

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Karyawan**

##### **1. Pengertian Karyawan**

Karyawan merupakan kekayaan utama suatu perusahaan, karena tanpa keikutsertaan mereka, aktivitas perusahaan tidak akan terjadi. Karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses, dan tujuan yang ingin dicapai (Buyung, 2013).

Menurut Malayu Hasibuandalam buku Manajemen sumber daya manusia karyawan adalah "penjual jasa (pikiran dan tenaga) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu (Buyung, 2013).

Definisi karyawan menurut McMillan English Dictionary (dalam Radityo, 2009) adalah orang yang dibayar secara teratur kepada sebuah perusahaan atau kepada seseorang.

karyawan ialah setiap orang yang melakukan karya/pekerjaan seperti karyawan toko, karyawan buruh, karyawan perusahaan dan karyawan angkatan bersenjata, mereka ini disebut dengan istilah tenaga kerja (Nisfihani, 2013).

Dari beberapa defenisi diatas dapat ditarik kesimpulan mengenai karyawan adalah orang yang melakukan pekerjaan kepada suatu perusahaan atau kepada seseorang yang pada akhirnya di beri upah yang terlebih dahulu sudah ditetapkan.

## **B. *Stres* Kerja**

### **1. Pengertian *Stres***

Secara sederhana *stres* sebenarnya merupakan suatu bentuk tanggapan seseorang, baik secara fisik maupun secara mental terhadap suatu perubahan dilingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam (Anoraga, 2001).

*Stres* juga dapat berarti respon dari dalam atau dalam diri seseorang terhadap tantangan fisik maupun mental yang datang dari dalam atau luar dirinya. *Stres* juga merupakan tanggapan seseorang terhadap perubahan lingkungan yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam baik secara fisik maupun mental. Morgan & King (dalam Marchelia, 2014).

Menurut Greenberg dan Baron *stres* adalah suatu pola reaksi emosi dan fisik yang muncul ketika individu mempersepsi adanya ancaman terhadap tujuan yang akan dicapai (Radityo, 2009).

*Stres* adalah tekanan-tekanan dalam kehidupan dan bagaimana orang merasakannya, mempercayainya, menggapainya, dan menanggulangnya. Definisi “*stres*” yang sebenarnya dari kamus Webster adalah, “faktor yang bersifat jasmaniah, kimiawi atau emosional yang menyebabkan ketegangan tubuh atau mental, dan mungkin merupakan faktor penyebab timbulnya penyakit” (Don, 2006).

Dari definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa *stres* adalah suatu pola reaksi emosi dan fisik yang timbul ketika individu bereaksi terhadap adanya

tuntutan dari suatu situasi dan sumber daya yang dimiliki seseorang tersebut terhadap lingkungannya yang dipersepsi mengancam terhadap tujuan yang ingin dicapai.

## 2. *Stres Kerja*

Gibson dkk (dalam Dewi, 2010) menjelaskan bahwa *stres* kerja adalah suatu respons yang dipengaruhi oleh karakteristik individu dan dilakukan untuk beradaptasi. *Stres* kerja juga dijelaskan sebagai proses psikologis yang terjadi sebagai konsekuensi dari perilaku atau kejadian-kejadian pada lingkungan kerja dan menimbulkan akibat-akibat khusus secara psikologis, fisiologis, dan perilaku individu.

Beehr dan Newman (dalam Rice, 1997) yang mendefinisikan *stres* kerja sebagai tuntutan pekerjaan yang berlebihan melebihi kemampuan pekerja meliputi interaksi antara kondisi pekerjaan dengan sikap individu yang mengubah kondisi normal dan fungsi psikologis pekerja. Beehr dan Newman menambahkan bahwa *stres* kerja adalah respons penyesuaian terhadap situasi eksternal dalam pekerjaan yang menyebabkan penyimpangan secara fisik, psikologis, dan perilaku pada orang-orang yang berpartisipasi dalam organisasi (dalam Rice, 1999).

Mangkunegara, (1998) *stres* kerja adalah suatu perasaan yang menekan atau rasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. Doelhadi (1997) pengertian *stres* kerja itu sendiri dianggap sebagai tanggapan patologik manusia terhadap tekanan-tekanan psikososial dalam hubungannya dengan pekerjaan maupun lingkungan tempat individu berada (dalam Nuryati, 2007).

