

## DESKRIPSI PROBLEM STRES KERJA DAN ALTERNATIF SOLUSINYA

Santia Agustin Banjarsari  
Yusniar  
yusniar@stiei-kayutangi-bjm.ac.id

STIE INDONESIA BANJARMASIN

*Abstract,*

*This study aims to find out the problems of job stress that occurs in the Education Office of Banjarmasin City and to know what factors can lead to job stress and find a good solution to overcome the problems of job stress that occurred in the office. Data analysis techniques used in this research is data collection, data reduction, data display, and conclusion. The results of the study indicate that there are problems related to job stress in the Education Office of Banjarmasin City, the problems such as many workload problems, conflicts among employees, problems related to information technology, public complaints about schools or students, teacher-related issues, and issues outside the organization such as family issues, although the problems do not occur to all respondents and informants, only a few who claim that the problems they experienced. Factors that lead to the occurrence of these problems are, a lot of workload, lack of human resources, differences of opinion among colleagues, employees who have not been able to apply information technology, and lack of time in completing the work.*

*Keywords: job stress, workload, information technology*

Abstrak,

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui permasalahan-permasalahan stres kerja yang terjadi pada Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin dan faktor-faktor apa saja yang dapat menimbulkan stres kerja serta solusinya. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu melakukan pengumpulan data, kemudian mereduksi data, penyajian atau display data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan stres kerja pada Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin, seperti permasalahan beban pekerjaan yang banyak, konflik antar pegawai, masalah yang berhubungan dengan informasi teknologi (IT), masalah pengaduan masyarakat mengenai sekolah ataupun pelajar, masalah yang

berhubungan dengan guru, maupun masalah luar organisasi seperti masalah keluarga. Namun permasalahan tersebut tidak terjadi kepada semua responden dan informan, hanya beberapa saja yang menyatakan bahwa permasalahan tersebut mereka alami dan rasakan. Faktor-faktor yang mengakibatkan terjadinya permasalahan tersebut adalah, beban kerja yang banyak, sumber daya manusia yang kurang, perbedaan pendapat antar rekan kerja, adanya pegawai yang belum bisa mengaplikasikan IT, serta kurangnya waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.

**Kata Kunci:** stres kerja, beban pekerjaan, informasi teknologi (IT)

Permasalahan yang sering dialami para pegawai dan harus menjadi perhatian pimpinan organisasi adalah masalah stres kerja. Stres kerja adalah kondisi pegawai yang mendapatkan tekanan berlebihan yang diberikan padanya. Tekanan ini bisa dari pekerjaan itu sendiri dan juga bisa dalam lingkungan pekerjaan maupun lingkungan luar yang dapat berpengaruh kepada hasil pekerjaannya. Dampak stres kerja tidak selalu negatif, stres kerja juga bisa berdampak positif tergantung dari pegawai itu sendiri dalam menyikapinya.

Menurut Sinambela (2016:473), penyebab terjadinya stres kerja antara lain beban kerja yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, kualitas

pengawasan yang rendah, iklim kerja yang tidak sehat, otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab, konflik kerja, perbedaan yang lain antara pegawai dengan pemimpin. Adapun Robbins menyebutkan faktor yang menyebabkan stres kerja yaitu (1) faktor lingkungan, seperti: ketidakpastian ekonomis, ketidakpastian politik, ketidakpastian teknologi, (2) faktor organisasi, seperti: tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi, struktur organisasi, kepemimpinan, daur hidup organisasi, (3) faktor individual, seperti: masalah keluarga, masalah ekonomi, dan masalah kepribadian (Arifin dkk. 2017:233).

Faktor penyebab stres kerja seperti faktor pekerjaan, faktor hubungan di tempat kerja, faktor

teknologi, maupun faktor dari luar organisasi dialami juga oleh para pegawai. Instansi ini merupakan lembaga resmi dalam melakukan aktivitas-aktivitas kenegaraan dalam bidang pendidikan di Banjarmasin. Lembaga resmi yang menjadi pusat pelayanan untuk bidang pendidikan, maka beberapa tugas penting seperti melakukan *monitoring* terhadap pengajar, mengkoordinasi tiga tingkatan sekolah yaitu sekolah Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dan Pendidikan Non Formal (PNF), Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), dan aspek-aspek lainnya yang berhubungan dengan pendidikan.

