

## **Deteksi Stres Kerja pada Pegawai dan Manajemen Stres Dikaitkan dengan Strategi Koping Individu dan Peran Organisasi**

**Edi Sutrisno<sup>1\*</sup>, Nurul Komari<sup>2</sup>, Sulistyowati<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tanjungpura, Pontianak, Indonesia

<sup>23</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tanjungpura, Pontianak, Indonesia

\*Email: [edisutrisnommuntan@gmail.com](mailto:edisutrisnommuntan@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Stres kerja merupakan kondisi yang timbul akibat ketidakmampuan dalam beradaptasi dengan pekerjaan, yang berdampak pada fisik dan mental pekerja. Stres kerja yang kronik dapat memengaruhi kinerja, sehingga berdampak buruk pada produktivitas organisasi. Terdapat faktor-faktor yang menyebabkan stres disebut dengan stresor. Pada lingkungan kerja, stresor ini dapat berasal dari individu itu sendiri, pimpinan, lingkungan kerja, hingga rekan kerja. Deteksi awal gejala dan tanda stres kerja baik oleh individu dan manajemen menjadi penting, untuk dapat memberikan penanganan sesegera mungkin dan menurunkan level stres, sehingga berdampak positif terhadap kinerja dan organisasi. Manajemen stres individu dengan strategi koping dan dukungan dari pimpinan atau manajerial diperlukan untuk tatalaksana dan pencegahan stres akibat pekerjaan.

**Keywords:** stres kerja, manajemen stres, strategi koping, peran organisasi

### **PENDAHULUAN**

Stres kerja merupakan kondisi yang muncul akibat interaksi manusia dan pekerjaan, yang dapat berdampak pada produktivitas kerja dan performa pekerja (Bahri & Nurmalasary, 2022; Regen et al., 2022). Stres kerja mengacu pada ketidakmampuan pekerja untuk beradaptasi dengan pekerjaan, sehingga berdampak pada biologis dan psikologis (Ahmad, 2022; Tran et al., 2020). Stres akibat kerja merupakan permasalahan global yang berdampak pada berbagai profesi dan pekerja baik di negara maju maupun berkembang (Riza et al., 2019; Handayani et al., 2022). Pada masa pandemi, persentase stres akibat kerja di Indonesia mencapai 80% baik pada sektor jasa, perdagangan, konstruksi, manufaktur, dan pertambangan. Sektor jasa dan konstruksi memiliki angka stres akibat kerja yang tertinggi, yaitu 31% dan 30% (Bahri & Nurmalasary, 2022). Stres kerja menjadi penyumbang gangguan mental emosional di Indonesia sebesar 9,8% (Azhar & Iriani, 2021). Prevalensi depresi dan stres terkait pekerjaan ditemukan sebanyak 1.800 per 100.000 pekerja pada tahun 2017/2018. Stres kerja dapat ditemukan baik pada pegawai pemerintahan maupun non-aparatur sipil negara (Reppi et al., 2020). Stres kronik pada pekerja dapat mempengaruhi kinerja, sehingga berdampak buruk pada produktivitas organisasi.

Faktor risiko yang berhubungan dengan stres kerja pada pekerja, dapat dibedakan berdasarkan sektor formal dan informal. Penelitian menyebutkan bahwa masa kerja, peran individu dan pengembangan karier merupakan faktor risiko yang berpengaruh pada stres akibat kerja pada aparatur sipil negara, (ASN) (Setiawan. et al., 2019) Penelitian lainnya menyatakan bahwa ada hubungan antara konflik interpersonal, beban kerja, dan dukungan kerja terhadap stres kerja pada ASN (Reppi et al., 2020). Pada sektor informal, stres kerja berhubungan dengan usia, masa kerja, beban kerja, hubungan interpersonal, peran individu dan pengembangan karier (Riza et al., 2019). Identifikasi faktor risiko karena stres kerja sangat penting dilakukan oleh pimpinan organisasi (Haq et al., 2020).

Stres kerja pada dasarnya berdampak pada kinerja pekerja. Studi di industri manufaktur di Indonesia menunjukkan jam kerja yang tidak standar dan buruknya hubungan dengan rekan kerja berdampak pada terbentuknya stres kerja dan rendahnya kinerja (Sari et al., 2021). Begitu pula kelebihan beban kerja dan konflik yang berhubungan dengan stres kerja, dapat mempengaruhi performa pekerja (Arshad et al., 2020).

Manajemen stres kerja yang kerap kali tidak terdeteksi menjadi sangat penting dilakukan, untuk meningkatkan produktivitas dan stabilitas manajemen suatu organisasi. Hal ini merupakan dampak langsung dari perbaikan performa pekerja. Telaah artikel ini dilakukan dengan tujuan mengenali stres akibat kerja, menggali lebih dalam faktor-faktor risiko yang berdampak langsung maupun tidak langsung terhadap timbulnya stres pada pekerja, serta memaparkan upaya manajemen untuk mengatasi stres kerja.

## **KAJIAN LITERATUR**

### **Stres Kerja Sebagai Salah Satu Manifestasi Gangguan Mental Pada Pekerja**

Kesehatan mental merupakan suatu kondisi kesejahteraan, dimana seorang individu menyadari kemampuannya, dapat melakukan koping atau adaptasi terhadap stres yang normal pada kehidupan, bekerja secara produktif, dan mampu memberikan kontribusi pada komunitas. Pada negara maju seperti Amerika Serikat, hanya sekitar 17% penduduk dewasanya yang memiliki kondisi sehat mental secara optimal (Russo et al., 2019).

