

**ANALISIS STRES KERJA KARYAWAN DIVISI TRANSAKSI ENERGI
TERHADAP KINERJA OPERASI GABUNGAN PENERTIBAN
PEMAKAIAN TENAGA LISTRIK (P2TL) TAHUN 2021 (STUDI KASUS
PT PLN ULP WAY HALIM)**

(Skripsi)

Oleh

**INTAN HERLINAWATI
NPM 1816051045**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2022**

ABSTRAK

ANALISIS STRES KERJA KARYAWAN DIVISI TRANSAKSI ENERGI TERHADAP KINERJA OPERASI GABUNGAN PENERTIBAN PEMAKAIAN TENAGA LISTRIK (P2TL) TAHUN 2021 (STUDI KASUS PT PLN ULP WAY HALIM)

Oleh

Intan Herlinawati

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan fenomena stres kerja yang terjadi pada karyawan Divisi Transaksi Energi PT PLN ULP Way Halim selama berlangsungnya operasi gabungan P2TL, mulai dari penyebab munculnya stres, dampak stres, cara mengelola stres sampai dengan kaitan stres kerja dengan kinerja karyawan selama operasi gabungan P2TL. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus intrinsik. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara observasi, dokumentasi dan wawancara terhadap 5 informan utama dan 1 informan kunci. Berdasarkan hasil penelitian, stres yang dialami oleh karyawan mengacu kepada gejala stres ringan yang dialami karyawan divisi transaksi energi selama operasi gabungan P2TL. (1) Sumber pemicunya stres kerja adalah beban kerja yang tinggi, konflik peran dan lingkungan fisik yang kurang mendukung. (2) Dampak stres tersebut adalah karyawan menjadi lebih sensitif terhadap kritik, sakit kepala, timbulnya jerawat dan gangguan pencernaan. (3) Karyawan mengelola stres tersebut dengan cara mendengarkan musik, berfikir positif, membangun komunikasi tim yang baik dan meminimalisir adanya konflik. (4) stres kerja dalam tingkat ini membuat kinerja karyawan semakin meningkat.

Kata Kunci : Stres Kerja, Faktor Stres, Dampak Stres, Manajemen Stres, Kinerja

ABSTRACT

ANALYSIS OF EMPLOYEE WORK STRESS IN THE ENERGY TRANSACTION DIVISION ON THE PERFORMANCE OF JOINT OPERATION CONTROLLING ELECTRICITY USAGE (P2TL) IN 2021 (CASE STUDY OF PT PLN ULP WAY HALIM)

By

Intan Herlinawati

The purpose of this study is to analyze the phenomenon of work stress that occurs to employees of the Energy Transaction Division of PT PLN ULP Way Halim during the P2TL joint operation, starting from the causes of stress, the impact of stress, how to manage stress and the relationship between work stress and employee performance during joint P2TL operations. This research uses a descriptive qualitative research method with an intrinsic case study approach. Research data collection was carried out by means of observation, documentation and interviews with 5 main informants and 1 key informant. Based on the results of the study, the stress experienced by employees refers to symptoms of mild stress experienced by employees of the energy transaction division during joint P2TL operations. (1) The triggers for work stress are high workloads, role conflicts and an unsupportive physical environment. (2) The impact of stress is that employees become more sensitive to criticism, headaches, acne and digestive disorders. (3) Employees manage stress by listening to music, thinking positively, building good team communication and minimizing conflicts. (4) work stress at this level makes employee performance increase.

Keywords: Job Stress, Stress Factors, Impact of Stress, Stress Management, Performance

**ANALISIS STRES KERJA KARYAWAN DIVISI TRANSAKSI ENERGI
TERHADAP KINERJA OPERASI GABUNGAN PENERTIBAN
PEMAKAIAN TENAGA LISTRIK (P2TL) TAHUN 2021 (STUDI KASUS
PT PLN ULP WAY HALIM)**

(Skripsi)

**Oleh
Intan Herlinawati**

**Skripsi
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU ADMINISTRASI BISNIS**

**Pada
Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2022**

Judul Skripsi : **ANALISIS STRES KERJA KARYAWAN DIVISI
TRANSAKSI ENERGI TERHADAP KINERJA
OPERASI GABUNGAN PENERTIBAN PEMAKAIAN
TENAGA LISTRIK (P2TL) TAHUN 2021
(STUDI KASUS PT PLN ULP WAY HALIM)**

Nama Mahasiswa : **Intan Herlinawati**

Nomor Pokok Mahasiswa : **1816051045**

Program Studi : **Ilmu Administrasi Bisnis**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



1. Komisi Pembimbing

Dr. K. Bagus Wardianto, S.Sos., M.A.B.
NIP 19800117 200312 1 002

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis

Suprihatin Ali, S.Sos., M.Sc.
NIP 19740918 200112 1 001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

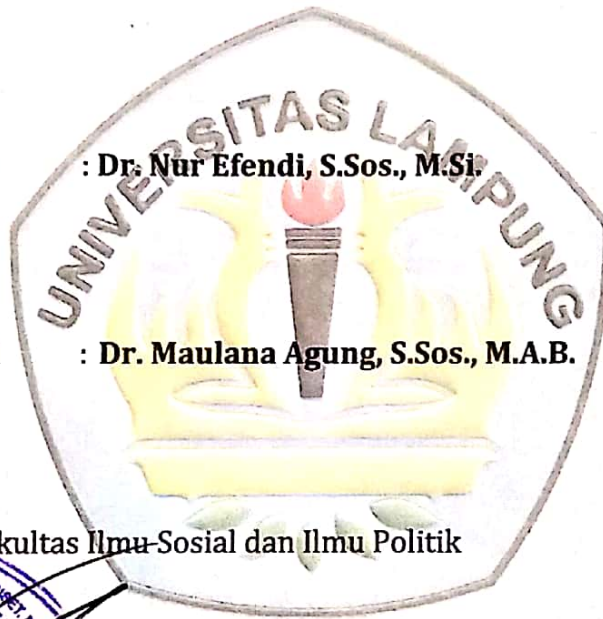
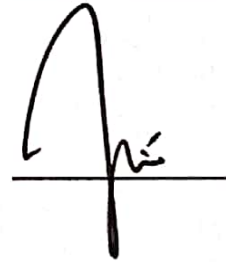
Ketua : **Dr. K. Bagus Wardianto, S.Sos., M.A.B.**



Penguji I : **Dr. Nur Efendi, S.Sos., M.Si.**



Penguji II : **Dr. Maulana Agung, S.Sos., M.A.B.**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Ida Nurhaida, M.Si.
NIP 19610807 198703 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 16 Agustus 2022

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 20 Agustus 2022
Yang membuat pernyataan,



Intan Herlinawati
NPM 1816051045

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Intan Herlinawati, lahir di PT ILP, pada tanggal 13 Agustus 2000. Penulis adalah anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Heru dan Ibu Mujiati. Penulis memiliki satu saudara laki-laki yaitu Muhammad Tauriiq Sidqii Pratama.

Penulis menempuh pendidikan di SDS Abadi Perkasa diselesaikan pada tahun 2012. Pendidikan dilanjutkan di SMPS Abadi Perkasa yang diselesaikan tahun 2015, lalu pada tahun 2018 penulis menyelesaikan pendidikan tingkat menengah atas di SMAS Sugar Group. Pada tahun 2018 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung melalui jalur SBMPTN 2018.

Selama menempuh perkuliahan di Universitas Lampung penulis merupakan anggota Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis bidang Pengkajian dan Keilmuan (PK). Penulis juga aktif mengikuti organisasi *Social Political English Club* (SPEC) sebagai anggota serta Koperasi Mahasiswa Universitas Lampung sebagai Kepala Divisi Kaderisasi pada tahun 2020 dan Anggota Badan Pengawas 1 pada tahun 2021. Pada bulan Februari 2022 penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) di desa Varia Agung Kecamatan Rejosari Mataram, Kabupaten Lampung Tengah dan pada bulan Agustus-Januari 2022 melaksanakan magang melalui program MBKM di PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Way Halim.

MOTTO

“Kalau impianmu tak bisa membuatmu takut, mungkin karena impianmu tak cukup besar.”

(Muhammad Ali)

“Kehidupan itu cuma dua hari. Satu hari berpihak kepadamu dan satu hari melawanmu. Maka pada saat ia berpihak kepadamu, jangan bangga dan gegabah; dan pada saat ia melawanmu bersabarlah. Karena keduanya adalah ujian bagimu.”

(Ali bin Abi Thalib)

“Jadilah seperti lilin, yang tidak pernah menyesal saat nyala api membakarmu. Jadilah seperti air yang mengalir sabar. Jangan pernah takut memulai hal baru.

(Tere Liye)

“Apa pun yang kita kerjakan, baik itu besar ataupun kecil, keduanya tetap harus dilakukan dengan sungguh-sungguh, sebab kita tak pernah tahu, pada kesunyian mana Tuhan kan menganugerahi kita hal-hal yang lebih baik.”

(Robi Aulia Abdi)

"Siapa pun yang berhenti belajar adalah tua, baik pada usia dua puluh atau delapan puluh tahun. Siapa pun yang terus belajar akan tetap muda. Hal terbesar dalam hidup adalah menjaga pikiran kamu tetap muda."

(Henry Ford)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbilalamin segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Dengan penuh ketulusan penulis mempersembahkan karya kecil ini untuk:

Kedua Orang Tuaku Tercinta,

Ayahku Heru Handoko dan Ibuku Mujiati, yang telah membesarkanku, memperjuangkanku, menjagaku, dan memberikanku doa, semangat, motivasi dan selalu menyertai setiap langkah hidupku dengan ketulusan dan kasih sayang

Keluarga Besar dan Sahabat-Sahabat Tersayang

Dosen Pembimbing dan Penguji yang sangat berjasa

Untuk Almamater Tercinta:

Universitas Lampung

SANWACANA

Alhamdulillahirobbil'alamin, dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan kaunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan naskah skripsi yang berjudul **“Analisis Stres Kerja Karyawan Divisi Transaksi Energi terhadap Kinerja Operasi Gabungan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) Tahun 2021 (Studi Kasus PT PLN ULP Way Halim).”**

Tulisan ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, dukungan, doa serta dorongan semangat dari semua pihak. Untuk ini penulis sangat berterima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan umur panjang, kesehatan, serta kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini. Puji syukur selalu kumpangatkan atas limpahan rahmat dan karunia-Nya.
2. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Bapak Dr. Deddy Hermawan, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
 - a. Bapak Dr. Arif Sugiono, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Keuangan dan Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
 - b. Bapak Dr. Robi Cahyadi K, M.A selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Bapak Suprihatin Ali, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
5. Bapak Dr. K. Bagus Wardianto, S.Sos., M.A.B selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung dan juga selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah menerima saya sebagai mahasiswi bimbingan bapak. Terimakasih juga karena telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing saya dengan penuh kesabaran.
6. Bapak Nur Efendi, S.A.B., M.Si, selaku Dosen Penguji utama saya yang telah banyak memberikan saran, kritik, dan masukan sehingga skripsi saya dapat diperbaiki lebih baik lagi demi kesempurnaan skripsi ini hingga akhir.
7. Bapak Dr. Maulana Agung Pratama, S.Sos., M.A.B, selaku Dosen Penguji kedua saya yang telah membantu memberikan saran, kritik, dan masukan sehingga skripsi saya dapat diperbaiki lebih baik lagi demi kesempurnaan skripsi ini hingga akhir.
8. Bapak Deddy Aprilani S.A.N., M.A. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan dukungan dan motivasi untuk penulis.

