

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepolisian Negara Republik Indonesia

Kepolisian Negara Republik Indonesia, adalah salah satu instansi pemerintah yang bertugas sebagai ujung tombak penegakan hukum di Indonesia. Tugas yang diemban ini tidaklah ringan karena akan berhadapan dengan masyarakat. Penegakan hukum, bukan saja masyarakat harus sadar hukum dan taat hukum, tetapi lebih bermakna pada pelaksanaan hukum sebagaimana mestinya dan bagi yang melanggar harus pula ditindak menurut prosedur dan ketentuan hukum yang berlaku.

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Indonesia, bila dikaji secara mendalam ternyata berisi harapan-harapan, yang diarahkan pada hal-hal sebagai berikut :

- a. Terwujudnya aparatur kepolisian yang mandiri, berkualitas dan profesional.
- b. Terlaksana tugas dan tanggung jawab kepolisian dengan baik, benar dan berkualitas, dengan mengedepankan keadilan, kepolisian hukum dan hak-hak azasi manusia.
- c. Terwujudnya ketertiban, keamanan, kedamaian dalam masyarakat, melalui peningkatan kesadaran hukum, ketaatan terhadap hukum dan penegakan hukum sebagaimana mestinya.

Hukum sebagai suatu bentuk peraturan yang bersifat mengikat setiap tingkah laku masyarakat, memerlukan suatu kepedulian masyarakat agar setiap

tingkah laku dan perbuatan baik dalam suatu badan organisasi, pemerintahan, maupun dalam kehidupan sehari-hari hendaknya setiap tingkah laku selalu dibatasi oleh suatu aturan agar tercipta suatu keamanan dan ketertiban.

Polisi sebagai penegak hukum yang bertugas memelihara ketertiban dan menjamin keamanan umum, memelihara keselamatan negara serta memelihara keselamatan orang, benda dan masyarakat termasuk memberi perlindungan dan pertolongan dan memberi serta mengusahakan ketaatan warga negara dan masyarakat terhadap segala bentuk-bentuk peraturan.

1. Tugas dan Fungsi Polisi

Kepolisian adalah segala hal ihwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi. Demikian dinyatakan dalam Undang-undang RI Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara RI. Fungsi kepolisian merupakan salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat (Pasal 2). Kepolisian bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat serta terbinanya ketenteraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia (Pasal 4).

Fungsi dan tujuan kepolisian semacam itu kemudian dijabarkan lebih lanjut dalam tugas pokok kepolisian yang meliputi: (1) memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat (2) menegakkan hukum dan (3) memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat (Pasal 13).

Dalam melaksanakan tugas pokoknya tersebut, Pasal 14 menyatakan, kepolisian bertugas untuk: (a) melaksanakan pengaturan, penjagaan, pengawalan dan patroli terhadap kegiatan masyarakat dan pemerintah sesuai kebutuhan (b) menyelenggarakan segala kegiatan dalam menjamin keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas di jalan (c) membina masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, kesadaran hukum masyarakat serta ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan (d) turut serta dalam pembinaan hukum nasional (e) memelihara ketertiban dan menjamin keamanan umum (f) melakukan koordinasi, pengawasan dan pembinaan teknis terhadap kepolisian khusus, penyidik pegawai negeri sipil dan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa; (g) melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap semua tindak pidana sesuai dengan hukum acara pidana dan peraturan perundang-undangan lainnya; (h) menyelenggarakan identifikasi kepolisian, kedokteran kepolisian, laboratorium forensik dan psikologi kepolisian untuk kepentingan tugas kepolisian; (i) melindungi keselamatan jiwa raga, harta benda, masyarakat dan lingkungan hidup dari gangguan ketertiban dan/atau bencana termasuk memberikan bantuan dan pertolongan dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia; (j) melayani kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebelum ditangani oleh instansi dan/atau pihak yang berwenang; (k) memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kepentingannya dalam lingkup tugas kepolisian; (l) melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya Pasal 15 menjelaskan bahwa dalam menjalankan tugasnya tersebut kepolisian berwenang untuk: (a) menerima laporan dan/atau pengaduan; (b) membantu menyelesaikan perselisihan warga masyarakat yang dapat mengganggu ketertiban umum; (c) mencegah dan menanggulangi tumbuhnya penyakit masyarakat; (d) mengawasi aliran yang dapat menimbulkan perpecahan atau mengancam persatuan dan kesatuan bangsa; (e) mengeluarkan peraturan kepolisian dalam lingkup kewenangan administratif kepolisian; (f) melaksanakan pemeriksaan khusus sebagai bagian dari tindakan kepolisian dalam rangka pencegahan; (g) melakukan tindakan pertama di tempat kejadian; (h) mengambil sidik jari dan identitas lainnya serta memotret seseorang; (i) mencari keterangan dan barang bukti; (j) menyelenggarakan Pusat Informasi Kriminal Nasional; (k) mengeluarkan surat izin dan/atau surat keterangan yang diperlukan dalam rangka pelayanan masyarakat; (l) memberikan bantuan pengamanan dalam sidang dan pelaksanaan putusan pengadilan, kegiatan instansi lain, serta kegiatan masyarakat; (m) menerima dan menyimpan barang temuan untuk sementara waktu.