Gangguan mental dicirikan dengan adanya perubahan pada pikiran, *mood*, atau perilaku, maupun kombinasi kesemuanya, yang dihubungkan dengan distress dan/atau gangguan fungsi. Gangguan mental yang sering ditemukan yaitu depresi. Berbagai faktor seperti sosial, psikologis, dan faktor biologi dapat mempengaruhi kesehatan mental seseorang. Buruknya Kesehatan mental seseorang juga dipengaruhi oleh perubahan sosial yang begitu

cepat, kondisi pekerjaan yang penuh stres, diskriminasi gender, eksklusi sosial, pola hidup yang tidak sehat, risiko mendapatkan kekerasan, gangguan kesehatan pada fisik, dan pelanggaran hak asasi manusia (Cadieux and Marchand, 2014; Russo et al., 2019).

Di berbagai negara berkembang, gangguan mental pada pekerja berhubungan dengan stres akibat kerja. Stress di tempat kerja didefinisikan sebagai pola reaksi psikologis, kognitif, dan perilaku pada beberapa aspek konten pekerjaan, organisasi, dan lingkungan kerja yang sangat berat et al Terdapat dua model teori yang mendasari perkembangan stres kerja, yaitu: model kontrol permintaan (*demand-control model*) dan model ketidakseimbangan upaya-penghargaan (*effort-reward imbalance model*). Model yang pertama, menekankan adanya kombinasi permintaan organisasi yang tinggi dan rendahnya kontrol pekerja, yang mengakibatkan ketegangan pekerjaan (*job strain*). Kondisi ini terutama terdapat pada pekerja dengan tingkat keterampilan rendah. Model kedua, yaitu tidak seimbangnya upaya dan *reward* yang diterima pekerja, seperti penghargaan finansial, promosi, rasa aman pada pekerjaan (Chopra, 2009).

Stres kerja menjadi suatu kondisi yang harus dapat diselesaikan, karena dapat berdampak tidak hanya pada performa akan tetapi pada seluruh aspek kehidupan pekerja. Dampak negatif stres ini dapat berupa antara lain peningkatan ketidakhadiran kerja, rendahnya produktivitas (Chopra, 2009; Goetzel et al., 2018; Arshad et al., 2020). Penelitian di Amerika melaporkan kehilangan hari kerja sebanyak 28,9% pada pekerja dengan gangguan afektif (salah satu jenis gangguan mental) dan 17,6% pada pekerja dengan gangguan cemas. Penelitian lainnya di Swedia, sebanyak 27% dari seluruh izin kerja yang panjang berhubungan dengan gangguan kesehatan mental para pekerja (Chopra, 2009).

Pada lingkungan kerja, stresor dapat berasal dari individu itu sendiri, pimpinan, lingkungan kerja, hingga rekan kerja. Stresor dapat diklasifikasikan menjadi 5 kategori: (1) intrinsik pekerjaan, mencakup kelebihan beban kerja, tenggat waktu, dan bahaya fisik; (2) Peran di dalam organisasi, mencakup konflik peran, tanggung jawab pada masyarakat, dan konflik organisasional; (3) Pengembangan karier, mencakup *over* promosi, *under* promosi, keamanan kerja yang minim, dan kegagalan ambisi; (4) hubungan yang buruk dengan atasan, bawahan, rekan kerja, dan kesulitan mendelegasikan tugas; dan (5) struktur dan budaya organisasi, seperti minimnya atau kurangnya partisipasi dalam pembuatan keputusan, restriksi dalam perilaku, dan kurangnya konsultasi yang efektif (Amilin, 2017; Awan et al., 2021; Chopra, 2009; Hasanati & Karina, 2018; Nikmah et al., 2020; Paramita & Suwandana, 2022; Regen et al., 2022; Tran et al., 2020; Arshad et al., 2020).

### **Pengaruh Kelebihan Beban Pekerjaan terhadap Stres Akibat Kerja**

Beban kerja adalah kuantitas dan kualitas kerja yang harus dilaksanakan oleh seorang pekerja. Kelebihan beban kerja akibat beban kerja yang tidak sesuai kemampuan, lamanya waktu kerja, jadwal kerja yang dituntut terlalu banyak, dan pendeknya waktu istirahat, menyebabkan pekerja merasakan kelelahan dan stres kerja yang berkepanjangan (Anggraeni et al., 2021; Arshad et al., 2020; Paramita and Suwandana, 2022). Berdasarkan definisi ini, maka kelebihan beban kerja dapat mencakup kelebihan beban kerja secara kuantitas maupun kualitas. Kelebihan beban kerja ini dapat dirasakan secara fisik maupun mental, seperti “merasakan terlalu banyak yang harus dilakukan”, merupakan sumber dari stress kerja pada pekerja (Anggraeni et al., 2021). Kelebihan beban kerja dapat terjadi berbagai sektor, terutama pada pelayanan publik seperti perbankan (Arshad et al., 2020) dan pelayanan Kesehatan (Kristina & Muryadi, 2022; Kusumaningrum, Rusminingsih, & Jayadi, 2022), maupun sektor konstruksi (Ramadhani, Ramli, & Akbar, 2022). Hal ini akan berdampak pada buruknya kinerja dan kepuasan kerja seorang pegawai (Arshad et al., 2020).

Tingginya beban pekerjaan, tidak hanya diakibatkan oleh tingginya tuntutan target organisasi atau perusahaan, akan tetapi pada sektor tertentu misalnya pada bidang kesehatan, adanya peningkatan jumlah kunjungan pasien dapat menyebabkan peningkatan beban kerja tenaga medis. Kondisi ini dapat berperan sebagai stresor yang menyebabkan stress kerja pada pekerja. Penelitian di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten menyebutkan adanya hubungan antara beban kerja dan stress kerja pada perawat Instalasi Gawat Darurat (IGD). Sebanyak lebih dari 30% responden melaporkan beban kerja yang tinggi, terutama pada *shift* pagi dan siang, dimana jumlah pasien di IGD lebih tinggi pada siang hari dan tugas keperawatan lebih banyak pada jadwal pagi (Kusumaningrum et al., 2022). Penelitian serupa di Puskesmas menemukan adanya hubungan antara beban kerja dan stres kerja pada perawat dan bidan. Responden yang memiliki beban kerja yang berat, mengalami stres kerja (Kristina & Muryadi, 2022).