9. Mbak Iin dan Bung Reza Harisman, A.Md selaku Staff Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang telah banyak membantu kelancaran urusan administrasi skripsi saya hingga selesai.
10. Seluruh dosen dan staff jurusan Ilmu Administrasi Bisnis yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas pengajaran dan ilmu yang telah diberikan selama ini kepada penulis.
11. Kepada orang tua tercinta yaitu Ayah Heru Handoko dan Ibu Mujiati yang selalu mendoakan dengan tulus dan tiada henti-hentinya, serta pengorbanan baik dari dalam segi moril dan material untuk penulis mulai dari saat menjalankan perkuliahan sampai proses penyusunan skripsi tanpa menuntut apapun.
12. Kepada adik tersayang, Erik yang memotivasi penulis untuk tetap kuat selama proses skripsi hingga ingin cepat menyelesaikan perkuliahan ini
13. Kepada Galuh dan Tria yang selalu bersedia meminjamkan komputernya secara sukarela kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
14. Sahabat penulis selama kuliah yaitu Donna, Kak Revi, Izza, dan Tessa. Terimakasih telah menemani 4 tahun penulis dengan beribu kenangan indah dan gelak tawa. Karena kalian, penulis memiliki banyak pengalaman yang sangat berkesan dibangku perkuliahan. Terimakasih juga sudah banyak membantu kelancaran proses skripsi penulis.
15. Kepada keluarga besar Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2018 yang kucintai, dari kelas Reguler A, B, Paralel dan kelas Internasional. Terimakasih telah bersedia menjadi teman penulis. Penulis berharap semoga kita semua bisa menjadi orang yang sukses, selalu diberikan kemudahan dalam pekerjaan dan semoga kita tetap bisa saling menjaga komunikasi dan silaturahmi. See u on top.
16. Kepada seluruh pengurus UKM Koperasi Mahasiswa Universitas Lampung yang tidak bisa disebutkan satu persatu selama 2020, yang merupakan pengurus dari Kak Deni. Dan tahun 2021, yang merupakan pengurus dari Edo. Terimakasih sudah membersamai penulis dalam meningkatkan softskill dan terimakasih atas berbagai pengalaman yang tidak akan pernah terlupakan. Semoga dimanapun kalian berada akan memberikan manfaat terus bagi orang sekitar.
17. Kepada teman demisioner di UKM Koperasi Mahasiswa Universitas Lampung Ameh, Despa, Hirda, Bintang, Hadi, Rifky dan lain sebagainya yang masih memiliki hubungan yang sangat baik terhadap penulis. Terimakasih telah mendukung penulis disetiap tahap perskripsian ini.
18. Kepada seluruh pasukan *touring* UKM Koperasi Mahasiswa Universitas Lampung yang diketuai oleh kakak kita semua yaitu Kak Frians. Karena adanya *touring*, penulis dapat *healing* ketika penat akan skripsi. Terimakasih

sudah mengajak menjajaki berbagai tempat yang indah di Lampung. Mulai dari pantai, bukit, curug, air terjun, pegunungan dan berbagai tempat *iconic* di Lampung.

19. Kepada teman – teman magang di PLN yang memiliki tampang satpam namun berhati lemah lembut, Donna, Derma, Amilia, Dea, Reksa, Ario, Hafiz dan Totok. Terimakasih telah kebersamai dan membantu proses skripsi selama di PT PLN. Terimakasih atas kenangannya selama kurang lebih 6 bulan.
20. Kepada karyawan PT PLN ULP Way Halim, Pak Faiz, Pak Randy, Mbak Tri, Mbak Dea, Mbak Siti, Mas Muhtar yang telah mengajarkan banyak hal untuk menghadapi dunia kerja sesungguhnya dan juga mempermudah penulis dalam mendapatkan data – data skripsi
21. Kepada teman - teman KKN ku yang sangat ambisius di Desa Varia Agung, Kadek, Ita, Bang Khozin dan Bang Iqbal. Terimakasih telah banyak membantu penulis dalam beradaptasi dengan lingkungan sekitar dan terimakasih sudah memberikan kenangan manis selama 40 hari kita bersama.
22. Kepada sepupuku yaitu Devy, yang tidak hentinya memberikan dukungan moral dan menguatkan penulis selama perkuliahan hingga penyelesaian skripsi.
23. kepada sahabat sejak SMA, Billamutiq dan Fariha yang bersedia mendengarkan keluh kesahku saat mengerjakan skripsi serta memberikan dukungan dan semangat kepada penulis hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
24. Kepada twitter yang selalu menjadi *platform* favorit untuk mencurahkan segala keluh kesah selama proses pengerjaan skripsi.
25. Almamater tercinta Universitas Lampung, yang telah menjadi bagian dari hidupku.
26. Dan terakhir, terimakasih kuucapkan untuk diriku sendiri yang selalu jatuh berkali – kali, mengeluh tetapi tidak pernah terlintas pikiran untuk menyerah.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi besar harapan semoga skripsi ini bisa berguna dan bermanfaat untuk semuanya. Aamiin.

Bandar Lampung, 20 Agustus 2022

Penulis,

Intan Herlinawati

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------------|------------|
| DAFTAR ISI..... | i |
| DAFTAR TABEL | iii |
| DAFTAR GAMBAR..... | iv |
| 1. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 6 |
| II. TINJAUAN PUSTAKA..... | 8 |
| 2.1 Stres Kerja | 8 |
| 2.2 Kinerja..... | 17 |
| 2.3 Beban Kerja..... | 20 |
| 2.4 Penelitian Terdahulu | 24 |
| 2.5 Kerangka Pemikiran | 27 |
| III. METODE PENELITIAN | 29 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 29 |
| 3.2 Lokasi Penelitian | 29 |
| 3.3 Fokus Penelitian | 30 |
| 3.4 Informan | 30 |
| 3.5 Jenis Data dan Sumber Data..... | 31 |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data | 31 |
| 3.7 Teknik Analisis Data | 33 |
| 3.8 Teknik Keabsahan Data | 34 |
| IV. HASIL DAN PEMBAHASAN | 35 |
| 4.1 Objek Penelitian | 35 |
| 4.2 Profil Perusahaan..... | 40 |
| 4.3 Hasil Penelitian | 43 |
| 4.4 Pembahasan | 72 |

| | |
|-----------------------------------|-----------|
| V. SIMPULAN DAN SARAN..... | 81 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 81 |
| 5.2 Saran..... | 81 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 82 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|---|----------------|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 24 |
| Tabel 3.1 Daftar Informan..... | 30 |
| Tabel 4.1 Data Diri Informan..... | 43 |
| Tabel 4.2 Data Pemeriksaan Operasi Gabungan P2TL..... | 46 |
| Tabel 4.3 Tugas Karyawan TE Saat Operasi Gabungan P2TL..... | 50 |
| Tabel 4.4 Jam Kerja Karyawan | 52 |
| Tabel 4.5 Daftar Kesesuaian Tugas divisi transaksi energi | 54 |

DAFTAR GAMBAR

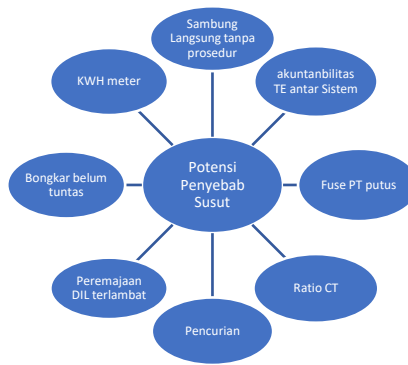
| Gambar | Halaman |
|---|----------------|
| Gambar 1.1 Susut Nont-Teknis..... | 2 |
| Gambar 1.2 Jumlah Temuan P2TL Jan-Sept | 3 |
| Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran..... | 28 |
| Gambar 3.1 Komponen Analisis Data: Mode 1 | 33 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi P2TL..... | 36 |
| Gambar 4.2 Struktur Organisasi ULP | 41 |
| Gambar 4.3 Grafik Hasil Temuan P2TL 2021 | 48 |
| Gambar 4.4 Pelayanan Pelanggan P2TL..... | 49 |
| Gambar 4.5 Suasana divisi Transaksi | 57 |
| Gambar 4.6 Area Kerja Divisi Transaksi Energi | 58 |
| Gambar 4.7 Temuan Operasi Gabungan Perminggu | 67 |
| Gambar 4.8 Susut Energi PT PLN ULP Way Halim 2021 | 69 |
| Gambar 4.9 Piagam Penghargaan Pencapaian P2TL..... | 79 |

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT PLN (Persero) memiliki anak perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan salah satunya adalah Unit Layanan Pelanggan Way Halim. Fungsi unit layanan ini adalah untuk melayani konsumen yang memiliki keluhan atau masalah berkaitan dengan listrik. Unit Layanan Pelanggan Way Halim terdiri dari 3 divisi yang memiliki tugas yang berbeda namun saling berkaitan satu sama lainnya yaitu divisi Pelayanan Pelanggan, divisi, Teknik dan divisi Transaksi Energi. Divisi Transaksi Energi adalah salah satu lini yang memegang peranan penting pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Way Halim. Divisi ini bertugas untuk melakukan kegiatan transaksi energi listrik pelanggan pada unit terkait dan bertanggung jawab terhadap susut secara non teknis yang menyebabkan pengukuran energi tidak akurat.

Susut energi adalah suatu kondisi atau keadaan dimana jumlah energi yang disalurkan tidak sama dengan energi yang diterima pada sisi penerimaan (Syamsudin, Erlina & Suyanto, 2015). Susut energi dapat berasal dari gangguan kWh meter atau dapat terjadi karena ada oknum - oknum yang melakukan tindakan menyimpang yang menyebabkan kerugian perusahaan secara finansial. Salah satu cara perusahaan meminimalisir susut energi yaitu dengan pelaksanaan program kerja P2TL secara rutin. Jika susut energi semakin besar, biasanya perusahaan akan mengatur kembali strategi dalam meminimalisir susut energi salah satunya adalah dengan mengadakan operasi gabungan P2TL.