Berikut adalah fungsi dan tugas satuan di Kepolisian:

a. Tugas dan fungsi Sat. Sabhara (Satuan Samapta Bhayangkara)

Sat Sabhara adalah unsur pelaksana tugas pokok Polres yang berada dibawah Kapolres. Sat Sabhara bertugas menyelenggarakan dan membina fungsi Samapta Bhayangkara yang mencakup tugas Polisi umum, yang meliputi pengaturan, penjagaan, pengawalan, patroli termasuk pengamanan kegiatan masyarakat dan obyek vital, pengambilan tindakan pertama ditempat kejadian

perkara (TPTKP) penanganan tindak pidana ringan, pengendalian massa dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat.

b. Tugas dan fungsi Sat.Reskrim (Satuan Reserse Kriminal)

Sat Reskrim adalah unsur pelaksana tugas pokok Polres yang berada dibawah Kapolres. Sat Reskrim bertugas menyelenggarakan/membina fungsi penyelidikan dan penyidikan tindak pidana secara transparan dan akuntabel dengan penerapan SP2HP, memberikan pelayanan dan perlindungan khusus terhadap korban dan peaku anak dan wanita, menyelenggarakan fungsi identifikasi baik untuk kepentingan penyidikan maupun pelayanan umum, menyelenggarakan pembinaan, koordinasi dan pengawasan PPNS baik dibidang operasional maupun administrasi penyidikan sesuai ketentuan hukum dan per undang-undangan

c. Tugas dan fungsi Sat.Lantas (Satuan Lalu Lintas)

Sat Lantas adalah unsur pelaksana tugas pokok Polres yang berada dibawah Kapolres. Sat Lantas bertugas menyelenggarakan dan membina fungsi Lalu Lintas Kepolisian yang meliputi pengaturan, penjagaan, pengawalan, patroli, pendidikan masyarakat dan rekayasa lalu lintas, registrasi dan identifikasi pengemudi/ kendaraan bermotor, penyidikan kecelakaan lalu lintas dan penegakkan hukum dibidang lalu lintas, guna memelihara keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas

d. Tugas dan fungsi Sat.Intelkam (Satuan Intelejen dan Keamanan)

Sat Intelkam adalah unsur pelaksana tugas pokok Polres yang berada dibawah Kapolres. Sat Intelkam bertugas menyelenggarakan dan membina fungsi

Intelijen bidang keamanan, termasuk perkiraan intelijen, persandian, memberikan pelayanan dalam bentuk surat izin/keterangan yang menyangkut orang asing, senjata api dan bahan peledak, kegiatan sosial politik masyarakat dan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) kepada masyarakat serta melakukan pengamanan, pengawasan terhadap pelaksanaannya.

e. Tugas dan fungsi Sat.Binmas (Satuan Bimbingan Masyarakat)

Sat Binmas adalah unsur pelaksana tugas pokok Polres yang berada dibawah Kapolres. Sat Binmas bertugas menyelenggarakan pembinaan masyarakat yang meliputi pembinaan teknis Polmas dan kerja sama dengan instansi pemerintah/ lembaga/ organisasi masyarakat, pembinaan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa serta pembinaan kemandirian dan ketertiban masyarakat dalam rangka memberdayakan upaya pencegahan masyarakat terhadap kejahatan serta meningkatkan hubungan sinergitas Polri-masyarakat.

f. Tugas dan fungsi Sat.Tahti (Satuan Perawatan Tahanan dan Barang Bukti)

Sat Reskrim adalah unsur pelaksana tugas pokok Polres yang berada dibawah Kapolres. Sat tahti bertugas menyelenggarakan pelayanan perawatan dan kesehatan tahanan, termasuk pembinaan jasmani dan rohani, serta menerima, menyimpan dan memelihara barang bukti, yang didukung dengan penyelenggaraan administrasi umum yang terkait sesuai bidang tugasnya.

g. Tugas dan fungsi Sat. Resnarkoba (Satuan Reserse Narkotika, Psikotropika dan Obat Berbahaya)

Sat Reskrim adalah unsur pelaksana tugas pokok Polres yang berada dibawah Kapolres. Sat Resnarkoba bertugas menyelenggarakan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana penyalahgunaan narkoba, termasuk penyuluhan dan pembinaan dalam rangka pencegahan dan rehabilitasi korban penyalahgunaan narkoba.

B. STRES KERJA

1. Pengertian Stres Kerja

Anoraga (2001) mengatakan bahwa stres kerja adalah bagian dari stres kehidupan. Oleh karena itu, jika muncul suatu kejadian dimana karyawan suatu perusahaan mogok kerja, sering mangkir dengan alasan yang dicari-cari atau walaupun masuk kerja, tetapi suasana kantor lesu, tidak bergairah, dan sering ada konflik dengan pimpinan atau antar karyawan, maka hal tersebut sebagai pertanda ada sesuatu yang tidak beres dalam perusahaan. Kemungkinan besar mereka terlalu stres dalam bekerja.

Stres dapat terjadi pada hampir semua pekerja, baik tingkat pimpinan maupun pelaksana. Kondisi kerja yang lingkungannya tidak baik sangat potensial untuk menimbulkan stres bagi pekerjanya. Stres dilingkungan kerja memang tidak dapat dihindarkan, yang dapat dilakukan adalah bagaimana mengelola, mengatasi atau mencegah terjadinya stres tersebut, sehingga tidak mengganggu pekerjaan (Notoatmodjo, 2002).

Menurut Anoraga (2001) stres kerja timbul setiap kali karena adanya perubahan dalam keseimbangan sebuah kompleksitas antara manusia, mesin dan lingkungan. Karena kompleksitas itu merupakan suatu sistem interaktif, maka sistem yang dihasilkan ada diantara beberapa sistem. Dilihat dari segi operasional dan antropometrik manusia merupakan komponen terlemah dalam sistem itu, maka biasanya sebagian atau seluruh ketegangan yang diakibatkannya terwujud dalam tangan manusia.

