangnya fokus dalam melakukan pekerjaan. Pada 32% pekerja merasakan tekanan darah meningkat akibat beban kerja yang berlebihan.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Diketahui bahwa PT Altus Logistics Services Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang menjalani penerapan peraturan bekerja dari rumah atau *Work From Home* (WFH). Setelah dilakukan studi pendahuluan, ditemukan

bahwa karyawan merasakan adanya perubahan pola komunikasi selama menjalankan *Work From Home* (WFH). Hal tersebut memberikan dampak terhadap pelaksanaan proses pekerjaan seperti rekan kerja yang kurang responsif, munculnya kesalahpahaman atau miskomunikasi antar karyawan, serta sulitnya menjalani koordinasi dikarenakan tidak dapat bertemu secara tatap muka. Selain itu, terdapat karyawan yang memiliki gejala stres kerja seperti mudah marah, merasa bosan/jenuh, serta kurang fokus dalam melakukan pekerjaan. Pada beberapa karyawan juga ditemukan adanya permasalahan peningkatan tekanan darah akibat beban kerja yang berlebihan.

Berdasarkan teori dan penelitian serta adanya studi pendahuluan yang telah dilakukan, maka didapat rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana hubungan antara konflik interpersonal terhadap stres kerja pada karyawan PT Altus Logistics Services Indonesia selama *Work From Home* (WFH) Tahun 2021?”.

### **I.3 Tujuan Penelitian**

#### **I.3.1 Tujuan Umum**

Menganalisis hubungan konflik interpersonal terhadap stres kerja selama *Work From Home* (WFH) pada karyawan PT Altus Logistics Services Indonesia Tahun 2021.

#### **I.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui gambaran karakteristik individu (usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan masa kerja) karyawan PT Altus Logistics Services Indonesia.
- b. Mengetahui gambaran kondisi konflik interpersonal pada karyawan PT Altus Logistics Services Indonesia.
- c. Mengetahui gambaran kondisi status kesehatan pada karyawan PT Altus Logistics Services Indonesia.
- d. Mengetahui gambaran stres kerja pada karyawan PT Altus Logistics Services Indonesia.

- e. Menganalisis hubungan antara karakteristik individu (usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan masa kerja) dengan stres kerja selama *Work From Home* (WFH) pada karyawan PT Altus Logistics Services Indonesia.
- f. Menganalisis hubungan antara konflik interpersonal dengan stres kerja selama *Work From Home* (WFH) pada karyawan PT Altus Logistics Services Indonesia.

## **I.4 Manfaat Penelitian**

### **I.4.1 Bagi Pekerja**

Memberikan pengetahuan kepada pekerja mengenai kondisi konflik interpersonal dan stres kerja dalam pekerjaan serta rekomendasi pencegahan dan pengendalian pada hubungan interpersonal antar karyawan.

### **I.4.2 Bagi Perusahaan**

Memberikan gambaran mengenai kondisi konflik interpersonal dan stres kerja pada pekerja serta rekomendasi pencegahan dan pengendalian yang dapat dilakukan oleh perusahaan sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti.

### **I.4.3 Bagi Peneliti**

Mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan selama masa perkuliahan dengan kondisi di lapangan terkait kesehatan kerja.

## **I.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan konflik interpersonal terhadap stres kerja pada karyawan PT Altus Logistics Services Indonesia selama bekerja dari rumah (*Work From Home*). Penelitian telah dilakukan pada bulan Juni 2021. Subjek penelitian adalah karyawan yang melakukan pekerjaan dari rumah atau *Work From Home* (WFH) selama pandemi Covid-19. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian *cross sectional*. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *total*

*sampling*. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner *The Workplace Stress Scale*, *Conflict at Work Questionnaire by NIOSH* dan kuesioner status kesehatan melalui kuesioner *online Google Form*.