Gambar 1.1 Susut Nont-Teknis

Pada operasi gabungan P2TL intensitas pekerjaan yang dilakukan semakin banyak daripada P2TL umumnya. Para petugas P2TL memiliki tuntutan untuk dapat menyelesaikan tugas harian sesuai target. Selama operasi gabungan P2TL berjalan, karyawan divisi Transaksi Energi menunjukkan indikasi adanya gejala stres kerja yang ditandai pada beberapa ciri yang terlihat selama observasi seperti meningkatnya emosional pada siang hari menjelang sore terutama pada saat aktivitas sedang padat seperti mudah kesal, mudah marah, suasana hati mudah berubah, cemas dan terkadang karyawan juga mengeluhkan sakit kepala. Secara fisik itu sendiri yang paling terlihat adalah wajah pucat dan kantung mata semakin tebal seperti kurang istirahat. Hal ini sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh (Robbins dan Timothy, 2015) mengenai gejala stres kerja.

Salah satu faktor pendukung terjadinya stres kerja karyawan pada divisi Transaksi Energi yaitu meningkatnya beban kerja. Adanya pengaruh beban kerja terhadap stres kerja ini diperkuat oleh penelitian (Apriyani, 2021) bahwa karyawan sering dihadapkan pada keharusan menyelesaikan dua atau lebih tugas yang harus dikerjakan secara bersamaan. Tugas - tugas tersebut tentunya membutuhkan waktu, tenaga, dan sumber daya lainnya untuk penyelesaiannya. Adanya beban kerja yang bertambah membuat jam kerja karyawan juga bertambah >8 jam. Berikut merupakan jumlah temuan hasil P2TL yang harus dikelola oleh Divisi Transaksi Energi:



Gambar 1.2 Jumlah Temuan P2TL Jan-Sept

Sumber : Arsip data P2TL “Rekap P2TL Gabungan 2021”

Grafik diatas merupakan grafik temuan P2TL dari bulan Januari hingga September 2021. Melalui tabel tersebut dapat dilihat dengan jelas bahwa temuan P2TL yang ditemukan pada bulan September 2021 naik secara signifikan hingga 2-3 kali lipat dari bulan lainnya. Adanya kenaikan hasil temuan P2TL menghasilkan banyaknya tindak lanjut yang harus dilakukan oleh petugas administrasi P2TL. Proses tindak lanjut P2TL dimulai dari merekap keseluruhan hasil P2TL, mengidentifikasi jenis temuan, membuat laporan harian, pengarsipan berkas - berkas, membuat surat panggilan/peringatan, menghitung tagihan susulan (denda), menghitung pendapatan dari total kedatangan sampai dengan penyampaian secara langsung mengenai P2TL kepada pelanggan.

Divisi Transaksi Energi memiliki tugas rutin juga selain P2TL yang tidak dapat diitinggalkan karena berhubungan langsung dengan pelayanan kebutuhan konsumen. Sedangkan jumlah sumber daya manusia yang tersedia kurang memadai. Menumpuknya pekerjaan yang harus dilaksanakan dalam waktu berdekatan yang dialami oleh Divisi Transaksi Energi dapat memicu terjadinya stres kerja. Hal ini sejalan dengan penelitian (Apriyani, 2021), bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja. Maka dari itu beban kerja perlu dikelola agar tidak menimbulkan stres yang berlebihan.

Selain beban kerja, salah satu faktor stres kerja karyawan adalah kondisi lingkungan kerja yang tidak mendukung. Berdasarkan hasil penelitian (Putra dan Siathi, 2019), Lingkungan kerja memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas karyawan. Hal tersebut disebabkan dengan lingkungan kerja yang nyaman akan membuat pekerja menjadi semangat dalam melakukan pekerjaannya sehari-hari. Kenyamanan dalam bekerja sehari-hari akan membuat pekerja enggan untuk berpindah pekerjaan dan memilih loyal untuk bekerja di suatu organisasi atau perusahaan. Dan begitu juga sebaliknya, apabila lingkungan kerja tidak mendukung pasti akan berdampak pada kinerjanya.

Ada 2 jenis lingkungan kerja yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non-fisik (Lukito dan Alriani, 2018). Secara fisik, lingkungan kerja divisi transaksi energi tidak mendukung dan dapat dikatakan kurang kondusif karena area kerja transaksi energi kurang strategis dan kebisingan pun cukup tinggi. Hal ini diindikasikan dapat mengganggu konsentrasi serta fokus pekerja yang mengakibatkan adanya stres kerja karyawan, sehingga lingkungan fisik transaksi energi ini seharusnya tidak luput dari perhatian.

Pada dasarnya, stres kerja adalah interaksi antara manusia dengan pekerjaannya yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, sehingga mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan (Asih, Widhiastuti dan Dewi, 2018). Stres merupakan fenomena yang biasa terjadi pada karyawan. Pada umumnya, Stres kerja terjadi ketika karyawan mendorong dirinya untuk berfikir atau bertindak diluar kapasitasnya. Respon yang dialami oleh setiap orang pasti akan berbeda-beda tergantung dari tingkatan stres dan karakteristik dari setiap individu itu sendiri. Walaupun sekelompok karyawan berada dalam kondisi lingkungan yang sama dan beban kerja yang sama, respon yang diberikan setiap individu akan beraneka ragam.

Stres pada karyawan memberikan dampak bagi perusahaan. Dampak yang paling terlihat adalah pada kinerja sumber daya manusia itu sendiri. Kinerja merupakan hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh

pegawai dalam melaksanakan tugasnya (Mangkunegara, 2016). Kinerja karyawan merupakan unsur utama dalam membantu perusahaan untuk mencapai sasaran organisasi. Pada tingkat tertentu stres kerja dapat berdampak buruk bagi karyawan atau biasa disebut dengan *distress*.

distress adalah stress yang cenderung memberikan dampak buruk. Ciri – ciri seseorang yang mengalami *distress* ini dapat terlihat dari pekerjaan yang terbengkalai, banyak kesalahan dan kinerjanya menurun. Pada dasarnya stres tidak hanya berdampak buruk bagi pekerja. Namun, dapat berdampak baik juga pada tingkatan tertentu atau biasa disebut dengan *eustress*. *Eustress* adalah stres baik yang memotivasi pekerja untuk meningkatkan kinerjanya. Ciri – ciri seseorang yang mengalami *eustress* ini adalah pekerja dapat menyelesaikan apapun diatas target. Bahkan tertantang untuk melakukan yang lebih baik lagi. Sedangkan

Stres kerja perlu menjadi perhatian perusahaan karena berhubungan dengan kinerja sumber daya manusia. (Shafiq dan Hamza, 2017) mengatakan, sumber daya manusia merupakan salah satu aset yang sangat penting di suatu organisasi dalam proses mencapai tujuan. Sehingga seharusnya perusahaan dapat menunjang peningkatan kualitas SDM. (Diamantidis dan Chatzoglou, 2018) mengatakan bahwa kinerja karyawan dapat dikatakan baik apabila lingkungan kerja dan dukungan manajemen telah optimal. Ditambah lagi dengan pernyataan (Ceman, 2018), bahwa kinerja yang baik adalah ketika karyawan mempunyai keahliannya yang tinggi, bersedia bekerja karena di gaji atau diberi upah sesuai dengan perjanjian. Apabila karyawan dan atasan mempunyai kinerja yang baik, maka akan berdampak pada kinerja instansi yang baik pula.

Dalam perkembangan global saat ini, permasalahan sumber daya manusia (SDM) bagi negara maju maupun negara yang sedang berkembang seperti Indonesia cukup menarik perhatian untuk dikaji. Hal itu didasarkan asumsi bahwa SDM adalah modal kunci dalam proses pembangunan yang menempati posisi paling strategis. SDM perlu diperhatikan dalam perkembangan suatu perusahaan, sebab SDM mempunyai peran yang sangat penting untuk menyokong kemajuan perusahaan.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan analisis permasalahan di atas dengan menggunakan metode kualitatif studi kasus intrinsik mengenai fenomena stres kerja yang terjadi pada divisi Transaksi energi PT PLN ULP Way Halim terhadap realisasi kinerja dari pelaksanaan operasi gabungan P2TL, dengan judul penelitian “**Analisis Stres Kerja Karyawan Divisi Transaksi Energi terhadap Kinerja Operasi Gabungan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) Tahun 2021 (Studi Kasus PT PLN ULP Way Halim)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apa saja faktor penyebab stres kerja selama operasi gabungan P2TL?
2. Bagaimana dampak atau efek dari stres kerja?
3. Bagaimana cara karyawan mengelola stres kerja?
4. Bagaimana kaitan stres kerja terhadap kinerja program kerja operasi gabungan P2TL?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan faktor penyebab stres kerja selama operasi gabungan P2TL.
2. Untuk mengetahui dampak atau efek dari stres kerja.
3. Untuk mengetahui cara karyawan mengelola stres kerja.
4. Untuk mendeskripsikan kaitan stres kerja dengan kinerja karyawan selama operasi gabungan P2TL.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan bagi para pembaca mengenai kajian Ilmu Administrasi Binsis dalam lingkup sumber daya manusia. Khususnya berkaitan dengan fenomena stres kerja yang sering terjadi pada sebuah perusahaan disertai dengan cara mengelola stres kerja tersebut dengan efektif.

2. Secara Praktis Manfaat penelitian ini secara praktis terbagi menjadi tiga:

1) Bagi Pembaca Hasil

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi mahasiswa yang akan melanjutkan penelitian tentang stres kerja dengan menggunakan teknik analisis secara kualitatif. Rekomendasi untuk peneliti selanjutnya, dapat melanjutkan penelitian yang membahas mengenai pola komunikasi interpersonal yang dapat menekan stres kerja terhadap sebuah instansi.

2) Terhadap Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu acuan bagi perusahaan untuk memperhatikan Sumber Daya Manusia (SDM) dari aspek stres kerja dalam rangka peningkatan kualitas sumber daya manusia.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Stres Kerja

2.1.1 Definisi Stres Kerja

Istilah stres kerja muncul ketika seseorang menghadapi tekanan akibat aktivitas pekerjaannya sehingga menyebabkan emosi yang tidak stabil serta melemahnya kondisi fisik seseorang. Sejalan dengan pernyataan (Robbins dan Judge, 2011), stres kerja adalah suatu kondisi dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan, atau sumber daya yang dihasratkan oleh individu itu dan yang hasilnya dipandang tidak pasti dan penting. (Yusup dan Saifillah, 2021) juga berpendapat bahwa stres kerja merupakan perasaan menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Sedangkan menurut (Donsu, 2017), stres dapat dimaknai sebagai tekanan, ketegangan dan gangguan tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri seseorang. Stres dapat berakibat berkurangnya kemampuan seseorang berinteraksi dengan lingkungan sekitar dan sulit berfikir positif.