Faktor-faktor penyebab stres kerja antara lain beban kerja yang banyak, konflik antara pegawai, beberapa pegawai masih belum mampu mengaplikasikan informasi teknologi (IT), pengaduan dari masyarakat tentang pelajar, sekolah ataupun guru, masalah dari luar organisasi seperti masalah keluarga yang dapat mengakibatkan stres kerja dan pegawai menjadi tidak fokus dalam bekerja.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan data kualitatif yang dikuantitatifkan. Pegawai yang menjadi responden berjumlah 37 orang pegawai tetap Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin yang dipilih secara proporsional dari bidang PAUD &PNF, bidang pembinaan SD, bidang pembinaan SMP, dan Bagian Umum & Kepegawaian. Penelitian dilakukan dengan observasi dan wawancara kepada beberapa pegawai tetap sebagai informan yang memberi penjelasan sesuai tujuan penelitian. Teknis analisis data meliputi langkah-langkah *data collection*, *data reduction*, *display data*, dan *conclusion*.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Responden mengisi kuesioner berjumlah 37 orang, terdiri dari laki-laki 22 orang (59,46%) dan perempuan 15 orang (40,54%). Usia responden sebagian besar di atas 30 tahun (89%).

**Tabel 1. Hasil Kuesioner Pernyataan Pertama sampai Kelima**

| No | Pernyataan  | Sangat Tidak Setuju |       | Tidak Setuju |       | Ragu-Ragu |       | Setuju |       | Sangat Setuju |      | Total  |     |
|----|---|---------------------|-------|--------------|-------|-----------|-------|--------|-------|---------------|------|--------|-----|
|    |   | Jumlah              | %     | Jumlah       | %     | Jumlah    | %     | Jumlah | %     | Jumlah        | %    | Jumlah | %   |
| 1  | Saya merasa pekerjaan yang dibebankan kepada saya terlalu banyak.   | 3                   | 8,11  | 19           | 51,35 | 3         | 8,11  | 10     | 27,03 | 2             | 5,40 | 37     | 100 |
| 2  | Saya merasa tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepada saya saling bertentangan satu dengan yang lainnya.            | 3                   | 8,11  | 28           | 75,68 | 2         | 5,40  | 3      | 8,11  | 1             | 2,70 | 37     | 100 |
| 3  | Saya merasa atasan saya belum memberikan cukup dukungan bagi saya dalam bekerja sehingga berpengaruh kepada kinerja saya. | 4                   | 10,81 | 19           | 51,35 | 4         | 10,81 | 9      | 24,33 | 1             | 2,70 | 37     | 100 |
| 4  | Saya belum merasa puas dengan pola hubungan dan dukungan yang saya dapat dari rekan kerja.                                | 2                   | 5,40  | 22           | 59,46 | 5         | 13,51 | 5      | 13,51 | 3             | 8,11 | 37     | 100 |
| 5  | Saya merasa perbedaan pendapat antara saya dan rekan kerja dapat menimbulkan konflik dalam bekerja.                       | 3                   | 8,11  | 27           | 72,98 | 2         | 5,40  | 3      | 8,11  | 2             | 5,40 | 37     | 100 |

**Sumber: Data Primer, diolah 2018**

Pernyataan pertama, bahwa 3 responden menjawab sangat tidak setuju, 19 responden menjawab tidak setuju, 3 responden menjawab ragu-ragu, 10 responden menjawab setuju, 2 responden menjawab sangat setuju. Jawaban yang banyak dipilih oleh responden adalah tidak setuju dengan presentase 51,35%, ini berarti sebagian besar pegawai merasa

pekerjaan yang dibebankan kepadanya tidak terlalu banyak.

Pernyataan kedua, bahwa ada 3 responden menjawab sangat tidak setuju, 28 responden menjawab tidak setuju, 2 responden menjawab ragu-ragu, 3 responden menjawab setuju, 1 responden menjawab sangat setuju. Jawaban yang banyak dipilih oleh responden adalah tidak setuju dengan

presentase 75,68%, ini berarti tugas dan tanggungjawab yang dibebankan kepada sebagian besar pegawai tidak saling bertentangan satu dengan yang lainnya.

Pernyataan ketiga, bahwa 4 responden menjawab sangat tidak setuju, 19 responden menjawab tidak setuju, 4 responden menjawab ragu-ragu, 9 responden menjawab setuju, 1 responden menjawab sangat setuju. Jawaban yang banyak dipilih oleh responden adalah tidak setuju dengan presentase 51,35%, berarti atasan sudah memberikan cukup dukungan kepada pegawai dalam bekerja.

Pernyataan keempat, bahwa 2 responden menjawab sangat tidak setuju, 22 responden menjawab tidak setuju, 5 responden menjawab ragu-ragu, 5 responden menjawab setuju, 3 responden menjawab sangat setuju. Jawaban yang banyak dipilih oleh responden adalah tidak setuju dengan presentase 59,46%, ini berarti sebagian besar pegawai merasa puas dengan pola hubungan dan dukungan dari rekan kerja.

Pernyataan kelima, bahwa 3 responden menjawab sangat tidak setuju, 27 responden menjawab tidak

setuju, 2 responden menjawab ragu-ragu, 3 responden menjawab setuju, 2 responden menjawab sangat setuju. Jawaban yang banyak dipilih oleh responden adalah tidak setuju dengan presentase 72,98%, berarti perbedaan pendapat antar rekan kerja tidak dapat menimbulkan konflik dalam bekerja bagi sebagian besar pegawai.