Caplan mengatakan bahwa *stres* kerja mengacu pada semua karakteristik pekerjaan yang mungkin memberi ancaman kepada individu tersebut. Namun Beehr & Newman (1978) mendefinisikan bahwa *stres* kerja sebagai suatu keadaan yang timbul dalam interaksi antara manusia dengan pekerjaan (Wijono, 2010)

Secara umum *stres* kerja didefinisikan sebagai rangsangan eksternal yang mengganggu fungsi mental, fisik dan kimiawi dalam tubuh seseorang. Sebaliknya, Selye berpendapat bahwa *stres* kerja merupakan suatu konsep yang terus menerus bertambah. Ini terjadi jika semakin banyak permintaan, maka semakin bertambah munculnya potensi *stres* kerja peluang untuk menghadapi ketegangan akan ikut bertambah pula. (Wijono, 2010)

Selanjutnya Robin dan McNeil (1985) berpendapat bahwa rangsangan negatif dan lingkungan kerja dianggap sebagai penyebab *stres* eksternal dan tindakan secara emosional dan fisik sebagai penyebab *stres* internal. Keenan dan Newton (1984) juga berpendapat *stres* kerja perwujudan dari kekaburan peran, konflik peran dan beban kerja yang berlebihan (Wijono, 2010)

Dari pengertian *stres* kerja di atas dapat disimpulkan sebagai suatu kondisi dari hasil penghayatan subjektif individu yang dapat berupa interaksi antara individu dan lingkungan kerja yang dapat mengancam dan memberi tekanan secara psikologis, fisiologis, dan sikap individu.

### 3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Stres* Kerja

Mnurut Handoko, 1988ada banyak faktor yang menyebabkan *stres* kerja, diantara kondisi-kondisikerjatersebut adalah:

- a. Beban kerja yang berlebihan
- b. Tekanan atau desakan waktu
- c. Kualitas supervise yang jelek
- d. Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai
- e. Wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung jawab
- f. Frustrasi
- g. Konflik antar pribadi dan antar kelompok
- h. Perbedaan antar nilai-nilai perusahaan dan karyawan
- i. Berbagai bentuk perubahan.

Hurrell, dkk (dalam Munandar, 2001) menemukan bahwa ada 5 macam faktor yang dapat menimbulkan *stres* kerja, yaitu:

- a. Faktor-faktor intrinsik dalam pekerjaan

Yang termasuk dalam kategori ini adalah tuntutan fisik dan tuntutan tugas.

➤ Tuntutan fisik meliputi:

- Bising: bising selain dapat menimbulkan gangguan sementara atau tetap pada alat pendengaran kita, juga dapat merupakan sumber *stres* yang menyebabkan peningkatan dari kesiagaan dan ketidakseimbangan psikologis kita.

- Vibrasi: merupakan sumber *stres* yang kuat yang mengakibatkan peningkatan taraf *catecholamine* dan perubahan dari fungsinya seseorang secara psikologikal dan neurological.
- Hygiene: lingkungan yang kotor dan tidak sehat merupakan pembangkit *stres*. Para pekerja dari industri baja menggambarkan kondisi berdebu dan kotor, akomodasi pada waktu istirahat yang kurang baik, juga toilet yang kurang memadai. Hal ini dinilai oleh para pekerja sebagai faktor tinggi pembangkit *stres*.
- Tuntutan tugas meliputi:
  - Kerja *shift* malam, penelitian menunjukkan bahwa kerja *shift* merupakan sumber utama dari *stres* bagi para pekerja pabrik. Para pekerja *shift* malam lebih sering mengeluh tentang kelelahan dan gangguan perut daripada para pekerja pagi/siang dan dampak dari kerja *shift* malam terhadap kebiasaan makan yang mungkin menyebabkan gangguan-gangguan perut.
  - Beban kerja: beban kerja berlebih dan beban kerja yang terlalu sedikit merupakan pembangkit *stres* yang timbul sebagai akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak/sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu
  - Penghayatan dari risiko dan bahaya, berbagai kajian menunjukkan bahwa para pekerja melihat risiko dan bahaya berkaitan dengan pekerjaan sebagai sumber *stres*.

b. Peran dalam organisasi

Setiap tenaga kerja bekerja sesuai dengan perannya dalam organisasi, artinya setiap tenaga kerja mempunyai kelompok tugasnya yang harus ia lakukan sesuai dengan aturan-aturan yang ada dan sesuai dengan yang diharapkan oleh atasannya. Kurang baik berfungsinya (*dysfunction*) peran, yang merupakan pembangkit *stres* yang akan dibicarakan disini ialah konflik peran dan ketaksaan peran (*role ambiguity*) (Munandar, 2001).