Berdasarkan teori – teori diatas dapat disimpulkan bahwa stres kerja pada dasarnya merupakan respon adaptif individu atau kelompok pekerja di suatu instansi yang berasal dari tekanan atau tuntutan tugas yang diberikan dalam memenuhi suatu target sehingga berakibat ke psikologis, fisik dan tingkah laku seseorang. Stres yang muncul berhubungan dengan pekerjaannya berupa tanggapan yang dimiliki seseorang ketika tuntutan dan tekanan kerja yang dihadapi tidak sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan mereka. Respon yang akan dialami oleh seseorang pasti akan berbeda – beda tergantung dari tingkatan, jenis stres dan karakteristik dari setiap individu.

2.1.2 Jenis – Jenis Stres Kerja

Menurut Priyoto (2014) menurut gejalanya stres dibagi menjadi tiga yaitu:

a. Stres Ringan

Stres ringan adalah stressor yang dihadapi setiap orang secara teratur, seperti banyak tidur, kemacetan lalu lintas, kritikan dari atasan. Situasi stres ringan berlangsung beberapa menit atau jam saja.

Ciri-ciri stres ringan yaitu semangat meningkat, penglihatan tajam, energy meningkat namun cadangan energinya menurun, kemampuan menyelesaikan pelajaran meningkat, sering merasa letih tanpa sebab, kadangkadang terdapat gangguan sistem seperti pencernaan, otak, perasaan tidak santai. Stres ringan berguna karena dapat memacu seseorang untuk berpikir dan berusaha lebih tangguh menghadapi tantangan hidup.

b. Stres Sedang

Stres sedang berlangsung lebih lama daripada stress ringan. Penyebab stres sedang yaitu situasi yang tidak terselesaikan dengan rekan, anak yang sakit, atau ketidakhadiran yang lama dari anggota keluarga. Ciri-ciri stres sedang yaitu sakit perut, mules, otot-otot terasa tegang, perasaan tegang, gangguan tidur, badan terasa ringan.

c. Stres Berat

Stres berat adalah situasi yang lama dirasakan oleh seseorang dapat berlangsung beberapa minggu sampai beberapa bulan, seperti perselisihan perkawinan secara terus menerus, kesulitan financial yang berlangsung lama karena tidak ada perbaikan, berpisah dengan keluarga, berpindah tempat tinggal mempunyai penyakit kronis dan termasuk perubahan fisik, psikologis sosial pada usia lanjut. Ciri-ciri stres berat yaitu sulit beraktivitas, gangguan hubungan sosial, sulit tidur, negatifistic, penurunan konsentrasi, takut tidak jelas, kelelahan meningkat, tidak mampu melakukan pekerjaan sederhana, gangguan sistem meningkatm perasaan takut meningkat.

Stres dapat dilihat dalam 2 sudut pandang, yaitu stres baik dan stres buruk (*distres*). Tidak selamanya stres akan menghasilkan dampak yang buruk dalam titik batas tertentu stress akan memicu kinerja yang baik. Berney dan Selye dalam (Dewi, 2012) mengungkapkan ada empat jenis stres, yaitu sebagai berikut :

1. *Eustres* adalah jenis stres yang menimbulkan kegairahan dalam diri dimana efeknya justru dapat bermanfaat bagi individu yang mengalaminya, seperti tantangan yang muncul dari tekanan waktu, tanggung jawab yang meningkat, dan tugas yang berkualitas.
2. *Distress* adalah stres yang efeknya cukup membahayakan bagi individu yang sedang mengalaminya seperti: tuntutan - tuntutan tidak menyenangkan yang menguras energi.
3. *Hyperstress* adalah stress yang berlebihan dan memiliki dampak besar bagi individu yang mengalaminya.
4. *Hypostress* adalah stres yang muncul karena kurangnya motivasi, misal stres karena bosan atas pekerjaan rutin.

2.1.3 Gejala Stres Kerja

Menurut Robbins (2015) mengemukakan 3 kategori dampak yang timbul akibat stres kerja:

1. Gejala Fisiologis

Kebanyakan perhatian dini atas stres diarahkan pada gejala fisiologis terutama karena topik itu diteliti oleh spesialis dari ilmu kesehatan medis. Riset ini memandu pada kesimpulan bahwa stres dapat menciptakan perubahan dalam metabolisme, peningkatan laju detak jantung dan pernafasan, meningkatkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala dan menyebabkan serangan jantung.

2. Gejala Psikologi

Stress dapat menyebabkan ketidakpuasan. Stres yang berkaitan dengan pekerjaan menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan

pekerjaan. Itulah efek psikologis yang paling sederhana dan paling jelas dari stres. Selain itu stress juga dapat muncul dalam keadaan psikologis lain misalnya berupa kegelisahan, kebosanan, agresif, depresi, kelelahan, kekecewaan, kehilangan kesabaran, mudah marah dan suka menunda-nunda pekerjaan.

3. Gejala Perilaku

Gejala stres yang dikaitkan dengan perilaku mencakup perubahan dalam produktivitas, absensi, dan tingkat keluar masuknya karyawan, juga perubahan dalam kebiasaan makan, gelisah dan sulit tidur.

2.1.4 Faktor – Faktor Stres Kerja

Dalam bekerja tentunya seseorang akan mengalami stres, baik itu bersumber dari dalam diri sendiri atau karena faktor lain. Menurut (Cholishoh, 2021) faktor – faktor stres kerja ada 3 yaitu:

1. Faktor Individu

Faktor individu berhubungan dengan kehidupan karyawan seperti masalah yang berasal dari diri sendiri, keluarga, masalah ekonomi serta tuntutan kebutuhan dalam hidup.

2. Faktor Organisasi

Faktor organisasi ini terkait dengan pekerjaan seperti *deadline*, beban kerja yang diberikan organisasi yang terlalu berlebihan serta tingkat kesulitan dalam pekerjaan. Untuk lebih jelasnya lagi dideskripsikan oleh (Dipboye, 2018), bahwa faktor penyebab stres dari sisi organisasi meliputi:

- a. Pekerjaan itu sendiri meliputi beban pekerjaan yang terlalu sedikit atau terlalu berat, kondisi lingkungan fisik yang kurang baik, dan tekanan waktu.
- b. Peran dalam organisasi, yaitu apakah karyawan merasakan *conflict role*, *role of ambiguity*, besarnya tanggung jawab, partisipasi dalam organisasi, dan pengambilan keputusan.
- c. Perkembangan karir, yaitu apakah karyawan merasakan *over promotion*, *under promotion*, dan kurangnya rasa aman dalam pekerjaan.

- d. Hubungan dalam organisasi, yaitu sejauh mana hubungan yang kurang baik antara karyawan-pimpinan, karyawan-karyawan, atau antar pimpinan sendiri.
 - e. Keberadaan organisasi meliputi konsultasi yang kurang efektif, hambatan dalam perilaku, dan politik dalam organisasi.
 - f. Hubungan organisasi dengan pihak luar yaitu bagaimana kesesuaian antara tuntutan keluarga vs tuntutan organisasi dan antara minat pribadi vs kebijakan organisasi.
3. Faktor Lingkungan

Faktor lingkungan berhubungan dengan keadaan sekitar individu ketika melaksanakan tanggung jawab seperti adanya peran yang kurang jelas kurangnya perhatian dari atasan dan tidak adanya kepastian kenaikan upah

2.1.5 Dampak Stres

Menurut (Tewal, dkk, 2017) Stres kerja karyawan memiliki dampak positif dan negatif bagi pekerja. Dampak positif stres, antara lain :

1. Memiliki motivasi kerja yang tinggi. Stres kerja yang dialami karyawan menjadi motivator, penggerak dan pemicu kinerja di masa selanjutnya.
2. Rangsangan untuk bekerja keras, dan timbulnya inspirasi untuk meningkatkan kehidupan yang lebih baik dan memiliki tujuan karir yang lebih panjang,
3. Memiliki kebutuhan berprestasi yang lebih kuat sehingga lebih mudah untuk menyimpulkan target atau tugas sebagai tantangan (challenge), bukan sebagai tekanan.

Sedangkan beberapa dampak negatif yang ditimbulkan oleh stres kerja dapat berupa menurunnya tingkat produktivitas karyawan yang selanjutnya bisa berdampak pada kurang efektifnya organisasi, masalah kepuasan kerja karyawan, dan meningkatnya ketidakhadiran.

Menurut (Afriza, 2021) ada beberapa dampak stres kerja yang berpengaruh terhadap kinerjanya. Ciri yang paling terlihat karyawan

mengalami stres kerja adalah bahwa karyawan sering merasa gelisah dalam melakukan pekerjaan sehingga berdampak kurang fokus dalam bekerja. Dampak dari kurang fokusnya seorang karyawan akan berpengaruh terhadap kualitas pekerjaan yang kurang maksimal. Dalam bekerja karyawan merasa jenuh sehingga waktu yang digunakan tidak efisien. Dampak dari hal tersebut adalah berkurangnya kuantitas pekerjaan seharusnya dicapai oleh karyawan. Selanjutnya dalam bekerja karyawan merasa kesulitan yang semakin membesar dalam keadaan di luar kontrol menghadapi tuntutan pekerjaan hal ini menyebabkan tidak optimalnya waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Stres kerja yang dialami ini akan menyebabkan efek negatif terhadap kinerja karyawan dan dapat menurunkan kinerja karyawan. Sejalan dengan pernyataan (Nadeem, 2011) bahwa adanya pengaruh negatif antara stres kerja terhadap kinerja karyawan. Stres yang terlalu rendah atau terlalu tinggi dapat menyebabkan tingkat kinerja yang rendah (tidak optimum). Bagi seorang manajer (pimpinan) tekanan - tekanan yang diberikan kepada seorang karyawan haruslah dikaitkan dengan apakah stres yang ditimbulkan oleh tekanantekanan tersebut masih dalam keadaan wajar. Stres yang berlebihan akan menyebabkan karyawan tersebut frustrasi dan kinerjanya menurun, sebaliknya stres yang terlalu rendah menyebabkan karyawan tersebut tidak bermotivasi untuk berprestasi.

2.1.6 Manajemen Stres

Manajemen stres adalah cara menanggulangi masalah mental atau emosional yang muncul dari respon atau tanggapan sumber daya (manusia). Tujuan dari manajemen stres adalah meningkatkan kualitas hidup individu menjadi lebih baik. Robbins (2002) mengemukakan bahwa ada dua cara dalam mengelola stres kerja, yaitu:

1. Pendekatan Individual Seorang karyawan dapat memikul tanggung jawab pribadi untuk mengurangi tingkat stresnya. Strategi individu yang telah terbukti efektif mencakup pelaksanaan teknik-teknik

manajemen waktu, meningkatkan latihan fisik, pelatihan pengenduran (relaksasi) dan perluasan jaringan dukungan sosial.