**Tabel 2 Hasil Kuesioner Pernyataan Keenam sampai Kesepuluh**

| No | Pernyataan  | Sangat Tidak Setuju |       | Tidak Setuju |       | Ragu-Ragu |       | Setuju |       | Sangat Setuju |      | Total  |     |
|----|---|---------------------|-------|--------------|-------|-----------|-------|--------|-------|---------------|------|--------|-----|
|    |   | Jumlah              | %     | Jumlah       | %     | Jumlah    | %     | Jumlah | %     | Jumlah        | %    | Jumlah | %   |
| 1  | Saya merasa pekerjaan yang dibebankan kepada saya terlalu banyak.   | 3                   | 8,11  | 19           | 51,35 | 3         | 8,11  | 10     | 27,03 | 2             | 5,40 | 37     | 100 |
| 2  | Saya merasa tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepada saya saling bertentangan satu dengan yang lainnya.            | 3                   | 8,11  | 28           | 75,68 | 2         | 5,40  | 3      | 8,11  | 1             | 2,70 | 37     | 100 |
| 3  | Saya merasa atasan saya belum memberikan cukup dukungan bagi saya dalam bekerja sehingga berpengaruh kepada kinerja saya. | 4                   | 10,81 | 19           | 51,35 | 4         | 10,81 | 9      | 24,33 | 1             | 2,70 | 37     | 100 |
| 4  | Saya belum merasa puas dengan pola hubungan dan dukungan yang saya dapat dari rekan kerja.                                | 2                   | 5,40  | 22           | 59,46 | 5         | 13,51 | 5      | 13,51 | 3             | 8,11 | 37     | 100 |
| 5  | Saya merasa perbedaan pendapat antara saya dan rekan kerja dapat menimbulkan konflik dalam bekerja.                       | 3                   | 8,11  | 27           | 72,98 | 2         | 5,40  | 3      | 8,11  | 2             | 5,40 | 37     | 100 |

**Sumber: Data Primer, diolah 2018**

Pernyataan keenam, bahwa 8 responden menjawab sangat tidak setuju, 20 responden menjawab tidak setuju, 6 responden menjawab ragu-ragu, 3 responden menjawab setuju. Jawabanyang banyak dipilih oleh responden adalah tidak setuju dengan presentase 54,05%, ini berarti sebagian besar pegawai merasa pekerjaan yang berat tidak membuatnya mudah marah kepada rekan kerja.

Pernyataan ketujuh, bahwa 3 responden menjawab sangat tidak setuju, 24 responden menjawab tidak setuju, 6 responden menjawab ragu-ragu, 4 responden menjawab setuju. Jawaban yang banyak dipilih oleh responden adalah tidak setuju dengan presentase 64,86%, ini berarti adanya pengaduan dari masyarakat tentang pelajar ataupun sekolah tidak membuat pekerjaan sebagian besar pegawaisemakin berat.

Pernyataan kedelapan, bahwa ada 8 responden menjawab sangat tidak setuju, 19 responden menjawab tidak setuju, 6 responden menjawab ragu-ragu, 2 responden menjawab setuju, 2 responden menjawab sangat setuju. Jawaban yang banyak dipilih oleh responden adalah tidak setuju dengan presentase 51,36%, ini berarti beban kerja yang berat tidak membuat sebagian besar pegawai frustrasi dalam menyelesaikan pekerjaan.

Pernyataan kesembilan, bahwa 2 responden menjawab tidak setuju, 12 responden menjawab ragu-ragu, 13 responden menjawab setuju, 10 responden menjawab sangat setuju. Jawaban yang banyak dipilih oleh responden adalah setuju dengan presentase 35,14%, ini berarti sebagian besar pegawai bisa menguasai komputer atau mengaplikasikan informasi teknologi (IT) dalam bekerja.

Pernyataan kesepuluh, bahwa ada 2 responden menjawab sangat tidak setuju, 10 responden menjawab tidak setuju, 7 responden menjawab ragu-ragu, 15 responden menjawab setuju, 3 responden menjawab sangat setuju. Jawaban yang banyak dipilih oleh responden adalah setuju dengan presentase 40,54%, ini berarti sebagian besar pegawai merasa bahwa pekerjaan menjadi banyak karena kurangnya sumber daya manusia atau pegawai.

