

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Stres kerja merupakan permasalahan yang memiliki tingkat urgensi cukup tinggi untuk menjadi perhatian para pelaku bisnis karena saat ini stres kerja telah menjadi persoalan serius dalam dunia bisnis. Dalam berbagai situasi kerja, biasanya respons stres bisa menyebabkan performa memburuk¹, khususnya performa individu yang kemudian berujung pada performa perusahaan. Menurut *National Institute for Occupational Safety and Health*, lebih dari setengah pekerja di Amerika melihat stres kerja sebagai permasalahan besar dalam kehidupan mereka, persentase ini meningkat dua kali lipat dibanding awal 1990. Jumlah orang yang menderita sakit karena stres meningkat tiga kali lipat antara 1999 – 2000. *The American Institute of Stress* memperkirakan bahwa stres dan sakit yang disebabkan, membuat dunia usaha di Amerika mengalami kerugian sebesar 300 miliar dolar pertahun. Komunitas Eropa secara resmi menyatakan bahwa stres merupakan permasalahan kesehatan yang terkait pekerjaan terbesar kedua yang dihadapi oleh para pekerja di Eropa².

¹ James Manktelow, *Worklife: Mengendalikan Stres* (Jakarta: Esensi, 2009), h.20.

² Stephen P. Robbin dan Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi* (Jakarta: Salemba Empat, 2008), h.379.

Stres kerja menurut Pandji Anoraga adalah suatu bentuk tanggapan seseorang, baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan di lingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam³. Stres di tempat kerja dapat dialami oleh siapapun, apapun pekerjaannya, tanpa terkecuali sopir angkutan umum. Bahkan menurut therichest.com, sopir angkutan umum berada pada peringkat pertama (16,2%) dalam tujuh pekerjaan di tahun 2015 dengan tingkat stres tertinggi⁴. Khususnya lagi, stres kerja ini juga terjadi pada pengemudi PT Transportasi Jakarta. Pekerjaan sebagai pengemudi PT Transportasi Jakarta merupakan pekerjaan yang membutuhkan konsentrasi tinggi dan setiap harinya harus berhadapan dengan lalu lintas kota Jakarta yang ditetapkan sebagai Kota Paling Macet di dunia berdasarkan survei produsen oli Castrol yang bertajuk *Castrol Magnetec Stop-Start Index* yang dilaksanakan pada tahun 2014⁵.

Seseorang yang berada dalam kemacetan selama lebih dari tiga jam sehari lebih mungkin mengalami rasa khawatir berlebihan, mudah lelah, serta kurang bersemangat dan menikmati selama hari kerja mereka. Temuan ini merupakan hasil survei *Gallup-Healthways Well-Being Index*. Selain itu, kemacetan juga memicu *Traffic Stress Syndrome (TSS)* yang ditandai dengan beberapa gejala fisik seperti telapak tangan berkeringat, peningkatan denyut jantung, sakit kepala dan mual, sehingga memengaruhi seseorang dalam

³ Pandji Anoraga, *Psikologi Kerja* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2005), h.108.

⁴ Sulung Lahitani Mardinata, "7 Pekerjaan di 2015 dengan Tingkat Stres Tertinggi", <http://citizen6.liputan6.com/read/2167122/7-pekerjaan-di-2015-dengan-tingkat-stres-tertinggi>, (diakses pada tanggal 20 Maret 2015)

⁵ Alan Dermawan, "Jakarta Jadi Kota Paling Macet Sedunia, Linimasa Tak Heran", <http://boomee.co/2015/02/jakarta-jadi-kota-paling-macet-sedunia-linimasa-tak-heran>, (diakses pada tanggal 20 Mei 2015)

mengambil keputusan⁶. Menurut David Moxon, Kepala Psikologi dari Peterborough Regional College, Inggris, *Traffic Stress Syndrom (TSS)* akan menimbulkan dampak yang signifikan terhadap perilaku pengemudi, seperti kehilangan konsentrasi, sulit untuk fokus dan mengemudi secara berbahaya atau berisiko⁷.

Peneliti menyebarkan kuesioner pra riset yang dilakukan tanggal 28 April 2015 dan 11 Mei 2015 kepada 40 orang pengemudi PT Transportasi Jakarta tentang tanda dan gejala stres selama 1 minggu terakhir dan didapatkan hasil dari total skor yaitu sebanyak 35 orang (87,5%) sudah masuk kategori stres dan 5 orang sisanya (12,5%) tidak masuk dalam kategori stres, dengan rincian seperti pada tabel berikut ini.