- Konflik peran: *stres* timbul karena ketidakcukupannya untuk memenuhi tuntutan-tuntutan dan berbagai harapan terhadap dirinya. Konflik peran juga berkaitan dengan *stres* fisiological.
- Ketaksaan peran: dirasakan jika seorang tenaga kerja tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya atau tidak mengerti atau merealisasi harapan-harapan yang berkaitan dengan tertentu.

c. Pengembangan karier

Untuk menghasilkan kepuasan pekerjaan dan mencegah timbulnya frustrasi pada para tenaga kerja perlu diperhatikan tiga unsur yang penting dalam pengembangan karier, yaitu:

- Peluang untuk menggunakan keterampilan jabatan sepenuhnya
- Peluang mengembangkan keterampilan yang baru
- Penyuluhan karier untuk memudahkan keputusan-keputusan yang menyangkut karier.

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

d. Hubungan dalam pekerjaan

Penelitian menunjukkan bahwa pekerjaan yang terisolasi, dimana tenaga kerja tidak dapat berbicara dengan tenaga kerja lain selama jam kerja, jadi bekerja sendirian sepanjang hari (misalnya sebagai operator kran, operator mesin pemintalan benang), dan pekerjaan yang berdesakan, tempat sejumlah tenaga kerja harus bekerja dalam ruang kerja yang sempit, dapat merupakan pembangkit *stres*. Unjuk kerja menurun, tekanan darah meningkat, dan tidak ada kepuasan kerja.

e. Struktur dan Iklim organisasi

Penelitian menunjukkan bahwa kurangnya peran serta atau partisipasi dalam pengambilan keputusan berhubungan dengan suasana hati dan perilaku negatif. Peningkatan peluang untuk berperan serta menghasilkan peningkatan menghasilkan unjuk-kerja, dan peningkatan taraf dari kesehatan mental dan fisik.

Berdasarkan faktor-faktor diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa *stres* dapat terjadi baik itu dari dalam pekerjaan maupun dari luar pekerjaan individu, Dan yang sering terjadi adalah dari tempat bekerja seperti ruangan yang terlalu sempit, Isi pekerjaan seperti beban kerja yang berlebihan dan syarat-syarat pekerjaan seperti karier yang tidak jelas.

#### **4. Aspek-aspek *Stres Kerja***

Aspek-aspek *stres* kerja oleh Rice (1999) dan Robbins (1998) adalah:

- a. Aspek fisiologis, Robbins (1998) mengatakan bahwa *stres* kerja sering ditunjukkan pada symptoms fisiologis. Beberapa yang teridentifikasi sebagai symptoms fisiologis adalah:



- Meningkatnya detak jantung, tekanan darah, dan risiko potensi terkena gangguan kardiovaskuler
  - Gangguan pernapasan, termasuk akibat dari sering marah
  - Gangguan kulit
  - Pusing, sakit kepala dan tegangan otot
  - Gangguan tidur
  - Menurunnya fungsi imun misalnya meningkatnya resiko terkena kanker.
- b. Aspek psikologis, menurut Rice (1998) *stres* kerja dan gangguan psikologis adalah hubungan yang erat dalam kondisi kerja. Simptoms yang terjadi pada aspek psikologis akibat dari *stres* adalah:
- Kecemasan, ketegangan, kebingungan, sensitif yang berlebihan atau mudah marah.
  - Merasa frustrasi, emosional, dan hiperaktif
  - Mengalami tekanan perasaan, menarik diri, dan depresi
  - Berkurangnya kemampuan komunikasi yang efektif
  - Bosan dan tidak puas terhadap pekerjaan
  - Mengalami kelelahan mental, menurunnya fungsi intelektual dan kehilangan konsentrasi
  - Hilangnya spontanitas dan kreatifitas
  - Rendahnya harga diri.
- c. Aspek tingkah laku, beberapa simptoms perilaku pada aspek tingkah laku menurut Rice (1999) adalah:
- Menghindari pekerjaan dan absensi