**Tabel 3 Hasil Kuesioner Pernyataan Kesebelas sampai Kelimabelas**

| No | Pernyataan   | Sangat Tidak Setuju |       | Tidak Setuju |       | Ragu-Ragu |       | Setuju |       | Sangat Setuju |       | Total  |     |
|----|--|---------------------|-------|--------------|-------|-----------|-------|--------|-------|---------------|-------|--------|-----|
|    |  | Jumlah              | %     | Jumlah       | %     | Jumlah    | %     | Jumlah | %     | Jumlah        | %     | Jumlah | %   |
| 11 | Saya merasa masalah dari luar organisasi atau masalah keluarga membuat saya tidak fokus dalam bekerja.     | 3                   | 8,11  | 22           | 59,46 | 7         | 18,92 | 5      | 13,51 | 0             | 0     | 37     | 100 |
| 12 | Kondisi lingkungan kerja saya sekarang memiliki dampak yang baik untuk pekerjaan saya.                     | 0                   | 0     | 3            | 8,11  | 11        | 29,73 | 20     | 54,05 | 3             | 8,11  | 37     | 100 |
| 13 | Batasan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan membuat saya tertekan.   | 7                   | 18,92 | 14           | 37,83 | 6         | 16,22 | 6      | 16,22 | 4             | 10,81 | 37     | 100 |
| 14 | Saya merasa aduan atau keluhan dari masyarakat membuat penyelesaian pekerjaan pokok saya menjadi tertunda. | 7                   | 18,92 | 18           | 48,65 | 4         | 10,81 | 6      | 16,22 | 2             | 5,40  | 37     | 100 |
| 15 | Merasa kesulitan untuk memberi usulan/ide pemikiran dalam memecahkan suatu persoalan masalah.              | 1                   | 2,70  | 21           | 56,76 | 8         | 21,62 | 6      | 16,22 | 1             | 2,70  | 37     | 100 |

**Sumber: Data Primer, diolah 2018**

Pernyataan kesebelas, bahwa ada 3 responden menjawab sangat tidak setuju, 22 responden menjawab tidak setuju, 7 responden menjawab ragu-ragu, 5 responden menjawab setuju. Jawaban yang banyak dipilih oleh responden adalah tidak setuju dengan presentase 59,46%, ini berarti masalah dari luar organisasi atau masalah keluarga tidak membuat sebagian besar pegawai menjadi tidak fokus dalam bekerja.

Pernyataan keduabelas, bahwa 3 responden menjawab tidak setuju, 11

responden menjawab ragu-ragu, 20 responden menjawab setuju, 3 responden menjawab sangat setuju. Jawaban yang banyak dipilih oleh responden adalah setuju dengan presentase 54,05%, ini berarti sebagian besar pegawai merasa kondisi lingkungan kerja memiliki dampak yang baik dalam pekerjaan pegawai.

Pernyataan ketigabelas, bahwa 7 responden menjawab sangat tidak setuju, 14 responden menjawab tidak setuju, 6 responden menjawab ragu-ragu, 6 responden menjawab setuju, 4 responden

menjawab sangat setuju. Responden tidak setuju dengan presentase 37,83%, ini berarti sebagian pegawai merasa batasan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan tidak membuat mereka tertekan.

Pernyataan keempatbelas, bahwa ada 7 responden menjawab sangat tidak setuju, 18 responden menjawab tidak setuju, 4 responden menjawab ragu-ragu, 6 responden menjawab setuju, 2 responden menjawab sangat setuju. Jawaban yang banyak dipilih oleh responden adalah tidak setuju dengan presentase 48,65%, ini berarti aduan atau keluhan dari masyarakat tidak membuat penyelesaian pekerjaan pokok pegawai menjadi tertunda.

Pernyataan kelimabelas, bahwa ada 1 responden menjawab sangat tidak setuju, 21 responden menjawab tidak setuju, 8 responden menjawab ragu-ragu, 6 responden menjawab setuju, 1 responden menjawab sangat setuju. responden tidak setuju dengan presentase 56,76%, ini berarti sebagian besar pegawai tidak merasa kesulitan untuk memberikan usulan/ide pemikiran dalam memecahkan suatu persoalan masalah.

**Tabel 4 Hasil Kuesioner Pernyataan Keenambelas sampai Keduapuluh**

| No | Pernyataan   | Sangat Tidak Setuju |       | Tidak Setuju |       | Ragu-Ragu |       | Setuju |       | Sangat Setuju |      | Total  |     |
|----|--|---------------------|-------|--------------|-------|-----------|-------|--------|-------|---------------|------|--------|-----|
|    |  | Jumlah              | %     | Jumlah       | %     | Jumlah    | %     | Jumlah | %     | Jumlah        | %    | Jumlah | %   |
| 16 | Saya merasa akhir-akhir ini kesehatan saya memurun.  | 5                   | 13,51 | 20           | 54,05 | 8         | 21,62 | 3      | 8,11  | 1             | 2,70 | 37     | 100 |
| 17 | Saya sering murung karena beban kerja yang berat dan merasa tertekan dalam pekerjaan sehari-hari.  | 7                   | 18,92 | 23           | 62,16 | 5         | 13,51 | 2      | 5,40  | 0             | 0    | 37     | 100 |
| 18 | Merasa cemas, khawatir dalam menghadapi masalah pekerjaan sehari-hari.                             | 2                   | 5,40  | 26           | 70,27 | 6         | 16,22 | 3      | 8,11  | 0             | 0    | 37     | 100 |
| 19 | Malas bekerja dan semangat kerja menurun, serta mudah bosan dalam melakukan pekerjaan sehari-hari. | 6                   | 16,22 | 24           | 64,87 | 5         | 13,51 | 2      | 5,40  | 0             | 0    | 37     | 100 |
| 20 | Merasa kemampuan untuk mengingat sesuatu menurun (cepat lupa)                                      | 2                   | 5,40  | 20           | 54,05 | 8         | 21,62 | 7      | 18,92 | 0             | 0    | 37     | 100 |