### **Pengaruh Lingkungan terhadap Stres Kerja**

Lingkungan kerja termasuk kondisi tempat bekerja dan rekan kerja, juga berpengaruh pada kesehatan mental pekerja. Organisasi dibentuk oleh adanya interaksi antar manusia. Hubungan antar-personal terhadap sesama rekan kerja maupun atasan, dapat menimbulkan konflik yang berujung pada stres kerja. Konflik merupakan proses dimana satu pihak mendapati bahwa ketertarikannya mendapatkan oposisi atau reaksi negatif dari pihak lainnya. Konflik antar individu dapat terjadi baik pada rekan kerja maupun supervisor (Anggraeni et al., 2021; Hasanati et al., 2018; Jasiński & Derbis, 2022).

Stres juga dapat diakibatkan oleh adanya konflik peran pada diri pekerja. Konflik ini dimaksudkan dengan adanya ketidaksesuaian antara kebutuhan dan ekspektasi dari peran pekerja yang memberikan dampak pada performa peran tersebut. Seringkali, konflik peran diakibatkan oleh kebingungan akan posisi di dalam perusahaan dan kurangnya pengalaman pekerja, sehingga menjadikan mereka gagal untuk memahami peran dan tugasnya di dalam organisasi. Konflik ini juga dapat terjadi akibat adanya peran ganda atau multipel yang harus diemban oleh pekerja pada waktu yang sama. Konflik peran ini akan tampak jelas pada sektor yang memerlukan pemikiran dan pengambilan keputusan yang efisien. Adanya konflik ini menyebabkan stres yang berdampak pada penurunan motivasi kerja, produktivitas kerja yang rendah, ketegangan, serta penarikan diri secara psikologis dari tim kerja (Arshad et al., 2020; Regen et al., 2022; Soltani et al., 2013).

Selain lingkungan kerja, lingkungan keluarga juga dapat berpengaruh pada stres kerja. Konflik antara pekerjaan dan keluarga, dapat terjadi pada pekerja terutama yang memiliki dual peran, contohnya pada perempuan yang berperan sebagai ibu rumah tangga sekaligus bekerja (Ahmad, 2022; Amilin, 2017; Buyung et al., 2020; Nikmah et al., 2020; Putri 2018; Soltani et al., 2013) Konflik pekerjaan-rumah umumnya timbul ketika ekspektasi salah satu domain tidak cocok dengan kebutuhan domain lainnya. Hal ini juga menjadi salah satu faktor penyebab stres kerja yang berdampak pada kecenderungan pekerja untuk berhenti dari pekerjaannya (Ahmad, 2022; Awan et al., 2021; Nurlaila, 2020)

Terdapat dua jenis konflik peran ini, yaitu konflik pekerjaan-rumah dan konflik keluarga-pekerjaan. Konflik pekerjaan-rumah terjadi saat tanggung jawab pekerjaan melampaui implementasi tanggung jawab pada keluarga. Sebagai contoh, saat perusahaan menuntut pekerja untuk bekerja pada hari libur nasional. Waktu mereka bersama keluarga menjadi terbatas atau bahkan hilang. Sementara konflik rumah-pekerjaan timbul saat aktivitas keluarga melampaui tanggung jawab pada pekerjaan (Nurlaila, 2020; Putri, 2018) Kesulitan menyeimbangkan konflik dual peran ini, akan meningkatkan stres pada pekerja (Tricahyadinata & Fakhrowan, 2022).

### **Pengaruh bahaya fisik dan Ergonomi Terhadap Stres Kerja**

Jenis pekerjaan tertentu memiliki bahaya fisik maupun bahaya ergonomik, yang berdampak pada stres pada pekerjaannya. Sebagai contohnya, jenis pekerjaan tertentu seperti pekerja lepas pantai, diketahui memiliki tingkat kecemasan yang lebih tinggi dibandingkan populasi pada umumnya. Hal ini dikaitkan dengan masalah keselamatan di tempat kerja.

Evakuasi medis dari tempat produsen minyak dan/atau gas lepas pantai di Inggris menunjukkan hampir 2% disebabkan oleh gangguan mental pekerja. Chen et al. menyebutkan fakta yang sama, bahwa pekerja lepas pantai di Cina mengalami gangguan mental yang berhubungan dengan salah satunya adalah keselamatan tempat kerja dan ergonomik. Faktor keselamatan kerja ini berkaitan dengan kekhawatiran akan sulitnya akses terhadap pertolongan pertama saat terjadi kecelakaan kerja, musibah akibat perubahan iklim ekstrim, minimnya fasilitas kesehatan, lingkungan fisik yang berkaitan dengan vibrasi, kebisingan, dan suhu panas, hingga lingkungan kerja yang tidak nyaman seperti buruknya sirkulasi udara di tempat kerja. Sementara stres akibat ergonomik berkaitan dengan “pekerja seringkali harus bekerja dalam periode waktu lama”, “pekerja harus sering berlari”, dan “Pekerja sering mengangkat beban berat”. Stres kerja yang diakibatkan oleh bahaya fisik maupun ergonomik dapat diminimalisir dengan mengurangi atau eliminasi berbagai faktor stresor, dan meningkatkan pengetahuan dan upaya manajerial terhadap keselamatan dan Kesehatan kerja (Chen, Wong, and Yu, 2009; Russo et al., 2019).

### **Pengaruh Karakteristik Pribadi Terhadap Stres Kerja**

Karakteristik seorang individu memiliki peran yang cukup besar dalam level distress psikologis. Karakteristik ini mencakup jenis kelamin (perempuan lebih rentan mengalami distress psikologi), merokok, konsumsi alkohol, masa kecil yang penuh stres, hingga usia, berhubungan erat dengan level distress seorang individu. Karakteristik individu ini menyebabkan perbedaan level distress psikologi akibat pekerjaan pula. Stres psikologis akibat kerja yang dialami oleh pekerja kantoran (*white-collar workers*) tampak lebih tinggi dibandingkan pekerja profesional lainnya pada bidang pekerjaan tertentu. Akan tetapi, perbedaan ini menjadi tidak bermakna jika dikaitkan dengan karakteristik individu (Cadieux and Marchand, 2014).