- Menurunnya performansi dan produktifitas
  - Meningkatnya penggunaan rokok dan alkohol
  - Makan secara berlebihan sebagai pelarian dan obesitas
  - Nafsu makan menurun sebagai penarikan diri dan kehilangan berat badan, biasanya dikombinasikan dengan tanda-tanda depresi
  - Meningkatnya sikap agresi dan mencuri
  - Menurunnya hubungan dengan teman dan keluarga.
- d. Aspek organisasional. Aspek organisasional dalam *stres* kerja memiliki dampak utama pada mental dan fisik pekerja yang juga berimbas pada organisasi, *stres* kerja diasosiasikan dengan rendahnya performansi kerja karyawan, absensi, dan sering terdapat kecelakaan dalam bekerja. Hal ini termasuk juga rendahnya keinginan untuk berpartisipasi dan menurunnya tanggung jawab terhadap pekerjaan. Pekerja juga memperlihatkan kurangnya perhatian pada organisasi dan pada akhirnya pekerja memilih untuk keluar dari pekerjaannya (Rice 1999).

Dari uraian diatas mengenai aspek-aspek *stres* kerja, maka aspek-aspek *stres* kerja pada penelitian ini dilihat dari 4 aspek yaitu aspek fisiologis, aspek psikologis, aspek tingkah laku, dan aspek organisasional yang dapat diukur melalui symptoms-symptoms yang ada didalamnya.

## **5. CiriStresKerja**

Untuk kebanyakan orang, *stres* tidak cepat menyebabkan sakit keras, *stres* diungkapkan melalui ciri-ciri umum, seperti somnabulisme (tidak dapat tidur),

merokok berat, sulit berkonsentrasi dalam pengambilan keputusan, dan masa-masa lelah yang panjang (Munandar,2001)

Anoraga (2001) Stres yang tidak teratasi menimbulkan ciri badaniah, jiwa, dan ciri sosial. Dapat ringan, sedang, dan berat. Pada sistem saraf otonom, *stres* menimbulkan ciri seperti keluarnya keringat dingin, rasa panas dingin, asam lambung yang meningkat (sakit maag), kejang lambung dan usus, mudah kaget, gangguan seksual, dan lain-lain.

Hardjana (1994) dan Anoraga (2001) mengemukakan *ciristres* dikemukakan dalam segi diri kita yang penting, yaitu: fisik, emosi, intelektual, dan interpersonal.

- a. Fisik, seperti :Sakit kepala, tidur tidak teratur, gatal-gatal pada kulit, urat tegang terutama pada leher dan bahu, tekanan darah tinggi, berubah selera makan, lelah/kehilangan daya energi.
- b. Emosional, seperti : gelisah, rasa harga diri menurun, terlalu peka dan mudah tersinggung, marah-marah, gampang menyerang orang lain dan bermusuhan.
- c. Intelektual, seperti : susah berkonsentrasi, mudah lupa/daya ingat menurun, melamun secara berlebihan, kehilangan rasa humor yang sehat, produktivitas/prestasi kerja menurun
- d. Interpersonal, seperti : kehilangan kepercayaan kepada orang lain, mudah mempersalahkan orang lain, mudah membatalkan janji/tidak memenuhinya, suka mencari-cari kesalahan orang lain, mengambil sikap terlalu membentengi dan mempertahankan diri.

Williams, 1997 (dalam Nuryati, 2010) menunjukkan sejumlah symptoms yang umum dari proses berlangsungnya *stres*.

- a. Ciri-ciri yang bersifat fisik, seperti : perubahan pola tidur, lelah, pusing, sesak napas, gangguan pencernaan, otot tegang.
- b. Ciri-ciri yang bersifat mental, seperti : mudah marah dan lekas tersinggung, cemas dan gelisah, sulit mengambil keputusan, sulit menyelesaikan persoalan, suasana hati mudah berubah/labil, sulit berkonsentrasi, sulit mengingat bahkan hal-hal yang baru saja didengar, merasa kehilangan harga diri, suka menyendiri atau mengurung diri.