**Sumber: Data Primer, diolah 2018**

Atas pernyataan responden menjawab sangat keenambelas, bahwa ada 5 responden menjawab sangat tidak setuju, 20 responden menjawab tidak setuju, 8 responden menjawab ragu-ragu, 3 responden menjawab setuju, 1 responden menjawab sangat setuju. Jawaban yang banyak dipilih oleh responden adalah tidak setuju dengan presentase 54,05%, ini berarti sebagian besar pegawai tidak

merasa akhir-akhir ini kesehatan mereka menurun.

Atas pernyataan ketujuhbelas, bahwa ada 7 responden menjawab sangat tidak setuju, 23 responden menjawab tidak setuju, 5 responden menjawab ragu-ragu, 2 responden menjawab setuju. Jawaban yang banyak dipilih oleh responden adalah tidak setuju dengan presentase 62,16%, ini berarti beban kerja yang berat dan merasa tertekan dalam pekerjaan sehari-hari tidak membuat sebagian besar pegawai menjadi murung.

Atas pernyataan kedelapanbelas, bahwa ada 2 responden menjawab sangat tidak setuju, 26 responden menjawab tidak setuju, 6 responden menjawab ragu-ragu, 3 responden menjawab setuju. Jawaban yang banyak dipilih oleh responden adalah tidak setuju dengan presentase 70,27%, ini berarti sebagian besar pegawai tidak merasa cemas, khawatir dalam menghadapi masalah pekerjaan sehari-hari.

Atas pernyataan kesembilanbelas, bahwa ada 6 responden menjawab sangat tidak

setuju, 24 responden menjawab tidak setuju, 5 responden menjawab ragu-ragu, 2 responden menjawab setuju. Jawaban yang banyak dipilih oleh responden adalah tidak setuju dengan presentase 64,87%, ini berarti sebagian besar pegawai tidak mengalami malas bekerja dan semangat kerja yang menurun, serta mudah bosan dalam melakukan pekerjaan sehari-hari.

Atas pernyataan keduapuluh, bahwa ada 2 responden menjawab sangat tidak setuju, 20 responden menjawab tidak setuju, 8 responden menjawab ragu-ragu, 7 responden menjawab setuju. Jawaban yang banyak dipilih oleh responden adalah tidak setuju dengan presentase 54,05%, ini berarti pegawai tidak merasa kemampuan untuk mengingat sesuatu menurun (cepat lupa).

### **Pembahasan**

Masalah yang dapat terjadi kepada pegawai adalah masalah stres dalam kerja, masalah ini timbul karena beberapa faktor yang terjadi. Beberapa penyebab stres kerja yang terjadi, hasil penelitian menunjukkan beberapa pegawai yang mengalami stres kerja dan beberapa faktor yang

menjadi penyebabnya. Stres kerja disebabkan sering terjadinya konflik antar pegawai, beban kerja yang ditanggung pegawai, masalah penguasaan aplikasi informasi teknologi (IT), masalah pengaduan masyarakat yang berhubungan dengan sekolah ataupun pelajar dan masalah dari luar organisasi atau masalah keluarga. Permasalahan pertama yaitu berhubungan dengan beban pekerjaan. Menurut Ivancevich dan Matteson dalam Sinambela (2016:473), menyatakan penyebab stres kerja pada tingkat level individual yaitu *Role Overload*, merupakan kondisi dimana pegawai memiliki terlalu banyak pekerjaan yang harus dikerjakan atau dibawah tekanan jadwal yang ketat. Menurut Arifin, Amirullah, dan Khalikussabir (2017:229), menyatakan faktor penyebab stres kerja yang berhubungan dengan pekerjaan itu sendiri ialah beban kerja yang berlebihan.

Responden menyatakan beban pekerjaan mereka tidak terlalu banyak, namun juga ada sebagian lain menyatakan bahwa beban pekerjaan mereka terlalu banyak.

Informan lainnya mengatakan bahwa dia dapat melihat rekan kerjanya memiliki beban pekerjaan yang lebih banyak dari dia.