Tabel 1.1
Rekapitulasi Pra Riset Tanda dan Gejala Stres Pengemudi PT
Transportasi Jakarta

Tanda dan Gejala Stres	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering
Merasa kelelahan	10	20	10
Merasakan adanya konflik di tempat kerja	20	13	7
Mudah tersinggung	8	22	10

Sumber: Pengolahan Kuesioner, 2015

Ada beberapa hal yang menjadi sumber stres yaitu *shift* kerja⁸ dan tingkat kecerdasan emosional yang dimiliki. *Shift* kerja yang tidak diatur dengan baik akan memengaruhi kinerja karyawan dan salah satunya berupa

⁶ “Jadi Agresif karena Macet”, <http://www.sheradiofm.com/2014/news/2015/17-4538-Jadi-Agresif-karena-Macet>, diakses pada tanggal 26 maret 2015

⁷ “Macet Penyebab Stres Hingga Gangguan Kejiwaan” <http://lifestyle.okezone.com/read/2012/02/02/482/568169/macet-penyebab-stres-hingga-gangguan-kejiwaan>, (diakses pada tanggal 26 maret 2015)

⁸ Winarsunu. T, *Psikologi Keselamatan Kerja* (Malang: UMM Press, 2010)

stres kerja⁹. *Shift* kerja merupakan sistem pengaturan jadwal kerja dimana para karyawan secara bergantian melakukan tugas pekerjaan yang sama dalam waktu yang berbeda yang telah ditentukan oleh perusahaan dalam pengoperasian pekerjaan selama 24 jam¹⁰. *Shift* kerja biasanya diterapkan untuk lebih memanfaatkan sumber daya yang ada, meningkatkan produksi, serta memperpanjang durasi pelayanan. Alasan lain dari *shift* kerja adalah kebutuhan sosial akan pelayanan¹¹.

PT Transportasi Jakarta sebagai penyedia layanan di bidang transportasi beroperasi hampir 24 jam setiap harinya, dari pagi hingga malam hari, terutama karyawan bagian pengemudi. Oleh karena itu pada posisi pengemudi diterapkan sistem kerja *shift*, sesuai dengan ketentuan waktu kerja untuk pekerja/buruh pada UU No.13 Tahun 2003 pasal 77 ayat 4 yang berbunyi “8 (delapan) jam 1 (satu hari) dan 40 (empat puluh) jam 1 (satu) minggu untuk 5 (lima) hari kerja dalam 1 (satu) minggu”¹².

Shift kerja pada pengemudi PT Transportasi Jakarta dibagi menjadi dua, yaitu *shift* pagi (pukul 05.00 – 12.00) dan *shift* siang (13.00 – 22.00). Selain bekerja secara sistem *shift*, pengemudi juga mengalami sistem rotasi, dimana mereka mengalami perubahan *shift* setiap seminggu sekali. Pengemudi yang bekerja pada *shift* pagi akan mengalami *shift* siang setelah

⁹ Andri Satriadi Firmana dan Widodo Hariyono, “Hubungan *Shift* Kerja dengan Stres Kerja pada Karyawan Bagian Operation PT Newmont Nusa Tenggara di Kabupaten Sumbawa Barat”, *Jurnal KESMAS UAD*, Vol.5, No.1, Januari 2011, h.41.

¹⁰ Yeti Sutini, “Perbedaan Burnout Pada Karyawan yang Bekerja *Shift* Pagi dan *Shift* Malam di PT “XYZ” Bogor”, Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2008, h.36.

¹¹ Nurmianto, *Ergonomi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, (Surabaya: Guna Widya, 2004)

¹² http://www.setneg.go.id/components/com_perundangan/docviewer.php?id=315&filename=UU_no_13_th_2003.pdf (diakses 15 Mei 2015)

bekerja pada setiap *shift*-nya selama seminggu. Bekerja dengan sistem *shift* rotasi ini juga menimbulkan stres kerja yang disebabkan oleh beberapa hal, seperti selalu berubahnya jadwal kerja karena perubahan hari libur dan perubahan waktu kerja dari *shift* pagi ke *shift* siang dan sebaliknya setiap seminggu sekali. Perubahan tersebut turut mengubah kebiasaan yang tentunya membutuhkan adaptasi seperti adaptasi pada pola makan, pola tidur, dan waktu untuk bersosialisasi dengan keluarga, serta lingkungan sosialnya.