Stres kerja merupakan berbagai bentuk kekuatiran dan masalah yang selalu dihadapi para karyawan. Dalam banyak kasus hal ini dapat mempengaruhi prestasi kerja, sehingga harus menjadi perhatian manajemen (Anoraga, 2001). Adakalanya seseorang merasa cocok dengan pekerjaan sehingga memiliki toleransi yang cukup tinggi terhadap stres, sedangkan individu lain merasakan stres kerja, walaupun kondisi kerjanya sama.

Reaksi-reaksi yang muncul apabila seseorang menerima stres kerja dapat digolongkan sebagai reaksi-reaksi yang jasmaniah (biologis atau lebih tepatnya reaksi fisiologis) dan reaksi yang rohaniah (psikologis) yang meliputi kelakuan sikap menarik diri, bertingkah laku agresif, dan tingkah laku yang tak terorganisasi (Anoraga, 2009)

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang dialami karyawan baik secara fisik maupun psikis, yang diharuskan bekerja dibawah tekanan serta stres dihadapi pula karena tuntutan pekerjaan yang melampaui kemampuan karyawan tersebut dan keadaan ini dapat mempengaruhi perilaku karyawan maupun kinerja karyawan,

semakin tinggi stres kerja yang dialami karyawan maka semakin rendahlah kinerja pada karyawan tersebut.

2. Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja

Sumber stres yang menyebabkan seseorang tidak berfungsi optimal atau yang menyebabkan seseorang jatuh sakit, tidak saja datang dari satu macam pembangkit tetapi dari beberapa pembangkit stres. Sebagian besar waktu manusia adalah bekerja. Karena itu lingkungan pekerjaan mempunyai pengaruh yang besar terhadap kesehatan seseorang yang bekerja. Pembangkit stres dipekerjaan merupakan pembangkit stres yang besar perannya terhadap kurang berfungsinya atau jatuh sakitnya seseorang tenaga kerja yang bekerja. Menurut Hurrell, faktor-faktor di pekerjaan yang berdasarkan penelitian dapat menimbulkan stres dapat dikelompokkan ke dalam lima kategori besar yaitu faktor-faktor intrinsik dalam pekerjaan, peran dalam organisasi, pengembangan karir, hubungan dalam pekerjaan, serta struktur dan iklim organisasi (Munandar, 2004) :

a. Faktor-faktor Intrinsik dalam Pekerjaan

Termasuk dalam kategori ini ialah tuntutan fisik dan tuntutan tugas. Tuntutan fisik meliputi: bising, vibrasi dan hygiene. Sedangkan faktor-faktor tugas mencakup kerja malam, beban kerja, dan penghayatan dari resiko dan bahaya.

1) Tuntutan fisik

Kondisi fisik kerja mempunyai pengaruh terhadap faal dan psikologis diri seorang tenaga kerja. Kondisi fisik dapat merupakan pembangkit stres (*stressor*).

2) Tuntutan Tugas

Penelitian pada kerja shift/kerja malam menunjukkan para pekerja shift malam lebih sering mengeluh tentang kelelahan dan gangguan perut daripada para pekerja pagi/siang dan dampak dari kerja shift terhadap kebiasaan makan yang mungkin menyebabkan gangguan perut. Pengaruhnya adalah emosional dan biological, karena gangguan ritme *circadian* dari tidur/daur keadaan bangun (*wake cycle*), pola suhu, dan ritme pengeluaran adrenalin.

Selanjutnya tuntutan tugas sebagai *stressor* adalah beban kerja. Beban kerja berlebih dan beban kerja terlalu sedikit juga merupakan pembangkit stres. Beban kerja dapat dibedakan lebih lanjut ke dalam beban kerja berlebih/terlalu sedikit "kuantitatif", yang timbul sebagai akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak/sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu, dan beban kerja berlebih/terlalu sedikit "kualitatif" yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas, atau tugas tidak menggunakan ketrampilan dan/atau potensi dari tenaga kerja (Munandar, 2004).

b. Peran Individu dalam Organisasi

Setiap tenaga kerja bekerja sesuai dengan perannya dalam organisasi, artinya setiap tenaga kerja mempunyai kelompok tugasnya yang harus dilakukan sesuai dengan aturan-aturan yang ada dan sesuai dengan yang diharapkan oleh atasannya. Kurang baik berfungsinya peran, yang merupakan pembangkit stres yaitu meliputi: konflik peran dan ketaksaan peran (*role ambiguity*). Menurut Kahn, dkk (dalam Munandar, 2004) stres yang timbul karena ketidakjelasan

sasaran akhirnya mengarah ketidakpuasan pekerjaan, ketegangan pekerjaan yang lebih tinggi, dan menimbulkan stres fisiologikal.

c. Pengembangan Karir

Unsur-unsur penting pengembangan karir meliputi (Evelyn, Girdano, dalam Munandar, 2004):

- 1) Peluang untuk menggunakan keterampilan jabatan sepenuhnya
- 2) Peluang mengembangkan keterampilan yang baru
- 3) Penyuluhan karir untuk memudahkan keputusan-keputusan yang menyangkut karir.