2. Pendekatan Organisasional Beberapa faktor yang menyebabkan stres terutama tuntutan tugas dan peran serta struktur organisasi telah dikendalikan oleh manajemen. Dengan demikian, faktor-faktor ini dapat dimodifikasi atau diubah. Strategi yang mungkin diinginkan oleh manajemen untuk dipertimbangkan antara lain perbaikan seleksi personil dan penempatan kerja, penggunaan penetapan tujuan yang realistis, perancangan ulang pekerjaan, peningkatan keterlibatan karyawan, perbaikan komunikasi organisasi dan penegakan program kesejahteraan korporasi.

Sejalan dengan Robbins, menurut (Badu & Djafri 2017), merincikan dua pendekatan dalam manajemen stres, yaitu :

1. Pendekatan Individual

- a. Penerapan manajemen waktu

Pengaturan waktu yang tepat mampu membuat seseorang terhindar dari stres. Setiap orang memiliki pembagian waktu untuk istirahat dikarenakan rasa lelah dari aktivitas pekerjaan. Pola pembagian waktu terdiri dari waktu bekerja, beribadah, dan waktu istirahat. Jika waktu bekerja adalah dari jam 7 pagi hingga jam 6 sore, memiliki waktu yang cukup untuk beristirahat sangatlah penting mengingat tingkat kejenuhan yang dirasakan akibat pekerjaan.

- b. Penambahan waktu olahraga

Olahraga dapat mengatur dan merangsang syaraf motorik dan otot-otot agar tingkat ketahanan fisik menjadi lebih baik. Olahraga bisa dilakukan seminggu 3 kali atau seminggu sekali serta tidak harus olah raga berat. Cukup dengan olahraga ringan, seperti berlari-lari kecil di pagi atau sore hari.

- c. Pelatihan relaksasi

Tubuh tentunya akan kelelahan dan menjadi tegang setelah melakukan aktivitas kerja yang padat sehingga dibutuhkan relaksasi untuk menenangkannya. Beberapa cara untuk berelaksasi

adalah bersantai, mendengarkan musik, menonton film, meditasi, atau bahkan yoga.

d. Perluasan jaringan dukungan sosial

Bersosialisasi dengan orang lain sangatlah penting. Selain manfaatnya dalam pekerjaan, memiliki banyak jaringan pertemanan juga dimanfaatkan sebagai tempat berbagi saat sedang menghadapi masalah. Ini dikarenakan fakta bahwa manusia adalah makhluk sosial yang saling membutuhkan.

2. Pendekatan Organisasional

a. Menciptakan iklim organisasional yang mendukung.

Sebagian organisasi besar sekarang cenderung memformulasi struktur birokratik yang tinggi yang menyertakan infleksibel. Hal ini dapat memicu stres kerja sehingga strategi pengaturan harus dibuat secara desentralisasi dan organik dengan menentukan keputusan partisipatif dan aliran keputusan ke atas. Perubahan struktur dan proses struktural memungkinkan untuk membuat kondisi yang lebih mendukung bagi pekerja, serta menyediakan banyak kontrol terhadap pekerjaan mereka. Di samping itu, hal tersebut kemungkinan dapat mencegah atau mengurangi stres yang disebabkan oleh beban kerja.

b. Adanya penyeleksian personel dan penempatan kerja yang lebih baik.

Setiap orang pada dasarnya memiliki perbedaan dalam kemampuan ilmu atau kemampuan lainnya. Menempatkan seseorang dalam suatu posisi sesuai dengan keahlian sangat mendukung mereka dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hal ini juga sangat berguna dan sangat dibutuhkan setiap perusahaan atau organisasi guna mencapai semua tujuan dengan baik.

c. Mengurangi konflik dan mengklarifikasi peran organisasional.

Konflik dalam sebuah organisasi adalah hal yang lazim yang menyebabkan ketidakjelasan pada peran organisasional. Mengidentifikasi konflik penyebab stres memiliki peranan dalam

mengantisipasi atau menghindari stres. Setiap tugas kerja harus jelas guna menanggulangi kondisi ambigu tersebut 106 sekaligus menegosiasikan konflik. Kedua hal tersebut merupakan salah satu peran organisasi.

d. Penetapan tujuan yang realistis

Tujuan setiap organisasi, baik organisasi profit dan non-profit, telah disusun secara pasti dan bersifat riil sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh organisasi tersebut. Kemampuan suatu organisasi tercermin dalam kemampuan setiap anggotanya. Oleh karena itu, melalui tujuan yang disusun secara jelas maka tiap anggota akan mampu mencapai target atau tujuan yang telah ditetapkan. Akan tetapi, kondisi sebaliknya dari kondisi ini akan memicu stres karena tiap anggota merasa tertekan oleh organisasi yang tidak realistis.

e. Pendesainan ulang pekerjaan

Beban kerja yang terlalu banyak dan terlalu menumpuk dapat menyebabkan stres. Karenanya, membuat teknik cara pengerjaan suatu tugas kerja berperan penting dalam mengatur program kerja yang baik. Kebanyakan orang akan merasa enggan melakukan pekerjaan apabila tugas tersebut menumpuk sehingga melakukan penyusunan tugas kerja dari yang mudah ke yang lebih sulit dapat membantu mengatasi permasalahan ini sehingga beban kerja yang menumpuk dapat terselesaikan sedikit demi sedikit.

f. Perbaikan dalam komunikasi organisasi

Komunikasi berperan penting dalam suatu organisasi, salah satunya amat berperan penting dalam kerja sama tim (teamwork). Seluruh anggota organisasi wajib untuk saling berkoordinasi satu sama lain dalam mendiskusikan program yang akan dilaksanakan. Oleh karena itu, komunikasi harus Syamsu Q. Badu & Novianty Djafri 107 dilakukan dengan baik, contohnya adalah dengan membedakan komunikasi antar sesama anggota, kepada atasan, atau komunikasi atasan dengan anggota. Ketidakmampuan

menempatkan posisi dan jabatan bisa saja berdampak pada kesalahan berkomunikasi.

g. Membuat bimbingan konseling

Bimbingan konseling dengan psikolog merupakan salah satu cara mengatasi stres dan masalah kejiwaan lainnya. Jika kondisi psikologi seseorang terguncang, maka stres akan mudah menyerang seseorang sehingga ia akan memaksa keluar dari tekanan yang malah memperparah perasaan stres yang dirasakannya.

Stres di lingkungan kerja memang tidak dapat dihindari, namun stres kerja dapat dikurangi atau dikelola sehingga tidak mengganggu pekerjaan. Stres kerja apabila dikelola dengan baik, dapat memacu pekerja untuk berpikir lebih kreatif dari sebelumnya dan meningkatkan intensitas kerja, sedangkan apabila tidak dikelola dengan baik stres kerja akan menimbulkan permasalahan yang berdampak negatif bagi individu dan organisasi (Tewal dkk, 2017).

2.2 Kinerja

2.2.1 Definisi Kinerja

Secara etimologi kinerja merupakan terjemahan dari *performance*, dalam bahasa Indonesia artinya penampilan, unjuk kerja atau prestasi. Kinerja dalam arti lebih luasnya menurut (Mangkunegara 2017) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut (Fahmi, 2017) Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut (Sutrisno, 2016) Kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Lain halnya menurut (Robbins, 2008) menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi dinamik yang di dalamnya seorang individu di konfrontasikan

dengan suatu peluang, kendala, atau tuntutan yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkan dan hasilnya di presepsikan sebagai tidak pasti atau penting

Berdasarkan teori mengenai pengertian kinerja diatas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan proses atau hasil kerja yang dihasilkan oleh pekerja melalui beberapa aspek yang harus dilalui serta memiliki tahapan - tahapan untuk mencapainya dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri. Maka dari itu kinerja merupakan elemen yang penting dalam perkembangan suatu organisasi. Karena kinerja merupakan cerminan bagaimana suatu organisasi itu berjalan ke arah yang benar atau hanya berjalan ditempat saja.

Kinerja adalah kunci capaian produktivitas atau suatu hasil yang dilakukan oleh individu atau sekelompok orang dimana sumber daya yang ada secara bersama - sama membawa hasil akhir yang berdasarkan tingkat mutu dan standar ukuran yang telah ditetapkan (Rivai, 2011). Dalam pengukuran kinerja biasanya dikembangkan secara ekstensif artinya adalah lebih banyak bidang kerja yang diikutsertakan dalam pengukuran kinerja., intensif diartikan lebih banyak fungsi yang diikutsertakan dalam pengukuran kinerja, dan eksternal yang diartikan lebih banyak pihak luar yang diperhitungkan dalam pengukuran kinerja.

Pola pikir dalam pengukuran kinerja ini sangat membantu agar penilaian lebih valid dan objektif, karena lebih banyak parameter yang dipakai dalam pengukuran dan lebih banyak pihak yang terlibat dalam penilaian.

2.2.2 Dimensi Kinerja Karyawan

Ada beberapa dimensi Kinerja menurut (Edison, 2017). Dimensi kinerja terdiri dari :

1. Target

Target merupakan indikator terhadap pemenuhan jumlah barang, pekerjaan maupun nominal pendapatan yang dihasilkan

2. Kualitas

Kualitas merupakan hal penting dalam kinerja guna mempertahankan loyalitas pelanggan.

3. Waktu Penyelesaian

Penyerahan pekerjaan dengan pasti secara tepat waktu sesuai dengan kesepakatan awal adalah salah satu yang tidak dapat diabaikan dalam kinerja. Hal ini menyangkut kepercayaan pelanggan

2.2.3 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor yang mempengaruhi kinerja ada 2 menurut (Mangkunegara, 2016), antara lain :

1. Faktor Kemampuan

Pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan sesuai dengan keahliannya. Keahlian tersebut didapatkan dari pendidikan formal atau alamiah dengan IQ diatas rata – rata. Semakin tinggi kemampuan seseorang dan semakin banyak keahlian yang dimiliki maka kinerjanya dalam melakukan sebuah tugas organisasi pun akan semakin baik.

2. Faktor motivasi

Faktor ini berbentuk dari sikap seseorang pegawai dalam menghadapi situasi motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan dari pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Motivasi berhubungan dengan mental di mana mental mendorong diri seorang pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja yang maksimal. Baik secara fisik psiko fisik yang mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja.