Hal tersebut selaras dengan hasil kuesioner pra riset pada 40 orang pengemudi PT Transportasi Jakarta tentang dampak yang dirasakan dari penerapan sistem *shift* dan didapatkan dua dampak yang paling banyak dirasakan, yaitu 17 orang (42,5%) merasa kelelahan karena kurangnya waktu untuk beristirahat dan 6 orang (15%) merasa waktu untuk keluarga berkurang. Perinciannya seperti pada tabel berikut ini.

Tabel 1.2
Dampak Penerapan *Shift* Kerja yang Dirasakan Pengemudi PT Transportasi Jakarta

No.	Dampak Penerapan <i>Shift</i> Kerja yang Dirasakan Pengemudi	Persentase
1.	Waktu istirahat berkurang	42,5%
2.	Waktu dengan keluarga berkurang	15%
3.	Gangguan kesehatan	7,5%
4.	Penghasilan berkurang (apabila terlambat di <i>shift</i> pagi)	5%
5.	Dan lain-lain	30%

Sumber: Pengolahan Kuesioner, 2015

Hasil penelitian Firmana (2001) menunjukkan bahwa *shift* kerja malam lebih berisiko untuk terjadinya stres sedang dibandingkan *shift* kerja pagi. Karyawan yang bekerja pada *shift* pagi mengalami stres ringan lebih tinggi karena mempunyai waktu istirahat lebih banyak dan penerangan saat bekerja

yang cukup sehingga beban kerja tidak terlalu berat. *Shift* malam mengalami stres yang lebih tinggi karena pekerjaan pada *shift* malam banyak terdapat kegiatan kerja lembur sehingga waktu istirahat sedikit. Berikut disajikan tabel terkait dampak pelaksanaan sistem kerja *shift* pada pengemudi PT Transportasi Jakarta.

Tabel 1.3
Perbedaan Dampak Pelaksanaan *Shift* pada Pengemudi PT Transportasi Jakarta

	<i>Shift</i> Pagi	<i>Shift</i> Siang
Kurangnya waktu beristirahat	–	✓
Kurangnya waktu bersosialisasi dengan lingkungan keluarga dan masyarakat	–	✓
Berisiko menjadi target tindak kriminal	✓	✓
Berisiko tinggi mengalami gangguan kesehatan	–	✓
Berisiko tinggi mengalami gangguan emosional selama bekerja	–	✓

Sumber: Diolah Peneliti, 2015

Pada *shift* pagi, pola kerja mereka seperti pada normalnya sehingga mereka dapat beristirahat dengan cukup pada malam sebelumnya, dan dapat berkumpul dengan keluarga serta lingkungan sosial sehingga pada keesokan harinya mereka dapat bekerja dengan kondisi fit yang membuat kecenderungan tidak mudah melakukan kesalahan, tidak cepat mengalami ketegangan ataupun kelelahan. Akan tetapi, bila dilihat dari sudut pandang yang lain, yaitu dengan melihat jam apel sebelum bertugas pada *shift* pagi yang mengharuskan sampai di pool pukul 03.30 pagi, juga berpotensi memicu timbulnya stres karena waktu tersebut tergolong rawan kejahatan

sehingga ada perasaan tidak aman ketika menempuh perjalanan dari rumah ke pool.

Berbeda halnya dengan *shift* siang, pada *shift* malam mereka cenderung mudah mengalami gangguan-gangguan yang berpengaruh buruk terhadap kesehatan dan memicu timbulnya stres. Hal tersebut terjadi karena pada *shift* malam mengharuskan mereka bekerja dengan pola yang menyimpang dari orang kebanyakan. Selain itu faktor cuaca panas pada siang hari dapat memengaruhi kondisi emosi pengemudi yang menyebabkan mudah tersinggung, kurang dapat berkonsentrasi, dan sering melakukan kesalahan. *Shift* ini juga mengharuskan mereka bekerja sepanjang malam yang seharusnya mereka manfaatkan waktu malam hari untuk beristirahat. Kondisi tersebut juga menyebabkan mereka harus menempuh perjalanan pulang ke rumah pada tengah malam yang rawan akan tindakan kriminal. Selain itu, bekerja saat orang tidur di malam hari dan tidur saat orang bekerja bisa menimbulkan risiko berbagai macam penyakit jika dilakukan terus-menerus.

Berbagai studi yang dilaksanakan di Amerika Serikat mengindikasikan bahwa sekitar 60-70% dari pekerja dengan sistem kerja *shift*, menderita gangguan tidur, tidak cukup tidur atau sulit tidur. Dalam suatu studi yang meliputi para pekerja baja, meteorologis dan polisi, 80-90% dari responden dilaporkan mengalami gangguan kelelahan selama kerja di malam hari.