Pengembangan karier merupakan pembangkit stres potensial yang mencakup ketidakpastian pekerjaan, promosi berlebih dan promosi yang kurang.

d. Hubungan dalam Pekerjaan

Hubungan kerja yang tidak baik terungkap dalam gejala-gejala adanya kepercayaan yang rendah, dan minat yang rendah dalam pemecahan masalah dalam organisasi. Ketidakpercayaan secara positif berhubungan dengan ketaksaan peran yang tinggi, yang mengarah ke komunikasi antar pribadi yang tidak sesuai antara pekerja dan ketegangan psikologikal dalam bentuk kepuasan pekerjaan yang rendah, penurunan dari kondisi kesehatan, dan rasa diancam oleh atasan dan rekan-rekan kerjanya. Kahn (dalam Munandar, 2004)

e. Struktur dan iklim Organisasi

Faktor stres yang dikenali dalam kategori ini adalah terpusat pada sejauh mana tenaga kerja dapat terlihat atau berperan serta pada support sosial. Kurangnya peran serta atau partisipasi dalam pengambilan keputusan

berhubungan dengan suasana hati dan perilaku negatif. Peningkatan peluang untuk berperan serta menghasilkan peningkatan produktivitas, dan peningkatan taraf dari kesehatan mental dan fisik (Munandar, 2004).

f. Tuntutan dari Luar Organisasi/Pekerjaan

Kategori pembangkit stres potensial ini mencakup segala unsur kehidupan seseorang yang dapat berinteraksi dengan peristiwa-peristiwa kehidupan dan kerja didalam suatu organisasi, dan dapat memberi tekanan pada individu. Isu-isu tentang keluarga, krisis kehidupan, kesulitan keuangan, keyakinan-keyakinan pribadi dan organisasi yang bertentangan, konflik antara tuntutan keluarga dan tuntutan perusahaan, semuanya dapat merupakan tekanan pada individu dalam pekerjaannya, sebagaimana halnya stres dalam pekerjaan mempunyai dampak yang negatif pada kehidupan keluarga dan pribadi (Munandar, 2004).

g. Ciri-ciri Individu

Menurut pandangan interaktif dari stres, stres ditentukan pula oleh individunya sendiri, sejauh mana ia melihat situasinya sebagai penuh stres. Reaksi-reaksi psikologis, fisiologis, dan dalam bentuk perilaku terhadap stres adalah hasil dari interaksi situasi dengan individunya, mencakup ciri-ciri kepribadian yang khusus dan pola-pola perilaku yang didasarkan pada sikap, kebutuhan, nilai-nilai, pengalaman masa lalu, keadaan kehidupan dan kecakapan (antara lain inteligensi, pendidikan, pelatihan, dan pembelajaran). Dengan demikian, faktor-faktor dalam diri individu berfungsi sebagai faktor pengaruh antara rangsang dari lingkungan yang merupakan pembangkit stres potensial

dengan individu. Faktor pengubah ini yang menentukan bagaimana, dalam kenyataannya, individu bereaksi terhadap pembangkit stres potensial (Munandar, 2004).

Menurut Luthans (2006), penyebab stres kerja berasal dari luar dan dalam organisasi, dari kelompok yang dipengaruhi karyawan dan dari karyawan itu sendiri.

a. Stressor Ekstraorganisasi

Stressor ekstraorganisasi mencakup hal seperti perubahan sosial/teknologi, globalisasi, keluarga, relokasi, kondisi ekonomi dan keuangan, ras dan kelas, serta kondisi tempat tinggal atau masyarakat.

b. Stressor Organisasi

Stressor organisasi mencakup tanggung jawab tanpa otoritas, ketidakmampuan menyuarakan keluhan, penghargaan yang tidak memadai, dan kurangnya deskripsi kerja yang jelas atau menurunnya hubungan antar karyawan. Saat organisasi secara dramatis memenuhi tantangan lingkungan (globalisasi, ledakan teknologi informasi, dan diversitas), terdapat lebih banyak stresor pada karyawan individu dalam pekerjaan.

c. Stressor Kelompok

Stresor kelompok dapat dikategorikan menjadi dua area:

1) Kurangnya kohesivitas kelompok. Jika karyawan tidak mengalami kesempatan kebersamaan karena desain kerja, karena penyedia melarang atau membatasinya,

atau karena ada anggota kelompok yang menyingkirkan karyawan lain, kurangnya kohesivitas akan menyebabkan stres.

2) Kurangnya dukungan sosial. Karyawan sangat dipengaruhi oleh dukungan anggota kelompok yang kohesif. Dengan berbagi masalah dan kebahagiaan bersama-sama, mereka jauh lebih baik. Jika jenis dukungan sosial ini berkurang pada individu, maka situasi akan membuat stres.

d. Stressor Individu

Terdapat penelitian dan kesepakatan mengenai dimensi situasi dan disposisi individu yang dapat mempengaruhi stres. Misalnya: disposisi individu, kontrol personal, ketidakberdayaan yang dipelajari dan daya tahan psikologis mungkin saja mempengaruhi tingkat stres yang dialami seseorang.

Pendapat lain dikemukakan oleh Smet (1994) yang mengemukakan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi stres adalah:

- 1) Variabel dalam kondisi individu, seperti: umur, tahap kehidupan, jenis kelamin, tempramen, faktor genetik, intelegensi, pendidikan, suku, kebudayaan, status ekonomi, kondisi fisik, dan sebagainya.
- 2) Karakteristik kepribadian, seperti: *ekstrovert-introvert*, stabilitas emosi secara umum. Tipe A, kepribadian ketabahan (*hardiness*), *self efficacy*, *locus of control*, kekebalan dan ketahanan.
- 3) Variabel sosio-kognitif, seperti: dukungan sosial yang dirasakan, jaringan sosial dan kontrol pribadi yang dirasakan.
- 4) Hubungan dengan lingkungan sosial, seperti: dukungan sosial yang diterima dan integrasi dalam jaringan sosial.

5) Strategi coping, seperti: *emotion-focused coping* dan *problem focused coping*.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja adalah faktor internal yang meliputi karakteristik kepribadian (*ekstrovert-introvert, self efficacy, locus of control*, dsb), intelektual, usia, jenis kelamin. Sedangkan faktor eksternal yang meliputi hubungan dengan lingkungan sosial dan perubahan hidup yang terlalu cepat atau lambat serta tuntutan yang berat dan mendesak terhadap tugas-tugas. Beban kerja dapat menjadi sumber stres kerja ketika menjadi tuntutan yang berat dan mendesak.

