

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Semenjak himbauan *Work From Home* (WFH) dari Presiden Joko Widodo pada konferensi pers di Istana Bogor Jawa Barat pada tanggal 15 Maret 2020 masyarakat diminta untuk bekerja, belajar, beribadah dan menciptakan sistem bekerja di rumah (Muchlis, 2020). Upaya pemerintah dalam mengatasi keadaan akibat adanya pandemi adalah dengan pelaksanaan PSBB di seluruh wilayah. PSBB adalah singkatan dari Pembatasan Sosial Berskala Besar, peraturan tersebut diterbitkan oleh Kementerian Kesehatan dalam rangka menekan angka penyebaran virus Covid-19 (Putsanra, 2020). Aturan PSBB tercatat dalam peraturan menteri kesehatan nomor 9 tahun 2020 yang bertujuan untuk mengatur pembatasan yang meliputi libur nya sekolah dan tempat kerja, pembatasan kegiatan keagamaan, pembatasan kegiatan di tempat atau fasilitas umum, pembatasan kegiatan sosial budaya, pembatasan moda transportasi, dan pembatasan kegiatan lainnya (Putsanra, 2020). Sebagai akibat dari adanya PSBB banyak kantor baik pemerintah maupun swasta yang kemudian menerapkan skema bekerja dari rumah atau WFH (Mungkasa, 2020). Pada pelaksanaannya, WFH memiliki kewajiban dan tanggung jawab yang sama dengan bekerja di kantor. Sejak 1 Juni 2020, berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) menyatakan bahwa Jumlah karyawan yang melaksanakan WFH semenjak ditetapkan sebesar 39,9%, jumlah karyawan yang WFH akan tetapi masih memiliki jadwal di kantor sebanyak 34,76%, jumlah karyawan yang masuk ke kantor seperti biasa sebesar 7.07%, dan karyawan yang tidak memungkinkan WFH sebesar 19,06% Berdasarkan data di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan yang melakukan WFH memiliki angka yang cukup tinggi (Adi Putranto, Riyadi, Larasaty, Kurniasih, & Pratiwi, 2020).

Perusahaan Microsoft dan Techrepublic premium melakukan riset penelitian kualitatif dengan narasumber pimpinan bisnis di berbagai industri, seperti perbankan, kesehatan, pendidikan telekomunikasi hingga profesional di Asia (Burhan, 2020). Perusahaan tersebut mengingatkan lima hal yang perlu diperhatikan jika kegiatan WFH

terjadi dalam jangka waktu yang lama. Yang pertama adalah resiko *burnout* yang menandakan kondisi stres saat bekerja. Yang kedua adalah tetap adanya pengkajian mengenai pengukuran kinerja karyawan meskipun bekerja jarak jauh. Hal tersebut membuat karyawan tetap memiliki motivasi bekerja yang baik. Yang ketiga adalah menerapkan fleksibilitas dan empati terhadap karyawan. Berdasarkan riset penelitian, hampir 47% orang yang bekerja dari rumah melaporkan gangguan teknis pekerjaan, sehingga dalam hal ini pihak perusahaan diminta untuk memberikan fleksibilitas waktu kepada karyawan untuk mengatasi gangguan tersebut. Yang keempat adalah perusahaan perlu memberikan pelatihan dan kesiapan teknologi. Terakhir adalah perusahaan perlu memasukkan unsur sosial dalam kondisi pandemi saat ini, seperti tetap mengikat karyawan dengan berbincang santai melalui *Video Conference*. Beban kerja yang tinggi, tidak adanya stabilitas dalam bekerja, lamanya waktu bekerja, dan tekanan kerja mengakibatkan karyawan menjadi tertekan dan mengalami stres (Burhan, 2020).