Gangguan tidur pada umumnya lebih mengarah kepada *shift* kerja malam hari¹³.

Astrand dan Rodahl (1986); Phoon (1988); Pulat (1992) mengemukakan bahwa banyak keluhan yang sifatnya subjektif akibat *shift* kerja, yaitu tidak dapat tidur siang, selera makan menurun, gangguan pencernaan, nyeri lambung, dan kelelahan selama atau sesudah kerja *shift* malam. Efek negatif *shift* kerja malam lebih banyak dibanding *shift* kerja pagi dan siang¹⁴. Pendapat serupa juga dikemukakan oleh Stephanie Dailey, asisten professor psikologi dan ilmu perilaku University Argosy di Arlington, Virginia, bahwa kerja pada malam hari tidak hanya memengaruhi kesehatan fisik, namun juga mental dan emosional seseorang. Selain itu, bekerja pada malam hari juga membuat seseorang mudah merasa gelisah, kemampuan kognitifnya menurun, dan memiliki tingkat stres lebih tinggi¹⁵.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Nuryati (2007), Hasibuan et al., (2013), dan Venny (2014), karyawan pada *shift* kerja malam memiliki tingkat stres tertinggi dibandingkan dengan karyawan pada *shift* pagi ataupun *shift* siang. Hal tersebut disebabkan karena kurangnya waktu istirahat pada *shift* malam dan irama sirkadiannya berada pada fase rileks yang seharusnya tubuh sedang melakukan fase pembaharuan cadangan energi/penguatan kembali. Irama sirkadian adalah proses-proses yang saling berhubungan yang dialami

¹³ Faisal Balatif, “Pengaruh *Shift* Kerja Terhadap Terjadinya Stres pada Tenaga Kerja Industri Soft Drink di PT X Medan”, Karya Akhir Profesional, Universitas Sumatera Utara, 2002, h.2.

¹⁴ *Ibid.*, h.2.

¹⁵ Dian Maharani, (2014), “Risiko Kesehatan yang Mengancam Pekerja Shift Malam”, (<http://health.kompas.com/read/2014/10/18/181500323/Risiko.Kesehatan.yang.Mengancam.Pekerja.a.Shift.Malam>), diakses pada tanggal 22 maret 2015

tubuh untuk menyesuaikan perubahan waktu selama 24 jam¹⁶ sehingga seseorang akan terganggu jika terjadi perubahan jadwal kegiatan seperti pada *shift* kerja. Pendapat lain dikemukakan oleh Bohle dan Tilley dalam Riri et al bahwa *shift* kerja memiliki dampak terhadap kualitas kehidupan dari individu atau karyawan yang bekerja dengan sistem *shift*. Hal ini berkaitan dengan masalah kesehatan, kebiasaan makan, kebiasaan tidur, stres, dan juga hubungan interpersonal dalam kehidupan sosial individu¹⁷.

Faktor lain yang dapat menyebabkan seseorang dikatakan mengalami stres atau tidak adalah kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional merupakan salah satu faktor internal penyebab stres, selain fisik, perilaku, dan kognisi¹⁸. Kecerdasan emosional adalah kemampuan khusus untuk membaca perasaan terdalam orang-orang yang kita hadapi, dengan maksud mengatasi relasi secara efektif dan strategis¹⁹.

Dalam kuesioner pra riset yang disebarkan peneliti tentang kecerdasan emosional, didapatkan hasil dari total skor bahwa dari 40 orang pengemudi didapatkan total skor yaitu sebanyak 25 orang (62,5%) tergolong kategori dengan tingkat kecerdasan emosional rendah dan 15 orang sisanya (37,5%) tergolong kategori dengan tingkat kecerdasan emosional tinggi, dengan rincian seperti pada tabel berikut.

¹⁶ Novie Hedyani. (2013), "Dampak Bagi Pekerja yang Bekerja Shift" (<http://pukplatinumceramicssurabaya.blogspot.com/2013/05/dampak-bagi-pekerja-yang-bekerja-shift.html>) diakses pada tanggal 20 Maret 2015.

¹⁷ Riri Juliyati et al, "Hubungan *Shift* Kerja dan Kebisingan dengan Stres Kerja pada Karyawan Bagian Produksi Gilingan PT Riau Crumb Rubber Factory Pekanbaru", *Jurnal Dinamika Lingkungan Indonesia*, Juli 2014, h.88.

¹⁸ Atkinson, Rita L., et al, *Pengantar Psikologi Jilid 1* (New York: Horcouth Brace Jovanovich, 1993), h.63..