Permasalahan diatas berhubungan pernyataan kesepuluh, menyatakan pekerjaan mereka banyak karena kurangnya sumber daya manusia (SDM). Beban pekerjaan itu banyak antara lain karena SDM-nya kurang. Pekerjaan banyak ini menjadi salah satu penyebab stres kerja. Banyaknya tugas memang tidak selalu menjadi penyebab stres, tetapi menjadi sumber stres bila banyaknya tugas itu tidak sebanding dengan kemampuan baik fisik maupun keahlian dan waktu yang tersedia bagi pegawai. Tidak adanya pembagian tugas yang merata dari atasan, maksudnya sebagian pegawai mendapat beban pekerjaan yang banyak sedangkan sebagian lagi tidak. Beban pekerjaan menjadi banyak dikarenakan kurangnya SDM.

Permasalahan kedua yaitu tentang konflik antar pegawai. Menurut Arifin, Amirullah, dan Khalikussabir (2017:229), menyatakan hubungan dengan orang

lain dapat menjadi sumber utama penyebab stres maupun dukungan di tempat kerja. Saat hubungan berjalan baik maka akan ada suasana yang hangat dan saling percaya. Sedangkan apabila yang terjadi sebaliknya, justru hubungan akan menjadi kritis, berjarak, tak tertarik, dan jauh. Hubungan tidak baik di tempat kerja justru menjadi stres kerja, apalagi jika kesamaan dalam menempati kantor atau ruangan pada tempat kerja. Menurut Luthans dalam Sinambela (2016:473), salah satu penyebab terjadinya stres ialah konflik dalam hubungan antar pegawai.

Hasil pernyataan keempat menunjukkan sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka sudah puas dengan pola hubungan dan dukungan yang didapat dari rekan kerja, namun sebagiannya lagi menyatakan bahwa ada beberapa responden yang ternyata merasa tidak puas. Pada tabel yang sama untuk pernyataan kelima juga dapat dilihat bahwa hanya sebagian kecil menyatakan bahwa perbedaan pendapat antara rekan kerja dapat menimbulkan

konflik, dan walaupun sebagian besarnya memilih tidak. Lalu pada pernyataan keenam, juga berhubungan dengan konflik dimana ternyata hanya sebagian kecil saja yang menyatakan jika pekerjaan yang berat cenderung membuat mudah marah kepada rekan kerja, dapat disimpulkan bahwa hanya sebagian kecil pegawai yang mengalami konflik antar pegawai yang akibatnya dapat menimbulkan stres kerja.

Informan mengatakan bahwa konflik antar pegawai disebabkan karena seringnya terjadi perbedaan pendapat. Sehingga benar adanya jika salah satu penyebab stres kerja adalah masalah hubungan antar pegawai atau adanya konflik antara pegawai walaupun yang mengalami masalah stres kerja ini hanya sebagian responden dan informan saja.

Permasalahan ketiga berkaitan dengan informasi teknologi (IT). Menurut Arifin, Amirullah, dan Khalikussabir (2017:229), salah satu penyebab stres kerja adalah teknologi. Perkenalan dengan teknologi baru di tempat kerja telah

mengharuskan para pegawai menyesuaikan diri dengan cara kerja, sistem, maupun lingkungan yang berbeda. Begitu penyesuaian yang diperlukan telah dilakukan, usaha untuk mengikuti teknologi menjadi tekanan tambahan dalam jadwal kerja yang sudah sibuk. Hal tersebut dapat mengakibatkan timbulnya beban yang terlalu berat. Bagi sebagian orang, hal ini akan dianggap tantangan, sedangkan bagi yang lain justru dianggap terlalu berat, atau hanya akan memperparah perasaan tidak kompeten mereka yang sudah ada sejak semula.

Hasil pernyataan kesembilan, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden bisa menguasai informasi teknologi (IT). Akan tetapi ada juga sebagian responden menyatakan ragu-ragu jika mereka bisa menguasai IT. Padahal pegawai dituntut untuk bekerja secara profesional. Jackson menyatakan bahwa profesionalitas seorang pegawai dapat dilihat dari beberapa kriteria, antara lain: memiliki keterampilan dan pendidikan sesuai tuntutan pekerjaan, mengembangkan potensi, memiliki rasa percaya diri,

mengejar keunggulan, bekerja secara efektif dan efisien, memiliki kreatifitas dan inisiatif, serta berorientasi pada tujuan (Yusniar dan Yasmita, 2014). Informan yang menyatakan masih banyak rekan kerjanya yang belum bisa mengaplikasikan IT dengan baik. Dari masalah IT ini juga informan mengaku bahwa dia merasa kepayahan karena banyak rekan kerja yang tidak bisa mengaplikasikan IT dengan baik itu, sering meminta bantuannya hingga mengakibatkan beban pekerjaannya bertambah dan sering terlambat menyelesaikan pekerjaan. Permasalahan IT ini mengakibatkan stres kerja baik yang belum bisa mengaplikasikan IT ataupun yang sudah bisa karena harus membantu yang belum bisa tersebut.