3. Aspek-aspek Stres Kerja

Stres kerja dikategorikan dalam beberapa aspek-aspek stres kerja oleh Beehr dan Newman (dalam Rice, 1999) meliputi:

a. Aspek fisiologis bahwa stres kerja sering ditunjukkan pada simptoms fisiologis. Penelitian dan fakta oleh ahli-ahli kesehatan dan kedokteran menunjukkan bahwa stres kerja dapat mengubah metabolisme tubuh, menaikkan detak jantung, mengubah cara bernafas, menyebabkan sakit kepala, dan serangan jantung. Beberapa yang teridentifikasi sebagai simptoms fisiologis adalah:

- 1) Meningkatnya detak jantung, tekanan darah, dan risiko potensial terkena gangguan kardiovaskuler.
- 2) Mudah lelah fisik
- 3) Kepala pusing, sakit kepala
- 4) Ketegangan otot

- 5) Gangguan pernapasan, termasuk akibat dari sering marah (jengkel).
 - 6) Sulit tidur, gangguan tidur
 - 7) Sering berkeringat, telapak tangan berkeringat
- b. Aspek psikologis, stres kerja dan gangguan psikologis adalah hubungan yang erat dalam kondisi kerja. Simptoms yang terjadi pada aspek psikologis akibat dari stres adalah :
- 1) Kecemasan, ketegangan
 - 2) Mudah marah, sensitif dan jengkel
 - 3) Kebingungan, gelisah
 - 4) Depresi, mengalami ketertekanan perasaan
 - 5) Kebosanan
 - 6) Tidak puas terhadap pekerjaan
 - 7) Menurunnya fungsi intelektual
 - 8) Kehilangan konsentrasi.
 - 9) Hilangnya kreativitas.
 - 10) Tidak bergairah untuk bekerja
 - 11) Merasa tidak berdaya
 - 12) Merasa gagal
 - 13) Mudah lupa
 - 14) Rasa percaya diri menurun

c. Aspek tingkah laku (*behavioral*). Pada aspek ini stres kerja pada karyawan ditunjukkan melalui tingkah laku mereka. Beberapa symptoms perilaku pada aspek tingkah laku adalah:

- 1) Penundaan, menghindari pekerjaan, dan absensi.
- 2) Menurunnya performansi dan produktivitas.
- 3) Makan secara berlebihan / hilang
- 4) Tindakan berlebihan
- 5) Menurunnya hubungan dengan teman dan keluarga.
- 6) Tidak berminat berhubungan dengan orang lain.

Koch dkk (dalam Asbowati, 1996) mengelompokkan aspek-aspek stres kerja pada karyawan dalam empat kelompok:

a. Peranan yang tidak jelas, adanya kekaburan fungsi dan tugas yang harus dilakukan oleh karyawan. Dengan kata lain karyawan tidak mengerti apa yang diharapkan perusahaan dari dirinya, misalnya norma sosial yang harus dipenuhi individu sebagai karyawan atau apa yang dinilai dari pekerjaannya. Adanya peranan yang tidak jelas menyebabkan karyawan kurang menghayati pekerjaan, karyawan menjadi bingung apa yang harus dikerjakan sesuai dengan harapan perusahaan, hal ini dapat mendorong munculnya stres kerja pada karyawan.

b. Aspek yang berhubungan dengan tugas yakni menyangkut tugas atau pekerjaan yang dilakukan karyawan. Termasuk dalam aspek ini, yaitu kesulitan dalam tugas atau ketidakjelasan tugas, kelebihan atau kekurangan pekerjaan dan kebutuhan karyawan yang tidak terpenuhi.

c. Tekanan waktu yang menyangkut aktivitas yang harus diselesaikan sesuai dengan tuntutan situasional yang meliputi; pekerjaan yang harus diselesaikan tepat pada waktu tertentu, perubahan kebijaksanaan yang tiba-tiba dan iklim kerja yang tidak menentu. Apabila tekanan ini sering terjadi dapat memicu timbulnya stres kerja pada karyawan.

d. Konflik peran merupakan aktivitas karyawan yang berhubungan dengan konflik peran didalam perusahaan. Misalnya saja supervisor yang otoriter, hubungan atasan dan bawahan, teman sejawat dan perbedaan nilai perusahaan dan nilai karyawan. Akibat dari konflik peran ini karyawan mengalami kekhawatiran, frustrasi, apatis, kurang perhatian terhadap pekerjaan, sering absen, bahkan pindah kerja.

Berdasarkan pendapat-pendapat yang telah dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek stres kerja meliputi : aspek fisiologis, psikologis, aspek perilaku, peranan yang tidak jelas, tekanan waktu, konflik peran, beban kerja yang berlebihan, iklim kerja yang tidak menentu, perubahan-perubahan yang terjadi di dalam perusahaan.

4. Dampak Stres Kerja

Menurut Lubis (dalam Prihatini, 2007) stres kerja dapat mengakibatkan hal-hal sebagai berikut:

a. Penyakit fisik yang diinduksi oleh stres seperti penyakit jantung koroner, hipertensi, tukak lambung, asma, gangguan menstruasi dan lain-lain.

- b. Kecelakaan kerja terutama pekerjaan yang menuntut kinerja yang tinggi dan bekerja giliran.
- c. Absensi kerja.
- d. Lesu kerja, pegawai kehilangan motivasi bekerja.
- e. Gangguan jiwa mulai dari gangguan ringan sampai ketidak mampuan yang berat. Gangguan jiwa yang ringan misalnya mudah gugup, tegang, mara-marah, apatis, dan kurang konsentrasi. Gangguan yang lebih jelas lagi dapat berupa depresi dan gangguan cemas.