Kondisi WFH memiliki kekurangan bagi seorang karyawan, salah satunya adalah tidak memiliki batasan jelas antara kantor dan rumah, bahkan cenderung bekerja tanpa batasan (Mungkasa, 2020). Masa WFH berpotensi meningkatkan kemungkinan individu mengalami stress dan ketegangan, yang mungkin tidak terjadi pada kondisi normal (Pelaksana et al., 2019). Keharusan individu beradaptasi secara mendadak dengan bentuk-bentuk komunikasi media digital di semua lini pekerjaan berpotensi besar menjadi stressor yang membawa individu pada kondisi stres (Pelaksana et al., 2019). Kenyataan demikian juga didukung oleh fakta bahwa beban pekerjaan yang harus diselesaikan kemungkinan besar juga berlipat ganda, sehingga memungkinkan individu mengalami peningkatan ketegangan dan stres (Pelaksana et al., 2019). Keadaan-keadaan demikian membangun kondisi yang sesuai bagi perubahan perilaku individu, perubahan psikologis dan emosional, serta perubahan pada perilaku komunikasi (Pelaksana et al., 2019).

Griffin dan Moorhead (2014) menyatakan stres adalah respon adaptif seseorang pada stimulus yang menempatkan psikologis atau tuntutan fisik berlebihan pada orang tersebut. Membahas mengenai stres, terdapat model stres yang dikemukakan oleh Bartlett (1998), yaitu model stres sebagai stimulus. Model stres ini memfokuskan pada

sumber stres daripada aspek lainnya. Sumber stres dikenal dengan istilah "*stressor*". *Stressor* memberikan rangsangan dan dorongan sehingga stres bisa terjadi pada seseorang. Oleh karena itu, tekanan yang berasal dari situasi-situasi lingkungan bisa bertindak sebagai penyebab dan penentu pada gangguan-gangguan kesehatan apabila terjadi dalam kurun waktu yang sering dan dengan jumlah yang berbahaya (Gaol, 2016). Menurut Thoits (1994), sumber stres dikategorikan menjadi tiga jenis, yaitu *life events* (Peristiwa-peristiwa kehidupan), *chronic strain* (ketegangan kronis), dan *daily hassles* (permasalahan sehari-hari). Pada penelitian yang dilakukan oleh Spurgeon, Jackson dan Beach di tahun 2001, penelitian tersebut dilakukan dengan menggunakan *Life Events Inventory* (LEI) dengan subjek 115 karyawan dengan rentang usia 16-56 tahun menghasilkan bahwa sepuluh peristiwa kehidupan yang bisa memicu terjadinya stres salah satunya adalah masalah keuangan, tunawisma, dan pengangguran. Selanjutnya, pada *chronic strains* (ketegangan kronis) didefinisikan sebagai kesulitan yang berulang-ulang dalam kehidupan sehari-hari. Ketegangan kronis yang masih berlanjut akan menyebabkan ancaman bagi seseorang. pada penelitian yang dilakukan oleh Serido di tahun 2004 menemukan bahwa terdapat 4 faktor yang memicu ketegangan kronis, yaitu tuntutan pekerjaan dan kurangnya pengendalian atas pekerjaan. Terakhir adalah *daily hassles* (permasalahan sehari-hari) yang didefinisikan sebagai peristiwa yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari yang tidak berlanjut secara terus menerus dan hanya menimbulkan stres sesaat. Sebagai contoh dari permasalahan sehari-hari adalah macet, kehadiran orang yang tidak di harapkan, tenggat waktu yang tiba-tiba dan berargumentasi dengan orang lain (Thoits, 1995).

Istilah stres kerja digunakan untuk menunjukkan keadaan tertekan yang dialami individu yang disebabkan oleh kondisi atau situasi tertentu yang terjadi di lingkungan kerjanya (Arismuandar, 2008). Hal tersebut terjadi ketika seseorang tidak dapat memenuhi kebutuhan tuntutan atau kebutuhan dan pekerjaannya (Losyk, 2005). Stres kerja juga diartikan sebagai suatu kondisi ketegangan yang menciptakan ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang karyawan dalam menghadapi pekerjaan (Asih, Widhiastuti, & Dewi, 2018). Menurut Losyk (2005) stres kerja merupakan bagian yang harus dihindari oleh