Menurut Anwar Prabu dalam (ulfa, 2015) kinerja merupakan suatu kontrak multi dimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya berikut adalah faktor yang mempengaruhi kinerja, antara lain:

1. Faktor individu yang meliputi pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
2. Faktor kepemimpinan, meliputi kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, Arahan yang diberikan manajer atau suatu Tim leader dalam organisasi.
3. Faktor Tim yang meliputi kualitas Tim, dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan kerja, kepercayaan terhadap satu sama lain di dalam anggota Tim dan kekompakan serta keberatan anggota Tim
4. Faktor sistem, meliputi sistem kerja fasilitas kerja dan infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi dan kulture kinerja dalam organisasi.
5. faktor kontekstual atau situasional meliputi tekanan dan berba lingkungan baik secara eksternal maupun internal itu sendiri

2.3 Beban Kerja

2.3.1 Definisi Beban Kerja

Menurut (Paramitadewi, 2017) pengertian beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus di selesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Menurut (Achyana, 2016) beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu.

Pendapat lainnya mengenai beban kerja dikemukakan oleh (Sastra, 2017) bahwa beban kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Jadi dapat disimpulkan bahwa beban kerja merupakan besaran pekerjaan yang merupakan sekumpulan aktivitas seseorang atau sekelompok kerja dalam menyelesaikan tugas - tugas suatu pekerjaan yang dibatasi dalam waktu tertentu.

2.3.2 Faktor – faktor Beban Kerja

Adapun faktor - faktor yang mempengaruhi beban kerja terbagi menjadi dua faktor, yaitu faktor eksternal dan faktor internal.

1. Faktor eksternal yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, yaitu:
 - a. Tugas, bersifat fisik seperti, tata ruang tempat kerja, kondisi ruang kerja, kondisi lingkungan kerja, sikap kerja, ataupun beban kerja yang dijalani. Sedangkan tugas yang bersifat mental meliputi, tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, emosi pekerjaan dan sebagainya.
 - b. Organisasi Kerja, meliputi lamanya waktu kerja, waktu istirahat, shift kerja, sistem kerja dan sebagainya.
 - c. Lingkungan kerja, lingkungan kerja ini dapat meliputi antara lain, lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.
2. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal yang berpotensi sebagai stres, meliputi faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan, dan sebagainya), dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan, dan sebagainya).

2.3.3 Dampak Beban Kerja

Menurut (Sastra, 2017) Beban kerja yang terlalu berlebihan akan menimbulkan kelelahan baik fisik maupun mental yang mengakibatkan emosional meningkat seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah. Sedangkan pada beban kerja yang terlalu sedikit dimana pekerjaan yang terjadi karena pengurangan gerak akan menimbulkan kebosanan dan rasa monoton. Menurut (Achyana, 2016), beban kerja yang tidak sesuai dengan kemampuan tenaga kerja dapat menimbulkan dampak negatif bagi pegawai. Dampak negatif tersebut adalah :

1. Kualitas Kerja Menurun Beban kerja yang terlalu berat tidak diimbangi dengan kemampuan tenaga kerja, kelebihan beban kerja

akan mengakibatkan menurunnya kualitas kerja karena akibat dari kelelahan fisik dan turunnya konsentrasi, pengawasan diri, akurasi kerja sehingga hasil kerja tidak sesuai dengan standar.

2. Keluhan Pelanggan Keluhan pelanggan timbul karena hasil kerja yaitu karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan. seperti harus menunggu lama, hasil layanan yang tidak memuaskan.
3. Kenaikan Tingkat Absensi Beban kerja yang terlalu banyak bisa juga mengakibatkan pegawai terlalu lelah atau sakit. Hal ini akan berakibat buruk bagi kelancaran kerja organisasi karena tingkat absensi terlalu tinggi, sehingga dapat mempengaruhi terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan.

2.3.4 Indikator Beban Kerja

Pada penelitian (Koesomowidjojo, 2017) menghasilkan 3 indikator beban kerja yang meliputi antara lain:

1. Kondisi Pekerjaan

Tentunya pekerja harus memahami dengan baik tugas – tugas yang harus dilakukan untuk memenuhi pekerjaan tersebut. Misalnya, seorang karyawan yang berada didivisi Transaksi Energi maka mereka harus memahami apa saja yang mencakup didalamnya seperti ganti meter, P2TL dan PDL. Oleh karena itu, perusahaan hendaknya telah memiliki dan mensosialisasikan SOP (*Standard Operating Procedure*) kepada semua unsur di dalam lembaga sehingga karyawan yang berkerja di dalamnya

2. Penggunaan Waktu Kerja

Jam kerja yang sesuai dengan SOP pastinya dapat meminimalisir beban kerja para pekerja. Meskipun, ada kalanya suatu organisasi tidak memiliki SOP atau tidak konsisten dalam melaksanakan SOP, penggunaan waktu kerja yang diberlakukan kepada karyawan cenderung berlebihan atau sangat sempit. Misalnya, suatu perusahaan konveksi memberikan target kepada karyawan untuk

menyelesaikan 40 potong pakaian dalam sehari, sedangkan kemampuan karyawan rata-rata saat itu hanya 20 potong per hari.

3. Target yang Harus Dicapai

Target kerja yang ditetapkan oleh perusahaan tentunya secara langsung akan mempengaruhi beban kerja yang diterima oleh karyawan. Semakin sempit waktu yang disediakan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu atau tidak seimbang antara waktu penyelesaian target pelaksanaan dan volume kerja yang diberikan, akan semakin besar beban kerja yang diterima dan dirasakan oleh karyawan. Untuk itu, dibutuhkan penetapan waktu baku/dasar dalam menyelesaikan volume pekerjaan tertentu pada masing-masing organisasi yang jumlahnya tentu berbeda satu sama lain.

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| No | Peneliti | Judul | Hasil Penelitian |
|----|--|--|---|
| 1 | Ceman, Iska (2018) | Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkom Akses Makassar Regional | Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan pada Pt. Telkom Akses Makassar Regional dapat disimpulkan sebagai berikut: 1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara stress kerja terhadap kinerja karyawan pada Pt. Telkom Akses Makassar. 2. Berdasarkan hasil Uji Hipotesis dapat disimpulkan bahwa variabel stress kerja terhadap kinerja karyawan terdapat pengaruh yang signifikan atau dengan kata lain berpengaruh positif antara stress kerja terhadap kinerja karyawan pada Pt. Telkom Akses Makassar Regional. |
| 2 | Rusda Irawati, Dini Arimbi Carollina (2017) | Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Operator Pada PT Giken Precision Indonesia | 1. Beban kerja secara internal berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif antara beban kerja internal terhadap kinerja karyawan operator pada Departemen Moulding di PT. Giken Precision Indonesia. 2. Beban kerja eksternal tidak terdapat pengaruh positif tetapi berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang negatif antara beban kerja eksternal terhadap |

| | | | |
|---|--------------------------|--|--|
| | | | <p>kinerja karyawan operator pada Departemen Moulding di PT. Giken Precision Indonesia.</p> <p>3. Beban kerja secara internal dan beban kerja eksternal terdapat pengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan operator. Hal ini sesuai dengan nilai pada hasil Uji F.</p> |
| 3 | Afriza, Aidila (2021) | <p>Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bri Syariah Pada Kantor Cabang S. Parman Kota Bengkulu</p> | <p>Stres Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan BRI Syariah. Uji koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar 0,754 sama dengan 75.4%. Artinya kemampuan stres kerja untuk mempengaruhi kinerja karyawan adalah sebesar 75% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Stres kerja yang dialami ini akan menyebabkan efek negatif terhadap kinerja karyawan dan dapat menurunkan kinerja karyawan. Stres yang terjadi ditunjukkan dengan merasa gelisah, merasa marah, dan merasa kesulitan dalam melakukan pekerjaannya. Dengan semakin sulitnya tugas yang dihadapi hal tersebut akan menyebabkan perasaan stres yang dirasakan oleh karyawan. Hal tersebut akan mengakibatkan menurunnya kinerja yang dihasilkan.</p> |
| 4 | Putri dan Rahyuda (2019) | <p>Peran Stres Kerja Dalam Memediasi Pengaruh Beban Kerja Dan</p> | <p>Beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja karyawan Bharata Sport and Fashion. Jika beban kerja semakin meningkat maka akan meningkatkan stres kerja karyawan</p> |

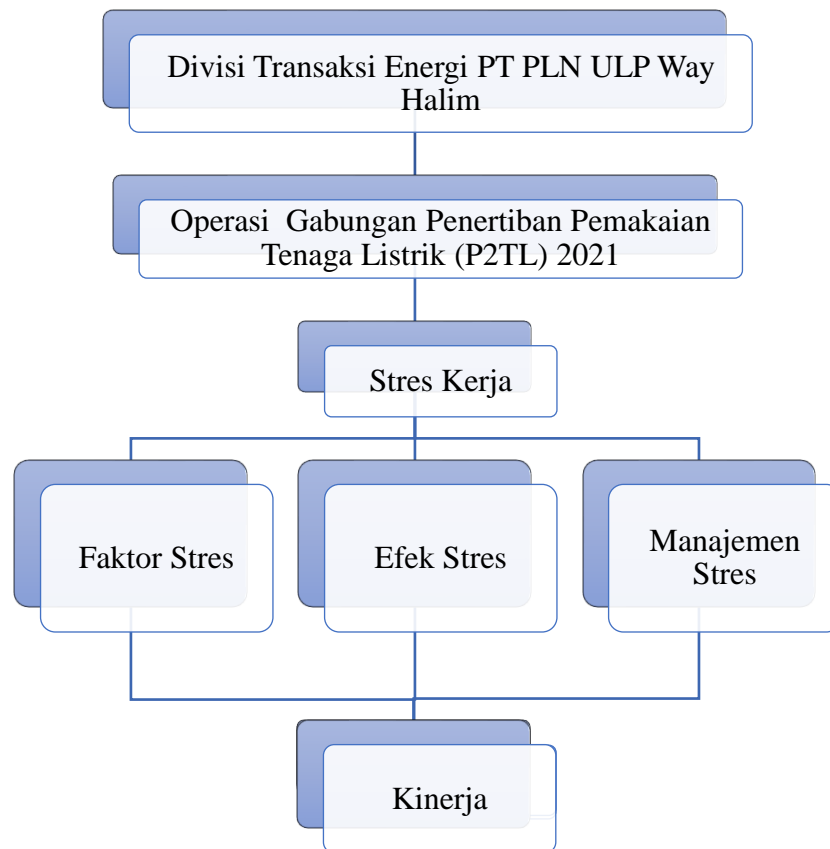
| | | | |
|---|---------------------------|---|--|
| | | Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan | Bharata Sport and Fashion. Lingkungan kerja berpengaruh negatif terhadap stres kerja karyawan Bharata Sport and Fashion. Hal ini menunjukkan bahwa jika lingkungan kerja semakin baik maka stres kerja karyawan Bharata Sport and Fashion akan menurun. Beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan Bharata Sport and Fashion. Hal ini menunjukkan bahwa jika beban kerja semakin meningkat maka kinerja karyawan Bharata Sport and Fashion akan menurun. |
| 5 | Ananda dan Lesmana (2021) | Studi Kinerja Karyawan : Antaseden Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja | Dapat disimpulkan bahwa 1. Ada pengaruh yang signifikan antara stres kerja dan kinerja karyawan Pt. Herfinta Farm & Plantation Medan. Stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. 2. Berdasarkan hasil penelitian, pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja Karyawan berpengaruh secara signifikan pada karyawan Pt. Herfinta Farm & Plantation Medan. 3. Stres kerja dan lingkungan kerja ada berpengaruh terhadap kinerja karyawan Pt. Herfinta Farm & Plantation Medan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aldi Pambudi Wicaksono (2017), yang menyatakan ada nya pengaruh |