Penghargaan terhadap diri sendiri, juga berhubungan dengan kebutuhan akan dukungan sosial seseorang dalam menghadapi stres psikologis. Individu dengan penghargaan diri yang tinggi, umumnya lebih percaya diri dalam semua area kehidupannya, termasuk dalam pekerjaan. Namun, individu dengan penghargaan terhadap dirinya rendah, memerlukan dukungan sosial dalam memutuskan suatu aksi karena merasa tidak percaya diri. Sehingga pada individu ini, dukungan sosial berperan sebagai pelindung untuk kesehatan mentalnya. Orang dengan penghargaan diri yang rendah dan memiliki dukungan sosial yang rendah, akan lebih

rentan mengalami stres psikologis terutama di tempat bekerja (Cadieux and Marchand, 2014; Fong et al., 2018).

Karakteristik individu juga mencakup tipe kepribadian seseorang. Hal ini diketahui juga berperan dalam timbulnya stres akibat kerja. Kepribadian berhubungan dengan kondisi emosional seseorang dalam menghadapi suatu hal yang akan dicerminkan melalui perilaku. Kepribadian memengaruhi seorang individu untuk memberikan respon terhadap stresor atau sumber stres. Kepribadian diukur dengan lima dimensi, yaitu *extraversion* (mudah berteman), *agreeableness* (ramah), *neuroticism* (ketidakstabilan emosi), *conscientiousness* (kesadaran), dan *openness* (keterbukaan). Salah satu penelitian pada tenaga Kesehatan yaitu perawat, menunjukkan bahwa kepribadian ini merupakan salah satu faktor kerentanan individu mengalami stres kerja. Perawat dengan tipe kepribadian terbuka, kesadaran, dan keramahan yang rendah, memiliki risiko atau rentan terhadap stres kerja. Begitu pula pada individu yang agresif, kompetitif, dan suka bersaing, menjadikan individu ini rentan mengalami stres akibat kerja (Hamid et al., 2021).

### **Deteksi Stres Kerja pada Pegawai**

Deteksi awal tanda stres pada pekerja dapat dilakukan oleh pimpinan atau manajerial. Terdapat tanda stres pada pekerja, yaitu: abstinensi atau sering datang terlambat, perilaku bekerja menjadi ceroboh, mulai berbicara negatif mengenai pekerjaan dan perusahaan, menunjukkan keengganan untuk berubah, dan sering membahas topik mengenai ketidakpercayaan terhadap pimpinan (Tran et al., 2020). Terdapat kuesioner yang dapat digunakan untuk menilai adanya stres akibat kerja (stres okupasi) yaitu dengan *Occupational Stress Scale*, OSS (Chen et al., 2009). Semakin dini deteksi gejala dan tanda stres pada pekerja, diharapkan dapat memperbaiki kualitas hidup, menurunkan level stres, dan mengembalikan produktivitas pekerja.

Terdapat cukup banyak teori terkait dengan hubungan antara stres kerja dengan timbulnya berbagai kondisi gangguan mental seperti depresi, gangguan stres paska trauma, hingga penyakit jantung, infeksi dan gangguan tidur. Sehingga, berbagai alat ukur psikologi, dapat dimanfaatkan untuk mendeteksi stres dan komplikasinya pada pegawai, seperti dengan kuesioner pendeteksi kecemasan yaitu *Self-rating Anxiety Scale* (SAS), atau kuesioner pendeteksi depresi yaitu *Center for Epidemiologic Studies Depression Scale* (CES-D) (Borrelli et al., 2023). Kuesioner-kuesioner ini dapat digunakan oleh psikolog yang umumnya berperan sebagai konselor pada organisasi atau perusahaan.

## **Strategi Koping dalam Manajemen Stres**

Mekanisme koping didefinisikan sebagai kemampuan modifikasi perilaku, yang dapat memediasi hubungan antara beban kerja dan kinerja seorang pekerja (Khan et al., 2020). Terdapat dua tipe koping, yaitu koping yang berfokus pada masalah dan berfokus pada emosi. Strategi koping merupakan upaya multidimensional dan multifungsional. Berdasarkan sudut pandang kesehatan, evaluasi strategi koping terkait dengan efek adaptif (protektif) dan maladaptif (merugikan) kesehatan seseorang. Strategi koping adaptif contohnya olahraga, meditasi dan memperluas dukungan sosial. Sementara perilaku maladaptif seperti menghindari, makan berlebihan, dan penggunaan obat-obatan (Holton et al., 2016).

Timbulnya stres kerja dikaitkan dengan ketidakseimbangan antara kemampuan koping dan sumber stresor (Chopra, 2009). Strategi manajemen stres adaptif seperti relaksasi, modifikasi perilaku, terapi kognitif, diketahui merupakan strategi koping yang cukup kuat untuk menurunkan efek beban kerja dan stres akibat kerja. Relaksasi sendiri merupakan strategi koping yang kuat, yang dapat dilakukan setelah bekerja untuk meningkatkan kualitas dan performa pekerja (Khan et al., 2020)

## **Manajemen Stres Kerja pada Pegawai**

Manajemen stress yang baik sangat diperlukan oleh para pekerja untuk dapat meningkatkan kualitas hidup dan pekerjaannya. Manajemen ini dimulai dari membangun strategi individual untuk menurunkan level stres pekerja. Strategi ini mencakup latihan fisik, kontrol perilaku pribadi, membangun jaringan kerjasama untuk mendapatkan dukungan sosial, konseling, hingga berbagai kegiatan seperti meditasi. Hal-hal ini dapat membantu membangun keseimbangan kerja-kehidupan (*life-work balance*), untuk menurunkan stres kerja (Garg, 2014; Holton et al., 2016; Rafiq et al., 2021)