sebuah organisasi. Hal tersebut harus dihindari karena harga yang harus dibayar akibat stres kerja akan jauh lebih besar dari pada biaya perawatan kesehatan itu sendiri. Stres kerja bisa diimplikasikan sebagai faktor dari penyebab absensi, kecelakaan kerja, masalah psikologis, tuntutan kompensasi, produktivitas rendah, tindakan pencurian di tempat kerja, kinerja yang payah, dan tingkat keluar masuk tenaga kerja (Tama & Hardiningtyas, 2017). Pada faktor organisasi, stres bisa disebabkan oleh tekanan dalam menyelesaikan tugas, beban kerja yang berlebihan, atasan yang selalu menuntut dan rekan kerja yang tidak menyenangkan (Robbins & Judge, 2013). Ketegangan yang menyebabkan ketidakseimbangan fisik dan psikis serta mempengaruhi emosi dan proses berpikir seorang karyawan dalam menghadapi pekerjaan yang menciptakan stres kerja pada karyawan (Asih, Widhiastuti, & Dewi, 2018).

Menurut Robbins dan Judge (2013) setiap individu memiliki reaksi yang berbeda terhadap sumber stres. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah persepsi, pengalaman kerja, *self-efficacy*, permusuhan, kepercayaan pada *locus of control* dan dukungan sosial. Menurut Zimet et al (1988) dukungan sosial meliputi dukungan dari teman, orang terdekat (*significant others*), dan keluarga. Periode WFH ini dapat dimanfaatkan karyawan untuk membangun komunikasi yang lebih positif dengan keluarga. Dengan melakukan komunikasi yang positif dengan keluarga, stres bisa dihindarkan (Safarina, 2020). Menurut Sakitri (2020) terdapat tujuh strategi imperatif pemicu kesuksesan WFH, diantaranya adalah membuat pengukuran *work from home productivity* secara sederhana dan objektif, memberikan karyawan otonomi untuk melakukan penyesuaian diri terhadap kondisi saat ini, merespon secara aktif kebutuhan karyawan, memperkuat hubungan emosional dengan karyawan dalam kondisi pandemi, mengatur jadwal yang efektif, memiliki pemikiran yang positif dan yang terakhir adalah memiliki dukungan dari keluarga untuk menciptakan keseimbangan dalam menjalankan peran ganda saat bekerja di rumah. Hal tersebut selaras dengan pendapat Taylor (2004) yang mengatakan bahwa dukungan keluarga membentuk aspirasi yang positif terhadap pekerjaan dan karir terhadap seorang karyawan (Santoso & Setiawan, 2018).

Dukungan sosial merupakan hadirnya orang-orang tertentu yang secara pribadi memberikan nasehat, motivasi, arahan, dan menunjukkan jalan keluar ketika individu mengalami masalah (Galuh & Desiningrum, 2016). Dukungan sosial merupakan suatu bentuk bantuan yang datang baik dari keluarga, teman, tetangga, rekan kerja, dan tenaga profesional. Bantuan yang dapat diberikan dapat berupa sumber daya fisik, materiil, non-materiil, pemberian informasi serta dukungan secara emosional (Sefrina & Latipun, 2016). Menurut Baron & Byrne (2005) dukungan sosial adalah kenyamanan secara fisik dan psikologis yang diberikan teman atau anggota keluarga. Dengan begitu, dukungan sosial dapat diperoleh dari orang terdekat individu tersebut seperti keluarga (Samputri & Sakti, 2015). Zimet et al (1988) membagi dukungan sosial berdasarkan sumbernya melalui tiga dimensi, yaitu dukungan yang bersumber dari teman, dukungan yang bersumber dari orang terdekat (*significant other*) dan bersumber dari keluarga. Menurut Sarafino, E. P., & Smith, 2011 dukungan sosial yang berasal dari keluarga meliputi ungkapan rasa empati, kepedulian dan perhatian terhadap individu. Dukungan keluarga menurut Friedman, 2013 adalah sikap, tindakan penerimaan keluarga terhadap anggota keluarganya, berupa dukungan informasional, dukungan penilaian, dukungan instrumental dan dukungan emosional (Cahyanti, Donsu, Endarwati, & Dewi, 2020). Selain itu, dukungan keluarga dapat meliputi barang, jasa, informasi, dan nasehat, sehingga membuat penerima dukungan tersebut merasa disayang, dihargai dan tentram (Saputri & Sujarwo, 2017). Dukungan keluarga bisa diperoleh dari suami, istri, pasangan, orang tua, paman, bibi, dan sebagainya (Zimet et al., 1988). Berdasarkan fenomena di atas diharapkan dukungan keluarga diharapkan mampu menekan angka stres kerja pada karyawan yang sedang melaksanakan *work from home*.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Muski Hastuti pada tahun 2020, penelitian tersebut bertujuan untuk melihat pengaruh dukungan keluarga terhadap stres kerja yang dialami dosen dan pegawai di Fakultas Ushuluddin, adab dan dakwah IAIN Parepare dan pengaruh lingkungan kerja terhadap stres kerja yang dialami dosen dan pegawai di Fakultas Ushuluddin, adab dan dakwah IAIN Parepare. Berdasarkan hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa dukungan keluarga dan lingkungan kerja memiliki