| | | | |
|---|--------------------------------|--|--|
| | | | signifikan antara stres kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. |
| 6 | Wardhana (2018) | Stres Kerja: Penyebab, Dampak, dan Solusinya (Studi Kasus Pada Karyawan NET. Yogyakarta) | Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, berikut adalah kesimpulan penelitian ini. Kesepuluh subjek penelitian mengalami stres kerja selama bekerja di NET. Sumber-sumber stres (stressor) berbeda pada masing-masing subjek. |
| 7 | Hayati, Mashlihah dan Musthofa | Stres Kerja Pada Polisi | Seluruh subjek penelitian merasakan stress kerja dengan faktor yang berbeda terkait tugas yang berbeda pula. Berdasarkan penelitian diperlukan adanya sumber daya organisasi yang lebih baik untuk meminimalisir stress kerja |

Sumber : Olahan Peneliti

2.5 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kajian pustaka dan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, berikut dikemukakan kerangka pemikiran dari penelitian yang akan dilakukan. Sehubungan dengan diadakannya program kerja operasi gabungan P2TL pada 2021, divisi Transaksi Energi memiliki tuntutan pekerjaan yang lebih besar dari biasanya sehingga menimbulkan terjadinya stres kerja. Selain adanya tuntutan, beberapa faktor lainnya juga menyokong berkembangnya stres pada karyawan. Stres dapat memiliki dampak buruk atau baik tergantung cara individu mengelola stres tersebut. Stres jika tidak dikelola dengan benar dapat mempengaruhi kinerja sumber daya manusia itu sendiri.



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran

Sumber : diolah peneliti, 2021

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian studi kasus intrinsik dengan pendekatan kualitatif. Studi kasus merupakan penelitian dengan karakteristik masalah yang berkaitan dengan latar belakang dan kondisi saat ini dari subjek yang diteliti. Lingkup penelitian berkaitan dengan suatu siklus kehidupan yang difokuskan pada faktor dan unsur tertentu (Radjab dan Jam'an, 2017). Dalam pelaksanaannya, penelitian ini dilakukan dengan cara mempelajari secara intensif mengenai pola interaksi lingkungan, posisi, serta keadaan lapangan suatu unit penelitian. Dikatakan sebagai intrinsik sebab peneliti ingin mendalami sifat, karakteristik, atau masalah individu, perhatian peneliti terfokus dan ditujukan untuk mengerti lebih baik aspek aspek intrinsik dari suatu kasus (Yusuf, 2017). Subjek penelitian studi kasus relatif sempit berupa individu, masyarakat, ataupun institusi, namun fokus yang diteliti cukup luas.

Penggunaan metode kualitatif pada sebuah penelitian pada dasarnya untuk memahami suatu fenomena dalam kontak sosial secara alami dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dan fenomena yang diteliti. Pada penelitian ini, peneliti ingin menganalisis secara rinci mengenai fenomena stres kerja karyawan divisi Transaksi Energi selama operasi gabungan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang berkaitan dengan sasaran atau permasalahan penelitian. Lokasi selama penelitian ini, yaitu di PT PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Way Halim yang tepatnya berada di Jl. Raden Gunawan II No.4, Rajabasa, Kota Bandar Lampung, Lampung 35142, Indonesia .

3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan salah satu hal paling penting dalam proses penelitian agar tidak menyimpang dari yang seharusnya dilakukan. Hal ini dilakukan dengan cara membuat batasan pada penelitian, yaitu memberikan syarat - syarat tertentu untuk sebuah tema yang akan dikaji dalam penelitian. Fokus penelitian ini adalah menjabarkan faktor penyebab stres kerja, dampak stres kerja kemudian bagaimana cara karyawan memajemen stres tersebut. Setelah itu mengaitkan dampak stres kerja terhadap kinerja karyawan selama operasi gabungan P2TL.

3.4 Informan

Informan merupakan subjek dari penelitian yang bertujuan memberikan informasi mengenai kondisi aktual penelitian. Informan kunci ditentukan atas keterlibatan yang bersangkutan terhadap situasi/ kondisi sosial yang mau dikaji dalam fokus penelitian (Harahap, Nursapia 2020). Pada penelitian dengan jenis kualitatif, umumnya informan akan berjumlah jauh lebih sedikit dibandingkan jenis penelitian lainnya. Untuk melakukan penelitian tersebut, peneliti memilih informan – informan dengan kriteria sebagai berikut :

1. Sudah bekerja pada PT PLN lebih dari 6 bulan
2. Karyawan yang berada dibawah divisi Transaksi Energi dan atau terlibat dengan manajemen divisi Transaksi Energi
3. karyawan yang mengetahui seluruh alur P2TL

Berikut adalah nama beserta jabatan informan yang akan menjadi subjek penelitian penulis:

Tabel 3.1 Daftar Informan

| No | Nama | Jabatan |
|----|---------------------|-------------------------------------|
| 1 | Faizia Ijtihad | Manajer PLN ULP Way Halim |
| 2 | Randy Nanda Sukma | Supervisor Transaksi Energi |
| 3 | Tri Suryaning Katon | Vendor SKM Jasa di Transaksi Energi |

| | | |
|---|------------------|---------------------------------------|
| 4 | Dea Cika Pratiwi | Vendor SKM Jasa di Transaksi Energi |
| 5 | Siti Muthohharoh | Vendor SKM Jasa di Transaksi Energi |
| 6 | Mukhtar Wijaya | Vendor Lisna Jasa di Transaksi Energi |

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2021

3.5 Jenis Data dan Sumber Data

1. Data Primer

Menurut (Radjab dan Jam'an, 2017) Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber data utama yang bersifat aktual. Data primer dapat dihimpun melalui wawancara mengenai fenomena yang terjadi secara langsung kepada informan yang relevan dan menggali pengalaman dari informan untuk memperkuat hasil wawancara.

2. Data Sekunder

Menurut (Radjab dan Jam'an, 2017) Data sekunder adalah data tambahan yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh melalui sumber bacaan seperti surat pribadi, buku harian, surat kabar, majalah, naskah penulisan, buku-buku maupun konsep teori pendukung yang lainnya. Melalui penelitian ini, penulis akan mengumpulkan data dari arsip - arsip perusahaan seperti dokumen perusahaan, profil perusahaan dan data – data lengkap dari program operasi gabungan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL)

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data harus disusun secara sistematis dan aktual untuk mendukung penelitian. Menurut (Sugiyono, 2013), pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai sumber dan berbagai cara, sebagai berikut :

1. Observasi (Pengamatan)

Menurut (Hardani, 2020), observasi adalah pengamatan dengan pencatatan sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi merupakan tahap awal untuk mengetahui secara langsung kondisi secara

aktual dan relevan untuk memulai sebuah penelitian. Melalui penelitian ini, penulis melakukan pengamatan dalam bentuk Pengamatan Partisipasi artinya dalam proses observasi, peneliti akan turut andil dalam kegiatan sehari – hari subjek penelitian dalam kurun waktu kurang lebih 90 hari

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data untuk memperoleh keterangan yang dibutuhkan dalam proses penelitian yang dapat dilakukan dengan komunikasi tatap muka atau melalui telepon (Radjab dan Jam'an, 2017). Dengan teknik ini, peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, di mana hal ini tidak dapat ditemukan melalui observasi.

Penelitian ini menggunakan teknik wawancara terencana-terstruktur. Wawancara terencana terstruktur adalah suatu bentuk wawancara di mana peneliti menyusun secara terperinci dan sistematis rencana atau pedoman pertanyaan menurut pola tertentu dengan menggunakan format yang baku (Yusuf, 2017). Proses wawancara terstruktur pada mulanya akan dimulai dari membuat pedoman wawancara, setelah itu peneliti akan mengatur jadwal wawancara dengan informan. Wawancara akan diadakan secara tatap muka atau jika tidak memungkinkan dapat melalui media komunikasi daring seperti *Zoom* atau *Google Meeting* kepada subjek penelitian, sesuai kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan usaha mencari data mengenai hal-hal atau unsur yang berbentuk catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya (Arikunto, 2013). Hasil dari observasi dan wawancara akan lebih kuat karena didukung oleh bukti penunjang berupa dokumentasi foto dilapangan, dokumen – dokumen perusahaan yang berhubungan dengan P2TL dan juga artikel mengenai operasi gabungan P2TL.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam kualitatif deskriptif ini dilakukan dengan cara mencari dan mengumpulkan data oleh peneliti yang kemudian disusun secara sistematis melalui catatan lapangan atau dokumentasi. Prosesnya sebagai berikut:

1. Reduksi Data

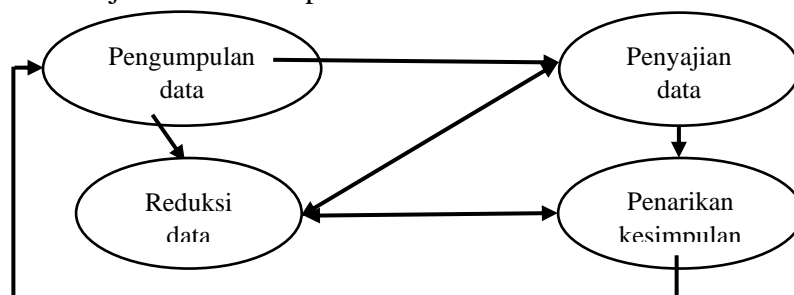
Aktivitas pertama berupa proses pemilihan data – data yang akan dipakai atau disisihkan jika tidak dibutuhkan untuk penelitian dengan cara menyeleksi seluruh data yang diperoleh. Dalam penelitian ini, penulis akan menyeleksi data harian hasil dari P2TL yang direkap oleh divisi transaksi energi dan transkrip hasil wawancara. Kemudian data – data tersebut akan dirangkum sedemikian rupa agar pembaca memahaminya.