Manajemen stres juga dapat difasilitasi oleh organisasi. Pimpinan organisasi diharapkan mampu memberikan perhatian pada kemungkinan adanya stres kerja pada pekerjanya, dan tidak memberikan target organisasi yang eksekutif dan disesuaikan dengan kemampuan para pekerjanya (Paramita & Suwandana, 2022) Selain itu, Organisasi dapat memberikan program untuk memfasilitasi dan membantu pekerja menurunkan level stresnya, contohnya dengan program pendampingan pekerja (*Employee Assistance Programs, EAP*). Sebagian program ini berpusat pada masalah spesifik, seperti penyalahgunaan obat atau alkoholisme, konsultasi karier, alokasi pekerjaan atau kelelahan kerja. EAP ini juga mencakup diagnosis, tatalaksana, deteksi dini, dan pencegahan terhadap masalah yang berhubungan dengan stres pada pekerja (Garg, 2014; Kalpana & Jayashree, 2018)



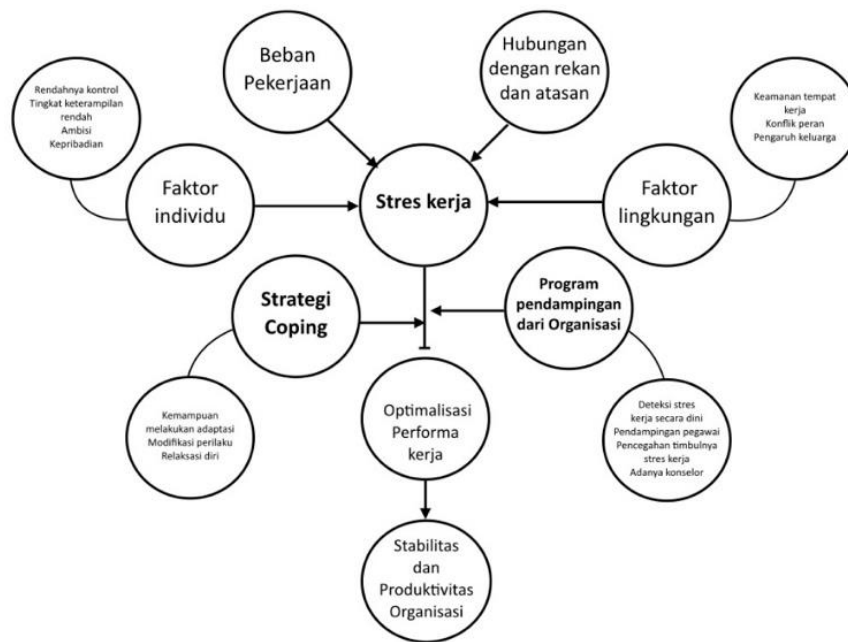
## **METODE PENELITIAN**

Telaah Pustaka dilakukan dengan menelusuri berbagai literatur ilmiah yang berkaitan dengan teori tentang faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja pada pegawai, gejala dan tanda adanya stres kerja, mekanisme koping yang dapat dilakukan individu untuk mengatasi stres kerja, serta menelusuri penelitian terbaru tentang peran manajerial atau organisasi dalam membantu dan mendampingi pekerja untuk menangani dan mencegah timbulnya stres kerja pada pegawainya. Penelusuran dilakukan pada mesin pencarian seperti *google scholar* dan berbagai jurnal yang terindeks *Scopus*. Kemudian dilakukan analisis dengan menghubungkan berbagai hasil penelusuran untuk mendapatkan kesimpulan yang tepat dan dituangkan secara teks ilmiah.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Stres merupakan sensasi tekanan dan ketegangan mental, yang pada level rendah dapat bermanfaat, bahkan dapat meningkatkan performa dan kondisi bio-psikososial. Akan tetapi, jika kadar stress ini cukup tinggi, akan dapat menyebabkan gangguan pada biologis, psikologis, hingga kondisi sosial seorang individu. Stres yang diakibatkan oleh pekerjaan, disebut stres kerja, merupakan respons fisik dan emosional yang berbahaya, yang timbul saat tuntutan pekerjaan tidak sejalan dengan kemampuan seorang pekerja. Berbagai masalah kesehatan dapat timbul akibat stres ini seperti nyeri punggung, sakit kepala, nyeri otot, nyeri lambung, gangguan jantung, depresi, kecemasan, rasa lelah terus menerus, perasaan terganggu, hingga timbulnya asma. Kualitas dan produktivitas seorang pekerja juga terganggu akibat stres kerja yang tidak teratasi (Sime et al., 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh Khan et al pada tahun 2020 di Pakistan menyebutkan terdapat hubungan signifikan antara stres kerja, mekanisme koping (modifikasi perilaku), dan performa kerja pegawai. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan stres, dan menurunkan performa pekerja. Mekanisme koping diperlukan sebagai mediator antara stres kerja dan performa pegawai. Mekanisme koping ini dapat berupa relaksasi, modifikasi perilaku, maupun terapi kognitif (Khan et al. 2020). Strategi koping ini dapat diupayakan baik oleh individu maupun oleh pendampingan dari perusahaan atau organisasi (Isfianadewi & Noordyani, 2020).



Gambar 1. Faktor yang mempengaruhi stres kerja pada pegawai dan manajemen stres individu, serta peran organisasi untuk mendampingi pegawai agar terjadi optimalisasi performa yang berdampak pada peningkatan stabilitas dan produktivitas organisasi.

Pelatihan proses adaptasi dalam upaya menanggulangi stres kerja menjadi suatu hal yang sangat penting. Pelatihan ini juga dapat diupayakan oleh organisasi melalui EAP. Berdasarkan hasil penelitian, pelatihan penanggulangan stres pada pekerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas pengangkutan sampah di Kelurahan Cisaranteun Kidul, Bandung. (Ambarawati, Putra, & Dewi, 2021). Penelitian lain juga menyebutkan bahwa proses adaptasi yang dapat ditingkatkan dengan fasilitas yang diberikan oleh perusahaan dapat membantu manajemen stres pegawai dan diperlukan untuk meningkatkan jumlah pegawai yang lebih sehat (Holton et al., 2016).