*Ciristres* menurut Beehr dan Newman (dalam Marchelia, 2014) terbagi menjadi tiga, yaitu:

- a. Ciri psikologis, yang ditandai dengan adanya kecemasan, ketegangan, bingung, mudah tersinggung, kelelahan mental, depresi, komunikasi yang tidak efektif, kebosanan.
- b. Ciri fisiologis, ditandai dengan adanya gejala seperti merasa letih/lelah, kehabisan tenaga, pusing, gangguan pencernaan, gangguan pernafasan, tekanan darah tinggi, gangguan tidur, kelelahan secara fisik, gangguan kulit, meningkatnta denyut jantung.
- c. Ciri perilaku, seperti absensi, menurunnya prestasi dan produktivitas, menurunnya kualitas hubungan interpersonal dengan keluarga dan teman, gelisah.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti menyimpulkan bahwa *ciristres* yang dialami karyawan pada dasarnya merupakan suatu kondisi ketegangan yang

mempengaruhi fisik, emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang dimana seseorang terpaksa memberikan tanggapan melebihi kemampuan penyesuaian dirinya terhadap suatu tuntutan dari luar. Sebagai hasilnya, pada diri para karyawan berkembang berbagai macam *ciristres* yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka.

### **C. Shift Kerja**

#### **1. Pengertian Shift Kerja**

Istilah giliran kerja adalah strategi penjadwalan jam kerja sedemikian rupa sehingga kelompok-kelompok karyawan tetap yang berbeda, melakukan tugas pekerjaan yang sama dalam jangka waktu yang berbeda selama periode 24 jam. Giliran kerja merupakan keharusan dalam organisasi sektor kemasyarakatan seperti, rumah sakit, pemadam kebakaran, kepolisian, pegawai SPBU bagian operator dan juga sektor swasta lainnya (Jewell & Marc, 1997).

Waktu kerja seperti yang tertera dalam undang-undang ketenagakerjaan No. 13 Tahun 2003 diatur sebagai 7 jam dalam 1 hari atau 40 jam untuk 1 minggu dalam 6 hari kerja. Dan yang lainnya 8 jam dalam 1 hari atau 40 jam untuk 1 minggu dalam 5 hari. Sedangkan hari dan jam kerja adalah waktu kerja yang ditetapkan oleh perusahaan dengan didasarkan pada ketentuan perundang-undangan yang berlaku mengenai ketenagakerjaan (Yanuar, 2006).

Gordon & Henefin (dalam Nuryati, 2007). Pengertian tentang kerja *shift* adalah jadwal kerja yang menggunakan jam kerja tidak seperti biasanya, jadi yang

disebut dengan kerja *shift* adalah pengaturan jam kerja yang memanfaatkan keseluruhan waktu yang tersedia untuk mengoperasikan pekerjaan, yaitu dengan cara pengalihan tugas dari kelompok kerja yang satu dengan kelompok kerja yang lainnya.

Dari beberapa pendapat tentang pengertian *shift* adalah pola waktu kerja yang diberikan kepada pekerja sesuai prosedur dan aturan perusahaan untuk mengerjakan sesuatu dengan lokasi kerja yang sama, pada saat yang sama, pada waktu yang berlainan atau pada waktu yang telah ditentukan sebelumnya dalam 24 jam atau dalam 1 hari yang biasanya di bagi atas 3 *shift*, yaitu *shift* pagi, siang, dan malam.

## **2. Macam-macam Kerja Shift**

Dalam pelaksanaan sistem kerja *shift*, biasanya karyawan tidak bekerja secara terus menerus selama 24 jam penuh, tetapi kebanyakan perusahaan membagi waktu 24 jam tersebut menjadi tiga *shift* yang masing-masing bekerja selama 8 jam perhari, yaitu *shift* pagi, *shift* siang/sore dan *shift* malam. Sedangkan berdasarkan tetap atau tidaknya waktu dalam bekerja *shift*, dapat dibedakan menjadi dua macam *shift*, yaitu:(dalam Nuryati, 2007).

### **a. Kerja *shift* tetap**

Jenis *shift* ini, karyawan bekerja pada satu *shift* tertentu atau pada *shift* yang tetap dengan jam kerja dan hari kerja yang tetap pada setiap hari kerjanya, misalnya seseorang yang bekerja pada *shift* pagi. Maka seterusnya karyawan tersebut akan bekerja pada *shift* pagi, dan demikian pula dengan karyawan pada *shift* siang/sore dan *shift* malam.

b. Kerja *shift* rotasi atau *shift* beredar

Pada jenis *shift* ini, karyawan bekerja pada *shift* yang tidak tetap, artinya karyawan akan berpindah dari satu *shift* ke *shift* yang lainnya setelah periode tertentu. Seseorang yang bekerja pada *shift* pagi tidak seterusnya akan bekerja pada *shift* itu, sesudah periode waktu tertentu (sejumlah hari) karyawan tersebut akan mengalami perubahan jam kerja yaitu dari *shift* pagi ke *shift* siang/sore dan kemudian ke *shift* malam.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat dua macam *shift* kerja yaitu *shift* tetap dengan waktu jam kerja yang tetap pada setiap harinya, dan *shift* rotasi yang artinya karyawan akan mengalami perubahan jam kerja dari *shift* satu ke *shift* yang lainnya.