¹⁹ Henry R. Meyer, *Manajemen dengan Kecerdasan Emosional* (Bandung: Nuansa, 2007), h.27.

Tabel 1.4
Rekapitulasi Pra Riset Kecerdasan Emosional pada Pengemudi PT
Transportasi Jakarta

	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
Saya dapat mengenali/mengetahui faktor yang menyebabkan emosi saya meningkat	9	21	11
Saya dapat mengekspresikan emosi dengan tepat	18	11	11
Atasan mendorong saya untuk berprestasi	7	17	16
Saya mengerti apabila orang lain sedang menghadapi masalah	17	10	13
Saya dapat berkomunikasi dengan baik dengan sesama karyawan	8	18	14

Sumber: Pengolahan Kuesioner, 2015

Beberapa studi telah menunjukkan bahwa individu dengan kecerdasan emosional tinggi lebih mampu memahami dan mengelola emosi mereka, yang memungkinkan mereka untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan mereka dan menjadi lebih toleran terhadap kondisi yang menantang, termasuk stres (Bar-On, 1997; Goleman, 2005; Matthews et al., 2006).

Individu yang memiliki kecerdasan emosional tinggi menanggung stres yang lebih kecil karena biasa dengan leluasa mengungkapkan perasaan dan bukan memendam²⁰. Slaski Dan Cartwright (2002) menemukan bahwa manajer dengan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi mengungkapkan memiliki tingkat stres yang rendah dan memiliki fisik serta kesejahteraan psikologis yang lebih baik. Selain itu, kecerdasan emosional tinggi mampu melenyapkan stres karena membuat individu mampu mengekspresikan emosinya dengan tepat sehingga memiliki banyak teman yang dapat menjadi

²⁰ Anthony Dio Martin, *Emotional Quality Management: Refleksi, Revisi, dan Revitalisasi Hidup Melalui Kekuatan Emosi* (Jakarta: Arga, 2003), h.23.

sumber dukungan sosial dan juga mencegah konflik interpersonal²¹. Pendapat tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Gardner dan Stough (2003), Ammarrilya (2008), Hassan dan Ali (2011), Zeynep et al (2012), Sukma (2013) bahwa terdapat korelasi negatif antara kecerdasan emosional dengan stres kerja.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **Pengaruh *Shift* Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap Stres Kerja**”: Studi pada Pengemudi PT Transportasi Jakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *shift* kerja berpengaruh terhadap stres kerja pada pengemudi di PT Transportasi Jakarta?
2. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap stres kerja pada pengemudi di PT Transportasi Jakarta?
3. Apakah *shift* kerja dan kecerdasan emosional berpengaruh secara bersama-sama terhadap stres kerja pada pengemudi di PT Transportasi Jakarta?
4. Seberapa besar kontribusi *shift* kerja dan kecerdasan emosional terhadap stres kerja pada pengemudi PT Transportasi Jakarta?

²¹ *Ibid.*, h.23.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan pada pengemudi PT Transportasi Jakarta adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara *shift* kerja terhadap stres kerja pada pengemudi PT Transportasi Jakarta.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap stres kerja pada pengemudi PT Transportasi Jakarta.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara *shift* kerja dan kecerdasan emosional secara bersama-sama terhadap stres kerja pada pengemudi PT Transportasi Jakarta.
4. Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi *shift* kerja dan kecerdasan emosional terhadap stres kerja pada pengemudi PT Transportasi Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan oleh peneliti dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar sarjana serta untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang penelitian yang berkaitan dengan masalah stres kerja yang memiliki variabel seperti *shift* kerja dan kecerdasan emosional.

2. Bagi PT Transportasi Jakarta

Sebagai sumber informasi mengenai apakah *shift* kerja dan kecerdasan emosional berpengaruh terhadap stres kerja sehingga diharapkan para pengemudi dapat memahami tentang stres kerja dan dapat mengatasinya sehingga tidak mengganggu kinerja. Serta bagi pihak manajemen dapat lebih memahami kondisi para pengemudi dan dapat memberikan *treatment* yang sesuai untuk mengurangi tingkat stres para pengemudi.

3. Bagi Pihak Akademis

Dapat digunakan menjadi referensi tambahan bagi peneliti lain yang ingin meneliti tentang hal serupa, yaitu pengaruh *shift* kerja dan kecerdasan emosional terhadap stres kerja.

4. Bagi Universitas Negeri Jakarta khususnya Program Studi Manajemen

Sebagai referensi pembelajaran yang baik yang dapat memberikan pengetahuan tambahan untuk mahasiswa, khususnya pada konsentrasi Manajemen SDM.