Salah satu faktor yang mempengaruhi timbulnya stres kerja adalah kualitas kehidupan kerja seorang individu. Kualitas kehidupan kerja yang baik, dapat ditunjang dengan lingkungan dan situasi kerja yang aman dan nyaman. Program pendampingan pekerja oleh organisasi (EAP), dapat diawali dengan deteksi masalah yang berkaitan dengan kualitas kehidupan kerja para pekerja di suatu organisasi. Masalah yang dapat dideteksi dari pekerja yaitu terkait stresor pada berbagai area seperti konflik peran, ambiguitas peran, *role boundary*, dan ketegangan vokasional. Organisasi atau perusahaan juga dapat membantu pekerja dalam menyelaraskan keseimbangan kehidupan kerja dan kehidupan pribadinya (Anggoro, 2017).

Selanjutnya, program EAP dapat dilakukan dengan penyediaan konselor, membantu pegawai dalam manajemen stres, serta diselenggarakannya pelatihan dalam hal peningkatan kualitas hidup personal dan strategi menyeimbangkan kehidupan kerja dan pribadi. Dalam hal ini, organisasi dapat menetapkan sistem pemberian layanan yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaannya. Pencegahan timbulnya stres kerja dapat diupayakan dengan adanya promosi dan edukasi yang berkelanjutan pada pekerja suatu perusahaan atau organisasi (Anggoro, 2017). Program EAP ini terbukti mampu mengatasi berbagai masalah terkait stres kerja, meningkatkan stabilitas emosi, dan meningkatkan produktivitas pekerja (Anggoro, 2017; Firdhayanti & Djoekardi, 2022; Pramesti et al., 2022).

## **SIMPULAN**

Stres kerja merupakan kondisi ketidakmampuan pekerja untuk beradaptasi dengan pekerjaan, sebagai hasil dari interaksi manusia dan pekerjaan, sehingga berdampak pada biologis dan psikologis. Stres akibat kerja dapat menyebabkan penurunan kemampuan kerja dan produktivitas pekerja, sehingga berdampak pada organisasi atau perusahaan. Mengenali gejala dan tanda awal adanya stres pada pekerja, harus dapat dilakukan oleh pekerja itu sendiri dan pihak pimpinan perusahaan/ organisasi. Hal ini bertujuan untuk memberikan penanganan sesegera mungkin, dan mencegah timbulnya berbagai permasalahan terkait kognitif, fisik, perilaku, dan emosional pekerja. Manajemen diri berupa strategi koping, dapat dilakukan oleh individu untuk mengatasi dan mencegah gangguan mental akibat stres kerja. Pihak manajerial juga dapat memberikan program pendampingan untuk menyaring, mendiagnosis, memberikan pengibatan dan pencegahan terhadap pekerja yang mengalami stres. Perbaikan kesehatan mental pekerja akan dapat meningkatkan stabilitas dan produktivitas suatu perusahaan atau organisasi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmad, Ahmad Fathulla. 2022. "The Influence of Interpersonal Conflict, Job Stress, and Work Life Balance on Employee Turnover Intention." *Article in International Journal of Management Science and Engineering Management* 4(2). doi: 10.22161/4.2.1.
- Ambarawati, Gusti Ayu, Okta Eka Putra, and Ayu Raditya Kencana Dewi. 2021. "The Role of Work Stress Management Training on Improving The Performance of Field Officers at Gedebage Bandung Landfill." *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)* 9(2):89–98. doi: 10.33701/jmsda.v9i2.1990.
- Amilin, Amilin. 2017. "The Impact of Role Conflict and Role Ambiguity on Accountants' Performance: The Moderating Effect of Emotional Quotient." *European Research Studies Journal* XX(2):237–49.