### **3. Dampak dari *shift* kerja**

Kerja *shift* juga membawa dampak pada problem-problem penyesuaian. Para pekerja *shift* mengalami banyak problem dalam penyesuaian fisiologis, psikologis, dan sosial. Masalah fisiologis timbul karena terganggunya ritme harian individu, dan mengganggu perputaran waktu untuk makan, tidur, dan bekerja, yang mengakibatkan pekerja seringkali mengalami masalah penyesuaian fungsi fisiologis. Dimana masalah fisiologis ini dapat berupa keluhan-keluhan seperti kurang tidur, kelelahan, gangguan saluran pencernaan, dan berkurangnya nafsu makan. (Muchinsky dkk dalam Nuryati, 2007).

Sedangkan keluhan psikologis yang dialami karyawan adalah depresi, tidak puas terhadap jam kerja karyawan, *stres* dan menjadi lekas marah (Gordon & Henefin dalam Nuryati, 2007).

Karyawan yang bekerja dengan sistem kerja *shift* juga mempunyai masalah sosial hal ini terjadi karena ketidaksesuaian jadwal karyawan dengan orang lain disekitarnya. Karyawan yang bekerja pada sore dan malam selama periode tertentu akan menyebabkan karyawan menjadi sulit untuk mengikuti kegiatan organisasi sosial (Nuryati, 2007).

Berdasarkan dampak dari kerja *shift* diatas, Para pekerja *shift* mengalami banyak problem dalam penyesuaian fisiologis, psikologis, dan sosial yang dapat berpengaruh pada karyawan yang mengakibatkan timbulnya *stres* kerja.

#### **D. Perbedaan Tingkat *Stres* Kerja Ditinjau Dari *Shift* Kerja Pada Karyawan SPBU Bagian Opertor**

Monk & Tepas *shift* merupakan sumber utama dari *stres* bagi pekerja. Para pekerja *shift* malam lebih sering mengeluh tentang kelelahan dan gangguan perut daripada pekerja pagi/siang dan dampak dari kerja *shift* terhadap kebiasaan makan yang mungkin menyebabkan gangguan-gangguan perut dan pengaruhnya adalah emosional dan biological (Munandar, 2001).

Seperti telah dikemukakan bahwa *shift* kerja adalah suatu jadwal kerja, dimana karyawan secara bergantian datang ke tempat kerja untuk bergantian melaksanakan tugas agar kegiatan operasionalnya tetap berjalan selama 24 jam dan biasanya *shift* kerja dibagi menjadi tiga yaitu, *shift* pagi, siang/sore dan malam. Bekerja pada *shift* yang berbeda-beda ini membawa dampak yang kurang



baik, terutama kesehatan baik secara fisik, psikologis, dan sosial (Aamoondt dalam nuryati,2007).

Secara fisiologis kerja *shift* akan mengganggu ritme harian karyawan, seperti terganggunya pola makan, tidur dan istirahat yang kemudian akan berpengaruh terhadap kesehatan seperti berkurangnya nafsu makan, kelelahan, gangguan saluran pencernaan dan kurang tidur. Secara psikologis, kerja *shift* dapat menyebabkan keluhan-keluhan seperti depresi, tidak puas terhadap jam kerja karyawan, dan juga dapat mengalami *stres* kerja. Secara sosial dampak dari kerja *shift* adalah karyawan sulit mengikuti kegiatan organisasi sosial, dan masalah kesulitan dalam menyesuaikan waktu dengan anggota keluarga yang lain, sehingga dapat menjadi pemicu terjadinya konflik dalam keluarga (Nuryati, 2007).