2. Penyajian Data

Aktivitas kedua berupa proses analisis untuk merakit dokumen, baik dalam bentuk tabel, grafik maupun deskriptif dalam kategori - kategori. Dalam penelitian ini, penulis akan mendeskripsikan secara rinci melalui teks naratif berdasarkan hasil dari wawancara yang telah di reduksi dengan didukung oleh teori – teori penunjang. Penyajian data seperti ini akan dilakukan untuk menyokong validitas suatu penelitian dan akan memudahkan peneliti untuk menarik kesimpulan akhir.

3. Verifikasi Data/Kesimpulan

Aktivitas terakhir ini merupakan kunci utama bagi pembaca memahami isi dari penelitian ini. Penarikan kesimpulan dilakukan untuk mengabsahkan penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini penulis akan menjabarkan kesimpulan berdasarkan dari rumusan masalah.



Gambar 3.1 Komponen Analisis Data: Mode 1

Sumber : Miles, Huberman, and Saldana (2014)

3.8 Teknik Keabsahan Data

Setelah melakukan analisis data, peneliti melakukan uji keabsahan dengan sebagai berikut :

1. Kredibilitas

Kredibilitas data dilakukan dengan metode triangulasi. Menurut (Sugiyono, 2013) triangulasi dalam kredibilitas yaitu pengecekan data dari berbagai sumber dan berbagai waktu. Artinya setiap data yang telah diperoleh dari penelitian harus dilakukan *crosscheck* data dengan observasi mendalam dan diskusi dengan pihak terkait lagi.

2. Keteralihan Data

Dalam membuat laporan, harus diuraikan dengan sejelas – jelasnya, secara sistematis dan didukung oleh data – data aktual dan terpercaya. Menurut Safani dalam (Sugiyono, 2013) bila pembaca laporan penelitian memperoleh gambaran yang sedemikian jelasnya, suatu hasil penelitian dapat dilakukan (*transferbility*). Maka dari itu laporan akan dibuat serinci – rincinya dengan penggambaran aktual agar sebuah penelitian dapat bermanfaat bagi pembaca.

3. Ketergantungan Data

Melalui penelitian kualitatif, ketergantungan data dilakukan dengan audit mengenai hasil dari keseluruhan penelitian. Uji ketergantungan data dilakukan dengan auditor independen atau pembimbing yang akan mengaudit keseluruhan penelitian.

4. Kepastian Data

Kepastian data artinya mengkonfirmasi hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses penelitian. Melalui penelitian ini, penulis harus dapat menjelaskan bagaimana proses berjalannya penelitian hingga hasil akhir berupa kesimpulan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*.

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa ke lima subjek penelitian mengalami stres kerja selama operasi gabungan P2TL berlangsung. Namun, stres tersebut tergolong ke dalam stres kerja tingkat ringan dimana dampaknya tidak berpengaruh secara signifikan terhadap aspek fisiologis dan psikologis karyawan sebab karyawan mampu mengelola stres, baik secara individual dan organisasional. Stres pada tingkat ini memiliki dampak positif terhadap kinerja sumber daya manusia pada divisi Transaksi Energi bahwasannya kinerja karyawan semakin meningkat dimana target temuan operasi gabungan P2TL sudah berhasil mencapai 75% meskipun susut energi yang dicapai belum sesuai harapan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan, untuk mencegah terjadinya stres kerja, instansi terkait sebaiknya melakukan hal berikut:

1. Pembentukan operasi gabungan untuk penagihan pembayaran terkait realisasi tagihan susulan kepada pelanggan yang dilakukan oleh tim divisi transaksi energi dan divisi pelayanan pelanggan.
2. Perusahaan dapat memberikan kompensasi kepada karyawan baik berupa insentif atau akomodasi pada saat lembur.
3. Melakukan sosialisasi secara menyeluruh terhadap masyarakat mengenai bahaya pencurian listrik pada saat Operasi gabungan P2TL.
4. Memperjelas pekerjaan dan tanggungjawab yang harus dikerjakan karyawan supaya tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan antar bidang.

DAFTAR PUSTAKA

- Achyana, M., & Sidiq, S. S. 2016. Faktor - faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja *Room Attendant* di *Grand Jatra Hotel* Pekanbaru (*Doctoral dissertation*, Riau University).
- Adiguzel, Z., & Kucukoglu, I. 2019. Examining of the effects of employees on work stress, role conflict and job insecurity on organizational culture. *International Journal of Economics and Management*, 1(4), 37-48.
- Arikunto, S dan Suhaemin, S. 2013. Manajemen perpustakaan di madrasah aliyah negeri Yogyakarta. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*. 1(2), 252-268.
- Asih, Widhiastuti dan Dewi. 2018. Stres Kerja. Semarang: Semarang University Press
- Badu, Syamsu Q. & Djafri, Novianty. 2017. Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi. Gorontalo : Ideas Publishing
- Bukman, Lian. 2017. Kepemimpinan dan Kualitas Kinerja Pegawai. Ponorogo: Noerfikri Offset
- Ceman, Iska. 2018. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkom Akses Makassar Regional. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar Makassar
- Cholishoh, A. 2021. Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Indoexim Internatonal). Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang
- Diamantidis, A. D., & Chatzoglou, P. 2018. *Factors affecting employee performance: an empirical approach*. *International Journal of Productivity and Performance Management*.
- Diana, Y. 2019. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Housekeeping Departement Pada Hotel Bintan Lagoon Resort. *JUMANT*, 11(2), 193-206.
- Dipboye, R.L. 2018. *Occupational stress*. *Emerald Review of Industrial and Organizational Psychology*. (2), hal.dipboye 213-263.
- Edison, Emron, dkk. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi kedua. Bandung: CV Alfabeta
- Ehsan, M. & Ali, K. 2019. *The impact of work stress on employee productivity: based in the banking sector of Faisalabad, Pakistan*. *International Journal of Innovation and Economic Development*, 4(6), hal. 32-50.

- Enny, R. 2016. Metodologi Penelitian Bisnis. Makassar : Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar
- Glazer, S., & Liu, C. 2017. Work, stress, coping, and stress management. In *Oxford Research Encyclopedia of Psychology*.
- Gustianita. 2020. Stres Kerja Ditinjau Dari Persepsi Terhadap Beban Kerja Pada Anggota Kepolisian Sektor. Fakultas Psikologi, Universitas Semarang.
- Harahap, Nursapia. 2020. Penelitian Kualitatif. Medan : Wal Ashri Publishing.
- Hertati, Diana. 2020. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Mitra Sumber Rezeki
- Indrasari, Meithiana. 2017. Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan “Tinjauan dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan”. Yogyakarta : Indomedia Pustaka
- Jahanian, R., Tabatabaei, S. M., & Behdad, B. 2012. *Stress management in the workplace. International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences*, 1(6), 1.
- Krisnawati, S., & Lestari, Y. T. 2018. Stres kerja dan konflik kerja pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 3, 287-294.
- Kurniadi, Bayu Dardias. 2020. Praktek Penelitian Kualitatif: *Pengalaman dari UGM*. Yogyakarta : PolGof
- Lukas, L., Suoth, L. F., & Wowor, R. 2018. Hubungan Antara Suhu Lingkungan Kerja dan Jam Kerja dengan Stres Kerja di PT. Adhi Karya (Persero) Tbk Unit Manado Proyek Universitas Sam Ratulangi. *KESMAS*, 7(4).
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Mangkunegara, A. P., & Agustine, R. 2016. *Effect of Training, Motivation and Work Environment on Physicians' Performance. Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 5(1), 173-173.
- Marliani, R., Nasrudin, E., Rahmawati, R., & Ramdani, Z. 2020. Regulasi emosi, stres, dan kesejahteraan psikologis: Studi pada ibu work from home dalam menghadapi pandemi COVID-19. *Karya Tulis Ilmiah LP2M UIN SGD Bandung*.
- Moleong, Lexy J. 2017. Metode Penelitian Kualitatif, cetakan ke-36, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset
- Munandar. 2014. Psikologi industri dan organisasi. Jakarta: UI-Press.
- Nabawi, R. 2020. Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(2), 170-183.

- Putri, Ni Made dan Rahyuda, Agoes Ganesha. 2019. Peran Stres Kerja Dalam Memediasi Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Vol. 8, No. 12 : 7370-7390
- Paramitadewi, K. 2017. Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Manajemen*. 6(6), 3370 - 3397.
- Priyoto. 2014. Konsep Manajemen Stress. Yogyakarta : Nuha Litera
- Putra, I. W. S., & Sriathi, A. A. A. 2019. Pengaruh lingkungan kerja, stres kerja dan kompensasi terhadap loyalitas karyawan. *E-Jurnal Manajemen*, 8(2), 786-814.
- Radjab, Enny dan Jam'an, Andi. 2017. Metodologi Penelitian Bisnis. Makassar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar
- Shafiq, S., & Hamza, S. M. 2017. *The effect of training and development on employee performance in private company*, Malaysia. *International Journal of Education, Learning and Training*, 2(2), 42-56.
- Shuwa, K. A. 2021. Work Stress and Employee's Performance in Central Bank of Nigeria. *World Journal of Management and Business Studies*, 1(2).
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. 2015. Dasar metodologi penelitian. Literasi Media Publishing.
- Sugiyono, D. 2013. Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D.
- Suparjiman, S., Zulkarnaen, W., & Sasangka, I. (2021). *Work Stress: A Negative Cause And Impact Analysis*. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(1), 1743-1756.
- Suparno Eko. 2015. Kasus Pada Karyawan NET. Yogyakarta). Widodo, Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Pustaka Pelajar : Yogyakarta
- Sutrisno, S. 2022. Determinants of Employee Performance: Overview of Aspects of Communication, Work Stress and Compensation. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 5(3), 19259-19270.
- Syamsudin, Z., Erlina, E., & Suyanto, H. 2015. Analisis Susut Energi Pada Tegangan Rendah Di Wilayah PT. PLN (PERSERO) Area Bulungan. *SUTET*, 5(2), 51-61.
- Tewal dkk. 2017. Perilaku Organisasi. Bandung : CV Patra Media Grafindo
- Trianingrat, N. K. A. R., & Supartha, I. 2020. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen*, 9(5), 1838-1857.

- Tulhusnah, L., & Puryantoro, P. 2019. Pengaruh Jam Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Stres Kerja Karyawan di Kantor Kecamatan Kapongan Kabupaten Situbondo. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 2(2), 299-312.
- Vera dan Dike. 2017. Work stress factors as correlates of staff job performance in University of Lagos, Nigeria. *African Journal of Educational Research and Development (AJERD)*, 9 (3), 376-386.
- Yusuf, Muri. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan. Jakarta : Kencana
- Yusup, Muhammad dan Al Faruq, Saifillah Muhammad. 2017. Manajemen Konflik Dan Stres (Orientasi dalam Organisasi). Jakarta : Wade Group