pengaruh secara simultan terhadap stres kerja. Penelitian yang serupa juga dilakukan oleh Haifah Hamid (2018) yang meneliti hubungan dukungan keluarga dengan stres kerja tenaga kerja Indonesia di luar negeri yang dilakukan pada 123 subjek tenaga kerja Indonesia di luar negeri menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan antara dukungan keluarga dan stres kerja pada tenaga kerja Indonesia yang sedang bekerja di luar negeri, serta arah hubungannya negatif yakni semakin tinggi dukungan keluarga yang didapatkan maka stres kerja yang akan dialami Tenaga Kerja Indonesia akan semakin rendah.

Keunggulan dari penelitian ini adalah kondisi saat ini berbeda dari penelitian sebelumnya. Pada penelitian ini, peneliti ingin melihat pengaruh dukungan keluarga terhadap stres kerja pada karyawan yang bekerja pada kondisi WFH akibat adanya Covid-19. Berdasarkan fenomena di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai dukungan keluarga terhadap stres kerja pada karyawan yang melaksanakan *Work From Home* (WFH), dengan judul penelitian “Pengaruh Dukungan Keluarga Terhadap Stres Kerja Pada Karyawan *Work From Home* di DKI Jakarta” guna melihat seberapa banyak keterlibatan pengaruh dukungan keluarga terhadap jumlah stres kerja pada karyawan yang melaksanakan WFH.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan di atas, maka identifikasi masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran dukungan keluarga pada karyawan WFH di DKI Jakarta.
2. Bagaimana gambaran Stres kerja pada karyawan WFH di DKI Jakarta.
3. Bagaimana pengaruh dukungan keluarga terhadap stres kerja pada karyawan *work from home* di DKI Jakarta.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi penelitian yang telah diuraikan di atas, maka peneliti akan membatasi masalah pada pengaruh dukungan keluarga terhadap stres kerja pada karyawan *work from home* di DKI Jakarta

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Apakah terdapat Pengaruh Dukungan Keluarga Terhadap Stres Kerja pada Karyawan *Work From Home* di DKI Jakarta?”

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah di jabarkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dukungan keluarga terhadap stres kerja pada *karyawan work from home* di DKI Jakarta.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis yang terdapat di dalam penelitian ini yaitu diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pembaca mengenai pengaruh dukungan keluarga terhadap stres kerja pada karyawan *work from home* di DKI Jakarta.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Karyawan WFH

Dari Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan tambahan kepada karyawan bahwa dukungan keluarga memiliki pengaruh dalam mengurangi timbulnya stres kerja yang terjadi pada karyawan WFH di DKI Jakarta.

2. Bagi Masyarakat Umum

Peneliti berharap melalui hasil penelitian ini masyarakat dapat lebih mengerti dan memahami bahwa dukungan keluarga memiliki pengaruh dalam mengurangi terjadinya stres kerja yang terjadi pada karyawan WFH di DKI Jakarta.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dan gambaran data untuk penelitian selanjutnya mengenai topik pengaruh dukungan keluarga terhadap stres kerja pada karyawan WFH di DKI Jakarta.