Karyawan SPBU bagian operator yang bekerja dengan sistem *shift* akan mengalami perubahan-perubahan akibat kerja *shift* ini. Jadwal kerja dengan sistem *shift* ini membuat karyawan SPBU bagian operator merasa kesulitan untuk menyesuaikan dengan pola-pola kebiasaan yang telah dijalankannya, keluarga dan lingkungan sosial (Nuryati, 2007).

Kondisi disetiap *shift* mempunyai keuntungan dan kelemahan. Pada *shift* pagi mempunyai keuntungan dalam kehidupan sosial, jam kerja yang normal sama seperti pekerja umumnya da bisa beristirahat dengan cukup semalam. Selain ini karyawan yang bekerja *shift* pagi merasa lebih menguntungkan pada saat kondisi lingkungan yang belum begitu panas, waktu untuk keluarga, dan terhindar dari kejahatan pada malam hari. Selain ada keuntungan bagi operator SPBU yang

masuk pada *shift* pagi, ada juga kerugian yang dirasakan oleh karyawan pada *shift* pagi, dimana karyawan diharuskan bangun lebih awal belum lagi dihadapkan dengan jumlah pelanggan yang meningkat pada jam masuk kantor dan masuk sekolah yang kebanyakan ingin dilayani dengan cepat dan terburu-buru sehingga menimbulkan ketegangan selama melayani pelanggan (Nuryati, 2007).

Berbeda lagi dengan yang dialami oleh karyawan yang masuk pada *shift* siang, karyawan harus bekerja dengan kondisi cuaca yang panas, lingkungan yang kotor dan berdebu, dan suara yang terlalu bising. Selain kerugian tersebut karyawan yang bekerja pada *shift* siang juga mengalami tekanan yang dapat menimbulkan *stres* kerja, antara lain: lebih mudah mengalami kelelahan fisik maupun psikis, dan juga perubahan kondisi kerja dari siang, sore hingga malam hari yang perubahan tersebut membawa dampak secara fisik (Nuryati, 2007).

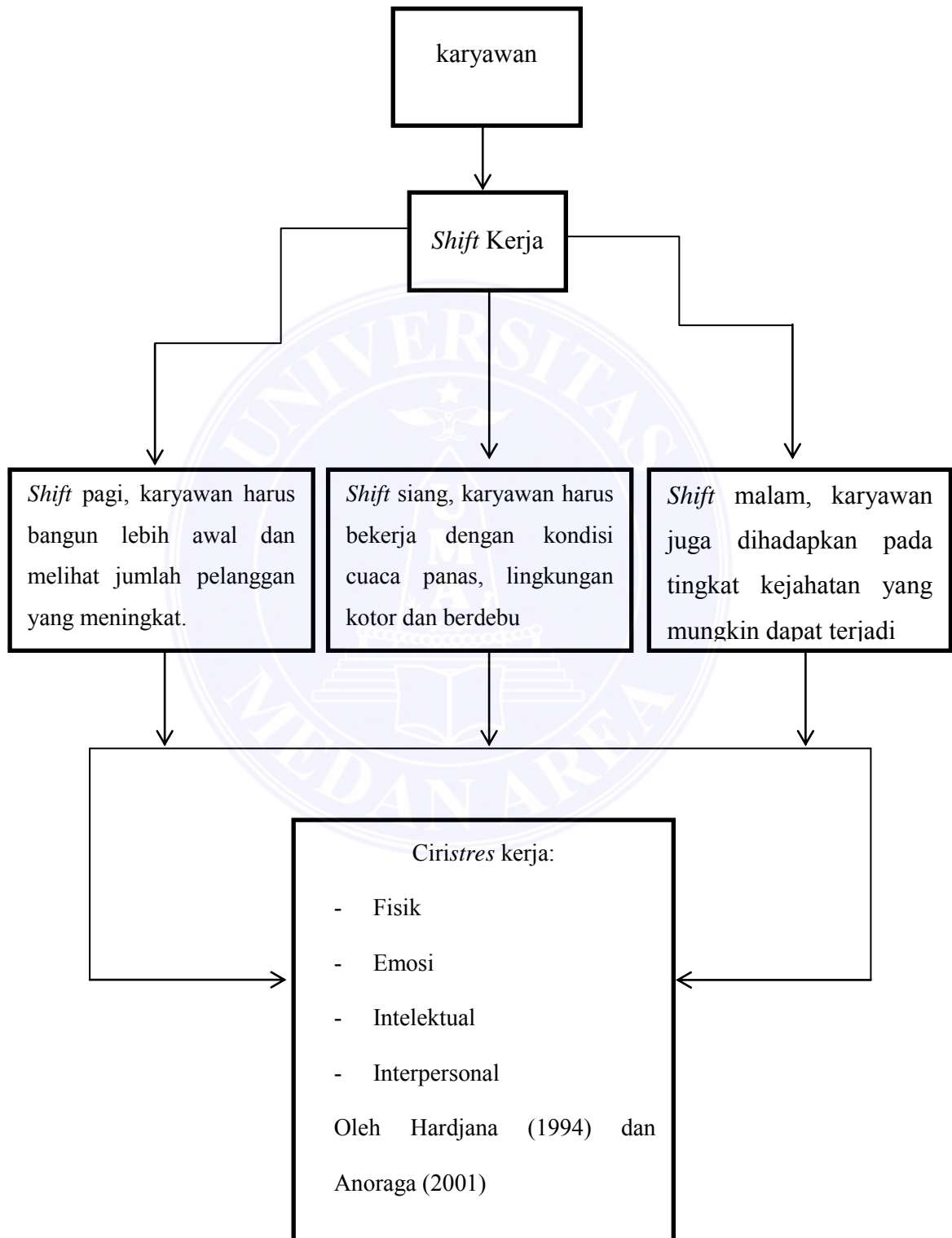
Sedangkan bagi karyawan *shift* malam dampak kelelahan terutama secara fisik sangat dirasakan, karena karyawan harus terjaga sepanjang malam untuk bekerja. Disamping itu karyawan yang bekerja pada *shift* malam mempunyai risiko kecelakaan kerja yang lebih tinggi yang diakibatkan karena dampak dari kelelahan fisik tersebut, karyawan juga dihadapkan pada tingkat kejahatan yang mungkin dapat terjadi, misalnya karyawan harus berhadapan dengan pelanggan yang sedang mabuk, penodongan, perampokan dan tindak kriminal yang lain yang tentunya dapat mengancam keselamatan karyawan. tetapi ada hal lain yang dianggap menguntungkan bekerja pada *shift* malam, yaitu pada saat karyawan bekerja karyawan bebas dari pengawasan pihak kantor (Nuryati, 2007).