Permasalahan keempat yaitu berkaitan dengan pengaduan dari masyarakat tentang pelajar ataupun sekolah, hasil kuesioner pada pernyataan ketujuh dan pernyataan keempatbelas. Sebagian besar menyatakan bahwa permasalahan di atas tidak membuat pekerjaan semakin berat dan tidak membuat

penyelesaian pekerjaan pokok menjadi tertunda. Ada sebagian responden yang menyatakan sebaliknya. Informan yang mengatakan bahwa permasalahan tersebut terkadang juga membuat mereka mengalami stres kerja. Sebagian besar yang membuat stres kerja adalah masalah guru-guru yang dilaporkan kepada mereka.

Permasalahan waktu yang dimiliki pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan pokok menjadi berkurang. Hal ini berkaitan dengan permasalahan batas waktu yang kurang sehingga membuat pegawai tertekan. Menurut Davis dan Newstrom dalam Zainal, Hadad, dan Ramly (2014:311), salah satu faktor penyebab stres kerja ialah terbatasnya waktu dalam mengerjakan pekerjaan. Pegawai biasanya mempunyai kemampuan normal dalam menyelesaikan tugas kantor yang dibebankan kepadanya. Kemampuan berkaitan dengan keahlian, pengalaman, dan waktu yang dimiliki. Kondisi tertentu, pihak atasan sering kali memberikan tugas dalam waktu yang terbatas. Akibatnya, pegawai dikejar waktu

untuk menyelesaikan tugas agar tepat waktu sesuai ketetapan atasan. Pernyataan ketigabelas responden menyatakan bahwa batasan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan membuat mereka tertekan, walaupun sebagian besar menjawab tidak.

Permasalahan kelima yaitu masalah yang berhubungan dengan hal di luar organisasi ataupun masalah keluarga. Menurut Arifin dkk. (2017:83), stres kerja pada pegawai juga bisa disebabkan dari lingkungan luar organisasi itu sendiri. Penyebabnya antara lain: kekuatiran finansial, masalah-masalah yang bersangkutan dengan anak, masalah-masalah fisik, masalah-masalah perkawinan (perceraian), perubahan-perubahan yang terjadi di tempat tinggal, masalah-masalah pribadi lainnya, seperti kematian sanak saudara.

Pernyataan kesebelas bahwa sebagian kecil responden menyatakan masalah dari luar organisasi atau masalah keluarga membuat mereka tidak fokus dalam bekerja, sedangkan sebagian besar responden mengatakan tidak setuju. Permasalahan dari luar organisasi ini

disebabkan tidak bisa menggali tentang masalah keluarga kepada informan.

Beberapa solusi untuk permasalahan di atas, diantaranya solusi yang disarankan informan sendiri tentang permasalahan beban kerja yang banyak. Informan ingin agar atasan memberikan tugas pekerjaan yang merata hingga tidak ada pegawai yang memiliki pekerjaan yang terlalu banyak, informan juga ingin jika pegawai yang memiliki beban pekerjaan yang banyak mendapatkan gaji yang sesuai.

Solusi untuk kurangnya SDM, informan menyarankan bahwa penambahan SDM tidak bisa menjadi penyelesaian final dalam masalah ini dikarenakan SDM yang mumpuni itu memang sulit didapatkan. Saran masalah ini ialah informan ingin Dinas Pendidikan mengadakan pelatihan bagi pegawai agar bisa meningkatkan kompetensi dirinya, termasuk pelatihan bagi pegawai yang belum dapat mengaplikasikan IT dengan baik. Pelatihan informasi teknologi ini sangat diperlukan karena dimasa kini

teknologi sangat berpengaruh pada kehidupan sehari-hari terutama dalam melaksanakan pekerjaan.

Solusi konflik antar pegawai, informan menyatakan diselesaikan secara pribadi saja. Maksudnya diantara kedua pegawai tersebut, harus ada yang mengalah salah satunya. Atau juga bisa dengan mengembalikan permasalahan yang menjadi perdebatan kepada atasan, sehingga atasan bisa mengambil keputusan yang baik untuk kedua pegawai tersebut. Sedangkan solusi pengaduan masyarakat atau adanya permasalahan dari guru-guru, informan menyatakan solusinya harus dilayani dengan baik walaupun saat itu mereka sedang mengerjakan pekerjaan pokok.