Menurut Rice (dalam Waluyo,2013) pada umumnya stres kerja lebih banyak merugikan karyawan atau perusahaan. Pada diri karyawan ,konsekuensi tersebut dapat berupa menurunnya gairah kerja, kecemasan yang tinggi, frustrasi dan sebagainya. Konsekuensi pada karyawan ini tidak hanya berhubungan dengan aktivitas kerja saja, tetapi dapat meluas ke aktivitas lain diluar dari pekerjaan. Seperti tidak dapat dengan tenang, selera makan berkurang, mampu berkonsentrasi, dan sebagainya.

a. Dampak negatif

Arnold (dalam Waluyo,2013) menyebutkan bahwa ada empat konsekuensi yang dapat terjadi akibat stres kerja yang dialami oleh individu, yaitu terganggunya kesehatan fisik, kesehatan psikologis, *performance*, serta mempengaruhi individu dalam mengambil keputusan.

b. Dampak positif

Bila menghadapi stres, pada pola pikir kita harus dibalik, yang tadinya berdampak negatif dicari positifnya yaitu dengan bersyukur karena dibalik

kesukaran/stres akan ada kebahagiaan, tergantung pada keikhlasan yang menjalani.

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa dampak dari stres kerja adalah dampak positif dan dampak negatif. Dan stres kerja juga dapat menyebabkan timbulnya penyakit, kecelakaan kerja, absensi kerja, bahkan gangguan jiwa.

C. Beban Kerja

1. Pengertian Beban Kerja

Beban kerja adalah keadaan dimana pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan dalam batas waktu tertentu. Beban kerja berlebih dan beban kerja terlalu sedikit merupakan pembangkit stres. Beban kerja secara kuantitatif timbul akibat tugas-tugas terlalu banyak atau sedikit, sedangkan secara kualitatif jika pekerja merasa tidak mampu untuk melakukan tugas, atau tugas tidak menggunakan keterampilan atau potensi dari tenaga kerja. Beban kerja selama jumlah jam kerja yang sangat banyak, hal ini merupakan sumber tambahan stres (Munandar, 2006).

Tubuh manusia dirancang untuk dapat melakukan aktivitas pekerjaan sehari-hari. Setiap pekerjaan merupakan beban bagi pelakunya, beban-beban tersebut tergantung bagaimana orang tersebut bekerja sehingga disebut beban kerja, jadi definisi beban kerja adalah kemampuan tubuh pekerja dalam menerima pekerjaan.

Dari sudut pandang ergonomi setiap beban kerja yang diterima seorang harus sesuai dan seimbang baik terhadap kemampuan fisik, kemampuan kognitif maupun keterbatasan manusia menerima beban tersebut. Beban dapat berupa beban fisik dan beban mental. Beban kerja fisik dapat berupa beratnya pekerjaan seperti mengangkat, mengangkut, merawat, mendorong. Sedangkan beban kerja mental dapat berupa sejauh mana tingkat keahlian dan prestasi kerja yang dimiliki individu dengan individu yang lainnya. (Manuaba, 2000, dalam Tarwaka, 2011). Everly dan Girdano (dalam Munandar, 2004) mengatakan bahwa beban kerja adalah keadaan dimana pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu.

Menurut Suwanto (2010), beban kerja adalah beban layak pekerjaan yang berlebihan yang dibedakan menjadi dua beban layak, yaitu beban layak kuantitatif dan beban layak kualitatif. Beban layak kuantitatif yaitu beban yang terlalu banyak untuk dikerjakan atau tidak cukup waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Sedangkan beban layak kualitatif yaitu individu merasa kurang memiliki kemampuan menyelesaikan suatu pekerjaan karena standart yang terlalu tinggi.

Kategori lain dari beban kerja adalah kombinasi dari beban kerja kuantitatif dan kualitatif. Beban kerja secara kuantitatif yaitu timbul karena tugas-tugas terlalu banyak atau sedikit, sedangkan beban kerja kualitatif jika pekerja merasa tidak mampu melakukan tugas atau tugas tidak menggunakan keterampilan atau potensi dari pekerja (Munandar, 2004).

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah sejumlah kegiatan atau tugas yang harus diselesaikan oleh pekerja dalam jangka waktu tertentu yang mana dalam pelaksanaannya menuntut kemampuan seorang individu baik dari segi kuantitatif maupun segi kualitatif.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Menurut Tarwaka (2011) menyatakan bahwa beban kerja dipengaruhi faktor-faktor sebagai berikut:

- a. Faktor Eksternal yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti :
 - 1) Tugas-tugas yang dilakukan bersifat fisik seperti stasiun kerja, tat ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja, sedangkan tugas-tugas yang bersifat mental seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan, tanggung jawab pekerjaan.
 - 2) Organisasi kerja seperti lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.
 - 3) Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis, dan lingkungan kerja psikologis. Ketiga aspek ini sering disebut sebagai *stressor*.
- b. Faktor Internal adalah faktor yang berasal dari tubuh itu sendiri akibat dari reaksi beban kerja eksternal, reaksi tubuh disebut *strain*, berat ringannya *strain* dapat dinilai baik secara objektif maupun subjektif. Faktor internal meliputi factor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi,

kondisi kesehatan) faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan).

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor dari beban kerja terdiri dari dua faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti tugas-tugas yang dilakukan yang bersifat fisik, organisasi kerja dan lingkungan kerja. Dan faktor internal yaitu faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri akibat dari reaksi beban kerja eksternal, seperti faktor somatis dan psikis.