Keuntungan dan kerugian yang dirasa ada pada setiap *shift* kerja tergantung dari persepsi setiap operator SPBU yang menjalankan pekerjaan tersebut, baik pada saat masuk pagi, siang maupun malam. Namun kenyataannya perubahan-perubahan dalam kehidupan akibat kerja *shift* tidak dapat dihindarkan lagi dan pada akhirnya akan menimbulkan masalah baik fisiologis, psikologis, maupun sosial. Masalah-maslah ini yang nantinya akan menjadi pemicu timbulnya *stres* kerja pada karyawan operator SPBU. Bila dilihat dari ciri-ciri fisik, kondisi setiap *shift* (pagi, siang, malam) merupakan kondisi-kondisi yang mempunyai karakteristik yang berbeda-beda satu dengan yang lainnya, kondisi-kondisi yang membedakannya adalah suhu, kelembaban, keramaian, intensitas cahaya, jumlah pelanggan dan lain-lain (Nuryati, 2007).

Segala macam bentuk *stres* pada dasarnya disebabkan oleh kekurangan pengertian manusia akan keterbatasan-keterbatasannya sendiri. Ketidakmampuan untuk melawan keterbatasan inilah yang akan menimbulkan frustrasi, konflik, gelisah, dan rasa bersalah yang merupakan tipe-tipe dasar *stres* (Anoraga, 1992).

Dengan melihat kejadian diatas terdapat perbedaan kondisi dan masalah dalam setiap *shift*. Mengacu pada asumsi bahwa *stres* kerja disebabkan oleh hampir semua kondisi kerja, berarti kondisi kerja setiap *shift* yang berbeda dapat mengakibatkan tingkat *stres* kerja yang berbeda pada karyawan SPBU.

## E. Kerangka Konseptual



## F. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya perlu diuji melalui bukti-bukti secara empiris. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah “adanya perbedaan tingkat *stres* kerja ditinjau dari *shift* kerja pagi, siang dan malam dengan asumsi *shift* malam lebih tinggi tingkat *stres* kerja dibanding *shift* pagi dan *shift* siang”.