- Anggoro, Satriyo. 2017. "Rancangan Employee Assistance Program (EAP) Untuk Menunjang Peningkatan Quality of Work Life (QWL) Pada Karyawan PT. X." *Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* 6(2):1544–73.
- Anggraeni, N. S., I. S. Nusannas, D. A. G. Amrulloh, D. S. Saleh, Y. Ernawan, and M. F. Arkanuddin. 2021. "The Role of Interpersonal Conflict and Workload on Employee Work Stress." in *The 4th International Conference on Business, Economics, Social Sciences, and Humanities*.
- Arshad, Muhammad Zulqarnain, Athifah Najwani Shahidan, Mahmoud Ibrahim Siam, and Ahmad Said Alshuaibi. 2020. "Effect of Role Conflict and Work Overload on Job Stress: A Case of Banking Sector Employees." *Talent Development & Excellence* 12(3):2686–96.
- Awan, Fazal Hussain, Liu Dunnan, Khalid Jamil, Rana Faizan Gul, Aliya Anwar, Muhammad Idrees, and Qin Guangyu. 2021a. "Impact of Role Conflict on Intention to Leave Job With the Moderating Role of Job Embeddedness in Banking Sector Employees." *Frontiers in Psychology* 12. doi: 10.3389/fpsyg.2021.719449.
- Azhar, Fakhriyah, and Dewi Utami Iriani. 2021. "Determinan Stres Kerja Pada Aparatur Sipil Negara Dinas Pendidikan Kota Cilegon Saat Work From Home Di Era Pandemi COVID-19 Tahun 2020." *Media Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan* 31(1):1–8. doi: 10.22435/mpk.v31i1.3521.
- Bahri, Syaiful, and Oktaviani Nurmallasary. 2022. "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Stres Kerja Pada Pekerja PT.Jaya Semanggi Enjiniring Di Proyek Pembangunan Gedung RSUD Bogor Utara Tahun 2021." *Journal of Health Research Science* 2(2):57–66. doi: 10.34305/jhrs.v2i02.505.
- Borrelli, I., M. F. Rossi, P. E. Santoro, M. R. Gualano, B. C. Tannorella, A. Perrotta, and U. Moscato. 2023. "Occupational Exposure to Work-Related Stress, a Proposal of a Pilot Study to Detect Psychological Distress in Collar-Workers." *Ann Ig* 14. doi: 10.7416/ai.2023.2566.
- Buyung, Helmi, Aulia Safrizal, Anis Eliyana, and Kurnia Lail Febriyanti. 2020. "The Effect of Double Role Conflict (Work Family Conflict) on Female Worker's Performance with Work Stress as the Intervening Variable." *Systematic Reviews in Pharmacy* 11(10):418–28.
- Cadieux, Nathalie, and Alain Marchand. 2014. "Psychological Distress in the Workforce: A Multilevel and Longitudinal Analysis of the Case of Regulated Occupations in Canada." *BMC Public Health* 14(1). doi: 10.1186/1471-2458-14-808.
- Chen, Wei Qing, Tze Wai Wong, and Tak Sun Yu. 2009. "Review Article: Influence of Occupational Stress on Mental Health among Chinese off-Shore Oil Workers." *Scandinavian Journal of Public Health* 37(7):766–73. doi: 10.1177/1403494809341097.
- Chopra, Prem. 2009. "Mental Health and the Workplace: Issues for Developing Countries." *International Journal of Mental Health Systems* 3.
- Firdhayanti, Kadek, and Djoemeliarasanti Djoekardi. 2022. "Pelaksanaan Employee Assistance Programs (EAP) Oleh Iradat Konsultan Sebagai Penyedia Jasa Layanan EAP Dalam Menangani Permasalahan Pekerja." *Jurnal Pembangunan Manusia* 3(2):12–29.
- Fong, Lawrence Hoc Nang, Peter Man Wai Chui, Iris Sok Cheng Cheong, and Davis Ka Chio Fong. 2018. "Moderating Effects of Social Support on Job Stress and Turnover Intentions." *Journal of Hospitality Marketing and Management* 27(7):795–810. doi: 10.1080/19368623.2018.1446862.
- Garg, Diksha. 2014. "Stress Management: An Integrative Approach." *International Journal of Management and Commerce Innovations* 2(2):531–37.

- Goetzel, Ron Z., Enid Chung Roemer, Calliope Holingue, M. Daniele Fallin, Katherine McCleary, William Eaton, Jacqueline Agnew, Francisca Azocar, David Ballard, John Bartlett, Michael Braga, Heidi Conway, K. Andrew Crighton, Richard Frank, Kim Jinnett, Debra Keller-Greene, Sara Martin Rauch, Richard Safeer, Dick Saporito, Anita Schill, David Shern, Victor Strecher, Peter Wald, Philip Wang, and C. Richard Mattingly. 2018. "Mental Health in the Workplace: A Call to Action Proceedings from the Mental Health in the Workplace-Public Health Summit." *Journal of Occupational and Environmental Medicine* 60(4):322–30. doi: 10.1097/JOM.0000000000001271.
- Hamid, Abdul, Irni Savitri, Muhammad Yusuf, and Univeristas Muhammadiyah Kendari. 2021. "PENGARUH KEPRIBADIAN TERHADAP STRESS KERJA PERAWAT RUMAH SAKIT JIWA PROVINSI SULAWESI TENGGARA." *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan* 1(1):227–42. doi: 10.46306/vls.v1i1.
- Handayani, Yulia, Hidayat Hidayat, and Suharni A. Fachrin. 2022. "Faktor Yang Berhubungan Dengan Stres Kerja Pada Karyawan PT.PRIMA Karya Manunggal Kabupaten Pangkep." *Window of Public Health Journal* 2(5):1699–1709.
- Haq, Fahad Ikram Ul, Aftab Alam, Syed Sardar Ul Mulk, and Farah Rafiq. 2020. "The Effect of Stress and Work Overload on Employee's Performance: A Case Study of Public Sector Universities of Khyber Pakhtunkhwa." *European Journal of Business and Management Research* 5(1). doi: 10.24018/ejbmr.2020.5.1.176.
- Hasanati, Nida, Tulus Winarsuni, and Vironica Dwi Karina. 2018. "The Influence of Interpersonal Conflict on Counterproductive Work Behaviour Mediated by Job Stress." *Advances in Social Science, Education, and Humanities Research* 133:276–82.
- Holton, M. Kim, Adam E. Barry, and J. Don Chaney. 2016. "Employee Stress Management: An Examination of Adaptive and Maladaptive Coping Strategies on Employee Health." *Work* 53(2):299–305. doi: 10.3233/WOR-152145.
- Isfianadewi, Dessy, and Alike Noordyani. 2020. "Implementation of Coping Strategy in Work-Family Conflict on Job Stress and Job Satisfaction: Social Support as Moderation Variable." *Review of Integrative Business and Economics Research* 9(2):223–39.
- Jasiński, Arkadiusz M., and Romuald Derbis. 2022. "Work Stressors and Intention to Leave the Current Workplace and Profession: The Mediating Role of Negative Affect at Work." *International Journal of Environmental Research and Public Health* 19(21). doi: 10.3390/ijerph192113992.
- Kalpna, P., and M. Jayashree. 2018. "A Study On Stress At Workplace With Reference To Axles India Limited." *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI) ISSN* 7(8):9–16.
- Khan, Muhammad Asghar, Afshan Jabeen, Muhammad Safdar Luqman, Qamar Afaq Qureshi, Irfanullah Khan, and Mehwish Manzoor. 2020. "The Relationship between Job Stress, Coping Mechanisms and Job Performance among Instructor Physical Education." *Ilkogretim Online-Elementary Education Online* 19(4):3716–24. doi: 10.17051/ilkonline.2020.04.764777.
- Kristina, Ribka Stia, and Elvaro Islami Muryadi. 2022. "Hubungan Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Perawat Dan Bidan Di Puskesmas Rantau Rasau Kabupaten Tanjung Jabung Timur Tahun 2022." *SCIENTIA JOURNAL* 11(2):71–85.
- Kusumaningrum, Puput Risti, Esri Rusminingsih, and Roby Noor Jayadi. 2022. "Hubungan Beban Kerja Dengan Tingkat Stres Kerja Perawat Di Instalasi Gawat Darurat." *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan* 5(1):31–37. doi: 10.32584/jkmk.v5i1.1462.