3. Aspek-Aspek Beban Kerja

Beban kerja dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu beban kerja kuantitatif dan beban kerja kualitatif. Beban kerja kuantitatif adalah beban kerja yang timbul akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak atau terlalu sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu. Sedangkan beban kerja kualitatif adalah beban kerja yang timbul jika orang merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas, atau tugas tidak menggunakan keterampilan dan/ atau potensi dari tenaga kerja (Munandar, 2004).

a. Beban berlebih kuantitatif

Beban berlebih secara fisikal ataupun mental, yaitu harus melakukan terlalu banyak hal, merupakan kemungkinan sumber stres pekerjaan. Unsur yang menimbulkan beban berlebih kuantitatif ini adalah desakan waktu. Waktu dalam masyarakat industri merupakan satu unsur yang sangat penting. Pada saat-saat tertentu, dalam hal tertentu waktu akhir (*deadline*) justru dapat meningkatkan

motivasi dan menghasilkan prestasi kerja yang tinggi. Namun, bila desakan waktu menyebabkan timbulnya banyak kesalahan atau menyebabkan kondisi kesehatan seseorang berkurang, maka ini merupakan cerminan adanya beban berlebih kuantitatif. Pada saat ini desakan waktu menjadi destruktif.

b. Beban sedikit kuantitatif

Beban kerja terlalu sedikit juga dapat mempengaruhi kesejahteraan psikologis seseorang. Kemajuan teknologi dan peningkatan otomasi dalam industri disatu pihak dapat mengarah pada makin menjadinya majemuk pekerjaan, di lain pihak, pada tingkat teknologi menengah, mengarah pada penyederhanaan pekerjaan. Pada pekerjaan yang sederhana, dimana banyak terjadi pengulangan gerak akan timbul rasa bosan, rasa monoton. Kebosanan dalam kerja rutin sehari-hari, sebagai hasil dari terlampau sedikitnya tugas yang harus dilakukan, dapat menghasilkan berkurangnya perhatian.

c. Beban berlebih kualitatif

Kemajemukan pekerjaan yang harus dilakukan oleh seorang tenaga kerja dapat dengan mudah berkembang menjadi beban berlebihan kualitatif jika kemajemukannya memerlukan kemampuan teknis dan intelektual yang lebih tinggi daripada yang dimiliki. Pada titik tertentu kemajemukan pekerjaan tidak lagi produktif, tetapi menjadi destruktif. Pada titik tersebut kita telah melewati kemampuan kita untuk memecahkan masalah dan menalar dengan cara yang konstruktif. Timbullah kelelahan mental dan reaksi-reaksi emosional dan fisik.

d. Beban sedikit kualitatif

Beban terlalu sedikit kualitatif dapat merusak pengaruhnya seperti beban berlebihan kualitatif, dalam hal tenaga kerja tidak diberi peluang untuk menggunakan keterampilan yang diperolehnya, atau untuk mengembangkan kecakapan potensialnya secara penuh. Di sini pun timbul kebosanan dan gangguan dalam perhatian sehingga dapat mengakibatkan hal-hal yang parah. Beban terlalu sedikit yang disebabkan kurang adanya rangsangan akan mengarah ke semangat dan motivasi yang rendah untuk kerja. Tenaga akan merasa bahwa dia “tidak maju-maju”, dan merasa tidak berdaya untuk memperlihatkan bakat dan keterampilannya

Menurut Tarwaka (2011) pengukuran kerja bisa dilakukan melalui pengukuran kerja mental, salah satunya menggunakan teknik Beban Kerja Subjectif (Subjective Workload Assesment technique) dalam metode ini terdapat tiga aspek beban kerja:

- a. Beban waktu (*time load*) menunjukkan jumlah waktu yang tersedia dalam perencanaan, pelaksanaan dan monitoring tugas atau kerja.
- b. Beban usaha mental (*mental effort load*) yaitu berarti banyaknya usaha mental dalam melaksanakan suatu pekerjaan.
- c. Beban tekanan Psikologis (*psychological stress load*) yang menunjukkan tingkat resiko pekerjaan, kebingungan, dan frustrasi.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa ada empat aspek beban kerja yaitu beban berlebih kuantitatif yaitu melakukan tugas yang terlalu banyak dan dalam desakan waktu (*deadline*), beban sedikit kuantitatif yaitu melakukan pekerjaan yang terlalu sederhana atau monoton, beban berlebih kualitatif yaitu

banyak tugas yang harus diselesaikan tanpa memiliki keahlian, dan beban sedikit kuantitatif yaitu tidak diberi peluang untuk mengaktualisasikan keahlian.

4. Dampak Beban Kerja

Manuaba (2000) menggambarkan dampak beban kerja yang terlalu berlebihan akan menimbulkan kelelahan baik fisik atau mental dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan dan muntah darah. Sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit dimana pekerjaan yang terjadi karena pengulangan gerak akan menimbulkan kebosanan, rasa monoton. Kebosanan dalam kerja rutin sehari-hari karena tugas atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga potensial membahayakan pekerja. Banyaknya dan sulitnya beban pekerjaan yang dihadapi karyawan membuat perasaannya menjadi tertekan (Mangkunegara, 2000). Salah satu penyebab eksternal dari stres yang dijelaskan oleh Doelhadi (1997) adalah adanya keadaan yang mengandung tuntutan yang berat dan mendesak. Tuntutan berat ini merupakan beban kerja.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan dampak dari beban kerja dapat menyebabkan kelelahan fisik dan dapat memicu berbagai penyakit. Beban kerja sedikit juga dapat menyebabkan kebosanan dan dapat menurunkan kemampuan seseorang.