Informan mengharapkan agar batasan waktu yang diberikan dalam menyelesaikan masalah dapat diperpanjang, khususnya bagi pegawai yang menangani pelayanan pengaduan masyarakat maupun guru dan pegawai yang membantu rekan kerja dalam masalah IT. Informan juga menyarankan ruangan kerja diperbaiki atau diperbesar dan fasilitas kantor dilengkapi, karena

masih ada beberapa pegawai membawa komputer atau laptop pribadi untuk bekerja.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Instansi perlu melakukan pendekatan dan pengelolaan stres kerja dengan baik agar jumlah pegawai yang mengalami permasalahan stres kerja menjadi berkurang bukan bertambah. Permasalahan stres kerja berasal dari dalam organisasi (pekerjaan itu sendiri) dan dari luar organisasi. Hasil penelitian menunjukkan terdapat permasalahan stres kerja yang terjadi karena beban pekerjaan yang banyak, konflik antar pegawai, keterbatasan penguasaan informasi teknologi (IT), masalah pengaduan masyarakat tentang sekolah, pelajar, atau guru, maupun masalah luar organisasi seperti masalah keluarga, namun hanya sebagian saja yang mengalami stres kerja.

Beban kerja yang banyak diakibatkan karena tidak meratanya pembagian tugas dari atasan dan kurangnya sumber daya manusia (SDM). Sedangkan konflik antar

pegawai disebabkan sering terjadi perbedaan pendapat antar pegawai, namun tidak sampai mengakibatkan konflik yang parah. Masalah kurangnya kemampuan mengaplikasikan informasi teknologi (IT) juga menjadi sebab stres bagi pegawai yang bersangkutan maupun bagi pegawai sudah menguasai IT karena harus membantu pegawai yang belum mampu tersebut yang mengakibatkan pekerjaannya sendiri tertunda. Masalah pengaduan masyarakat tentang sekolah, pelajar, dan guru cukup banyak memakan waktu pegawai sehingga berkurang waktunya dalam menyelesaikan pekerjaannya sendiri. Masalah dari luar organisasi atau masalah keluarga juga menyebabkan stres bagi sebagian kecil pegawai.

### **Saran**

Beberapa solusi untuk mengatasi stres kerja tersebut antara lain pihak atasan harus membagi beban pekerjaan yang merata bagi pegawainya. Pihak atasan perlu mengkaji kesesuaian antara posisi jabatan dengan kemampuan pegawai dan perlu diingat bahwa pegawai

yang berkompeten pun tidak mungkin dapat menanggung beban kerja yang terlalu banyak. Instansi juga dapat melakukan rotasi pekerjaan bagi pegawai yang memiliki beban kerja banyak dengan pegawai yang beban kerjanya lebih sedikit.

Keterbatasan waktu yang dirasakan pegawai maka mereka perlu diberi tambahan batas waktu untuk menyelesaikan pekerjaannya sendiri, khususnya bagi pegawai yang melayani pengaduan masyarakat dan pegawai yang membantu rekan kerjanya mengaplikasikan IT. Pegawai perlu ditingkatkan kompetensinya dengan diberi pelatihan aplikasi IT dan kemampuan lain yang diperlukan sesuai tuntutan pekerjaan.

Bagi pegawai yang mengalami permasalahan dengan keluarga agar diberi kesempatan bertukar pikiran dengan atasan. Hal ini perlu dilakukan untuk menemukan jalan keluar yang baik bagi pegawai tersebut, dan masalahnya tidak berimbas lebih jauh terhadap pekerjaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Rois. Amirullah dan Khalikussabir. 2017. *Budaya dan Perilaku Organisasi*. Malang: Empat Dua.
- Badri, Riskha Adriane (2012). *Manajemen Stres Kerja pada Beberapa Karyawan dan Buruh PT. Monier Tangerang*. Tesis. Depok: Fakultas Psikologi UI. (<http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20305770-T30860-Riskha%20Ariane%20Badri.pdf>, diakses 04 Nopember 2017)
- Rumimpunu. 2015. *Pengaruh Kompetensi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pendidikan Nasional Provinsi Sulawesi Utara*. Jurnal EMBA. Vol.3 No.3 September. Hal 1243-1253. (<https://media.neliti.com/media/publications/2785-ID-pengaruh-kompetensi-dan-stres-kerja-terhadap-kinerja-pegawai-pada-dinas-pendidikan.pdf>, diakses 23 September 2017)
- Sanusi, Anwar, 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Sinambela, Litjan Poltak. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Yusniar, dan Yasmita, 2014. *Penarikan Dan Seleksi Untuk Mendapatkan Pegawai Profesional*, *DINAMIKA*

*EKONOMI Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 7 No. 1, Maret 2014.*

2721 (<http://journal.stiei-kayutangi-bjm.ac.id>)

- Yusniar, 2013. Analisis Potensi Ketenagakerjaan Di Kalimantan Selatan, *Jurnal SPREAD, Volume3 No.2* , Oktober 2013, ISSN 1978-
- Zainal, Veithzal Rivai., Hadad, Muliaman Darmansyah., dan Ramly, Mansyur. 2014. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Edisi 4. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.