- Nikmah, Farika, Titien Indrianti, and Joni Dwi Pribadi. 2020. *The Effect of Work Demand, Role Conflict, and Role Ambiguity on Work-Family Conflict (Impact of Work From Home Due to The Covid-19 Pandemic)*. Vol. 05.
- Nurlaila, Nurlaila. 2020. "Implementation of Management for Work-Family Conflict, Family-Work Conflict, and Job Stress That Affect Employee Satisfaction of PT Langgang Buana Perkasa." *Society* 8(2):458–69. doi: 10.33019/society.v8i2.236.
- Paramita, Ni Kadek Shinta, and I. Gusti Made Suwandana. 2022. "Effect of Job Stress, Work Conflict, and Workload on Employees' Performance." *European Journal of Business and Management Research* 7(4):125–28. doi: 10.24018/ejbmr.2022.7.4.1508.
- Pramesti, Aurellia Indah, Lintang Alisya Ramadhanti, Rezky Moudya Muis, Azizah Aulia, Muhammad Ramadhan, and Rostiana Rostiana. 2022. "Guidance Book Layanan Employee Care Center (ECC) Di Instansi X Guna Meningkatkan Kesejahteraan Karyawan." *Journal on Education* 05(01):653–62.
- Putri, Diah Indira MahaSintaasih, Desak Ketut. 2018. "THE ROLE OF JOB STRESS IN MEDIATING THE INFLUENCE OF WORK-FAMILY CONFLICTS ON JOB SATISFACTION IN WOMEN EMPLOYEES." *JAGADHITA:Jurnal Ekonomi & Bisnis* 5(1):72–83. doi: 10.22225/jj.5.1.532.72-83.
- Rafiq, Imran, Muhammad Aleem, Najwa Mordhah, and Rehan Sajid. 2021. "The Role of Self-Management in Reducing Work Stress Caused by Role Conflict, Role Ambiguity, Time Pressure and Work Overload: Empirical Evidence From Pakistan." *Journal of Contemporary Issues in Business and Government* 27(06):1699–1710. doi: 10.47750/cibg.2021.27.06.133.
- Ramadhani, Mutiara Suci, Anwar Ramli, and Abdi Akbar. 2022. "Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Dan Kinerja Karyawan PT. Putra Mahalona." *Jurnal Bisnis Kolega* 8(2):58–67. doi: 10.57249/jbk.
- Regen, Ronal, Evi Azrianto, Addrian Rolyes, Al Ikhwan Setiadi, and Dedi Iryanto. 2022. "Affect Role Conflict, Role Ambiguity and Work Stress on Performance of Government Employees Local Secretariat Government Kerinci District." *Education and Social Sciences Review* 3(1):57. doi: 10.29210/07essr168700.
- Reppi, Bryan, Oksfriani Jufri Sumampouw, and Hesty Lestari. 2020. "Faktor-Faktor Risiko Stres Kerja Pada Aparatur Sipil Negara." *Sam Ratulangi Journal of Public Health* 1(1).
- Riza, M., Setiawan Staf, Pengajar Fakultas, Kedokteran Universitas, Muhammadiyah Semarang, and Penulis Korespondensi. 2019. *Analisis Faktor Resiko Stress Akibat Kerja Pada Pekerja Sektor Formal Dan Sektor Informal Di Kota Semarang Analysis of Stress Risk Factors Due to Work in Formal Sector Workers and Informal Sector in Semarang City*.
- Russo, Maria, Claudio Lucifora, Francesco Pucciarelli, and Bruno Piccoli. 2019. "Work Hazards and Workers' Mental Health: An Investigation Based on the Fifth European Working Conditions Survey." *Medicina Del Lavoro* 110(2):115–29. doi: 10.23749/mdl.v110i2.7640.
- Sari, Deasy Lastya, Helen Storyna, Ribka Intan, Putri Sinaga, Fergyanto E. Gunawan, Muhammad Asrol, and A. A. N. Perwira Redi. 2021. "The Effect of Job Stress to Employee Performance: Case Study of Manufacturing Industry in Indonesia." in *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*. Vol. 794. IOP Publishing Ltd.
- Sime, Yohanes, Hailemariam Hailesilassie, and Arefayne Alenko. 2022. "Work-Related Stress and Associated Factors among Employees of Hawassa Industrial Park, Southern Ethiopia: An Institutional Based Cross-Sectional Study." *BMC Psychiatry* 22(1). doi: 10.1186/s12888-022-04032-9.

- Soltani, Iraj, Sara Hajatpour, Jalal Khorram, and Mohammad Hosein Nejati. 2013. "Investigating the Effect of Role Conflict and Role Ambiguity on Employees' Job Stress :Articulating the Role of Work-Family Conflict." *Management Science Letters* 3(7):1927–36. doi: 10.5267/j.msl.2013.06.036.
- Tran, Cam T. H., Hieu T. M. Tran, Huy T. N. Nguyen, Dung N. Mach, Hung S. P. Phan, and Bahaudin G. Mujtaba. 2020. "Stress Management in the Modern Workplace and the Role of Human Resource Professionals." *Business Ethics and Leadership* 4(2):26–40. doi: 10.21272/bel.4(2).26-40.2020.
- Tricahyadinata, I., and R. Fakhrowan. 2022. "The Effect of Multiple Role Conflict and Job Stress on Employee Performance." *Humanities and Education Journal (SHE Journal)* 3(2):200–206. doi: 10.25273/she.v3i2.12685.