D. Hubungan Antara Beban Kerja dengan Stres Kerja

Menurut Anoraga (1998), dalam kehidupan modern yang semakin kompleks, manusia akan cenderung mengalami stres apabila ia kurang mampu mengadaptasikan keinginan-keinginan dengan kenyataan-kenyataan yang ada, baik kenyataan yang ada di dalam maupun kenyataan yang ada di luar dirinya. Lebih lanjut Anoraga menjelaskan bahwa segala macam bentuk stres pada dasarnya disebabkan lemahnya pemahaman mengenai kemampuan yang dimiliki dengan permasalahan yang dihadapi. Ketidakmampuan melawan keterbatasan inilah yang menimbulkan frustrasi, konflik, gelisah dan rasa bersalah yang merupakan tipe-tipe dasar stres.

Menurut Fraser (Anoraga, 1998), stres kerja timbul karena adanya perubahan dalam keseimbangan sebuah kompleksitas antara manusia, mesin dan lingkungan. Fraser juga menambahkan bahwa ada dua macam pekerjaan yang sering menimbulkan stres, yaitu pekerjaan yang menuntut keadaan fisik (pekerjaan dengan otot) dan pekerjaan yang menuntut keterampilan dan kemahiran (pekerjaan dengan keterampilan).

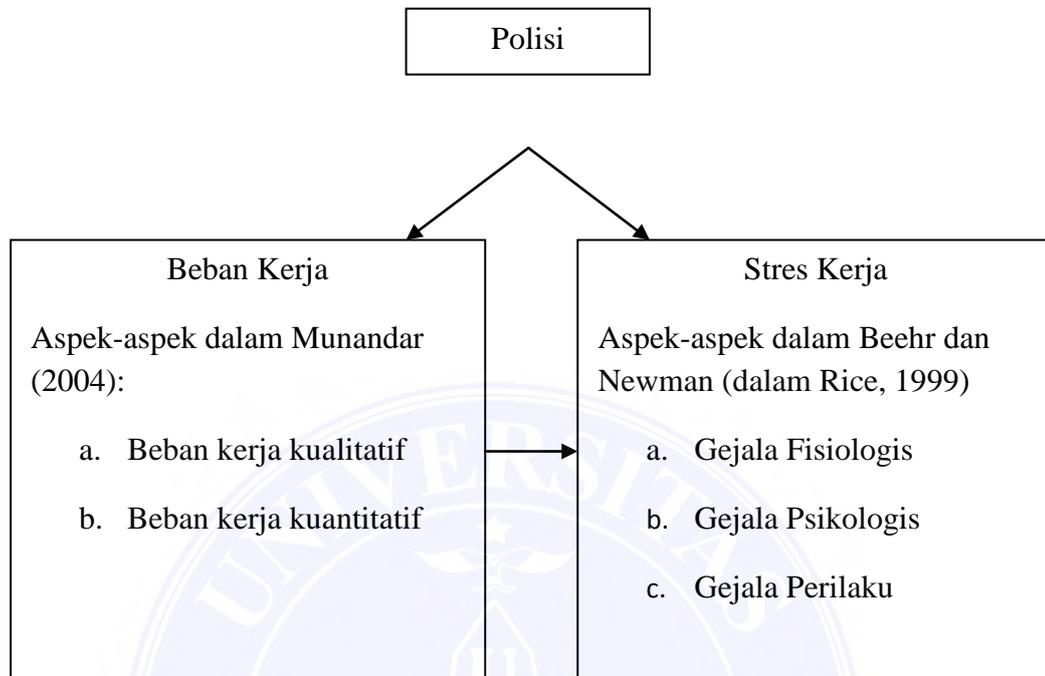
Tuntutan berat ini merupakan beban kerja. Hurrell (dalam Munandar, 2004) juga menjelaskan salah satu faktor penyebab stres kerja adalah beban kerja, faktor-faktor pekerjaan yang dapat menimbulkan stres adalah dalam kategori faktor-faktor intrinsik dalam pekerjaan adalah fisik dan tugas, tugas mencakup beban kerja, kerja malam dan penghayatan dari resiko dan bahaya.

Beban kerja adalah keadaan dimana pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu. Banyaknya tugas tidak selalu menjadi

penyebab stres, akan menjadi sumber stres apabila banyaknya tugas tersebut tidak sebanding dengan kemampuan baik fisik maupun keahlian dan waktu yang tersedia bagi karyawan (Margiati, 1999). Jika banyaknya tugas tidak disertai dengan kemampuan dan waktu yang memadai, maka akan cenderung menjadi penyebab munculnya stres kerja. Beban kerja penting menjadi perhatian untuk mengidentifikasi penyebab stres pada setiap pekerja. Setiap pekerja mempunyai kemampuan yang berbeda dalam menahan stres, hal tersebut tergantung jenis, lama dan frekuensi stres yang dialami pekerja.

Penelitian lain yang mendukung adanya hubungan positif antara beban kerja dengan stres kerja adalah penelitian yang dilakukan oleh Mubariorh(2013) di JTV SURABAYA Berdasarkan hasil uji analisis, kerja diperoleh hasil koefisien korelasi sebesar $r = 0,782$ dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Signifikansi sebesar 0,000 menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya terdapat hubungan yang signifikansi antara beban kerja dengan stres kerja pada karyawan produksi di JTV Surabaya. Hasil koefisien korelasi $r = 0,782$, menunjukkan adanya hubungan positif yang sangat signifikan antara beban kerja dengan stres kerja pada karyawan produksi. Jadi semakin banyak beban kerja maka semakin tinggi pula stres kerjanya, begitu sebaliknya dan sifat korelasinya kuat sekali.

E. Kerangka Konseptual



F. Hipotesis

Berdasarkan uraian terori yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut. “Terdapat hubungan positif antara beban kerja dengan stres kerja pada polisi di Polres Binjai.” Dengan asumsi semakin tinggi beban kerja maka semakin tinggi pula stres kerja dan semakin rendah beban kerja juga dapat menyebabkan stres kerja tinggi.