

HUBUNGAN RESILIENSI DAN STRES KERJA PADA KARYAWAN PT PERSONA PRIMA UTAMA JAKARTA SELATAN

Alexander Kynan¹, Dian Ratna Sawitri¹

¹Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro
Jalan Prof. Mr. Sunario Tembalang, Semarang, 50275

alexanderkynan@gmail.com

ABSTRAK

Stres kerja adalah perasaan negatif, seperti cemas atau tegang yang dialami individu sebagai efek dari peristiwa di lingkungan pekerjaan, seperti beban kerja berlebih, tuntutan waktu, konflik peran, konflik dengan rekan kerja, dan tidak seimbangnya pekerjaan dan kehidupan pribadi. Resiliensi merupakan mutu dalam diri individu yang memungkinkan individu terkait untuk bertahan, beradaptasi, pulih, dan berpikir positif walaupun dihadapkan pada tantangan atau situasi berat. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui adanya hubungan antara resiliensi dan stres kerja pada karyawan PT Persona Prima Utama Jakarta Selatan. Sampel pada penelitian ini berjumlah 120 orang (49,17% perempuan, $M_{usia} = 39$, $SD_{usia} = 11,53$) dengan menggunakan teknik *proportional stratified random sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan modifikasi Connor Davidson-Resilience Scale (22 aitem, $\alpha = 0,929$) dan modifikasi Job Stress Scale (21 aitem, $\alpha = 0,938$). Analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara resiliensi dengan stres kerja pada karyawan PT Persona Prima Utama Jakarta Selatan ($r = -0,720$, $R = 86,947$, $R^2 = 0,519$, $F = 127,170$, $p < 0,001$). Artinya, semakin tinggi resiliensi maka semakin rendah stres kerja. Sebaliknya, semakin rendah resiliensi maka semakin rendah pula stres kerja. Karyawan disarankan melakukan upaya mempertahankan resiliensi dalam rangka mengoptimalkan peluang minimalisasi stres kerja.

Kata kunci: resiliensi; stres kerja; karyawan

THE RELATIONSHIP BETWEEN RESILIENCE AND JOB STRESS ON EMPLOYEES OF PT PERSONA PRIMA UTAMA JAKARTA SELATAN

Alexander Kynan¹ Dian Ratna Sawitri¹

¹Faculty of Psychology, Diponegoro University

Jalan Prof. Mr. Sunario Tembalang, Semarang, 50275

alexanderkynan@gmail.com

ABSTRACT

Job stress is a negative feeling, such as anxiety or tension, experienced by individuals due to events in the work environment, such as excessive workload, time demands, role conflict, conflict with coworkers, and imbalance between work and personal life. Resilience is a quality within an individual that allows the individual concerned to survive, adapt, recover, and think positively even when facing challenges or difficult situations. This study aimed to determine the relationship between resilience and job stress in PT Persona Prima Utama South Jakarta employees. The sample in this study amounted to 120 subjects (49.17% female, M age = 39, SD age = 11.53) using the proportional stratified random sampling technique. To collect data, we used a modified version of the Connor-Davidson Resilience Scale (22 items, $\alpha = 0.929$) and a modified version of the Job Stress Scale (21 items, $\alpha = 0.938$). Linear regression analysis showed that there was a significant negative relationship between resilience and job stress in employees of PT Persona Prima Utama South Jakarta ($r = -0,720$, $R = 86,947$, $R^2 = 0,519$, $F = 127,170$, $p < 0,001$). The higher the resilience, the lower the job stress. Conversely, the lower the resilience, the lower the job stress. Employees are encouraged to demonstrate efforts to maintain resilience to minimize job stress.

Kata kunci: resilience; job stress; employee

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan-perusahaan mempunyai tuntutan dalam menaikkan nilai saingnya secara terus menerus. Begitu juga pada perusahaan-perusahaan di Indonesia, perusahaan-perusahaan ini kerap kali terus bersaing dalam menjual barang dan jasa pada konsumen (Saputri & Prabowo, 2015). Konteks persaingan tersebut merupakan hasil dari konteks lingkungan dari ekonomi industri yang ada. Ekonomi industri tidak bisa terlepas dari budaya persaingan. Walad dkk., (2023) mengatakan bahwa sumber daya manusia menjadi sarana penggerak utama dalam keberjalanan organisasi. Tidak heran, beberapa perusahaan menaruh perhatian pada kinerja karyawannya demi meningkatkan nilai saing suatu perusahaan (Wanza & Nkuraru, 2016).

Karyawan adalah manusia yang bekerja pada sebuah perusahaan dengan mendapatkan upah pekerja (Badan Pusat Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2023). Peran karyawan diperlukan karena perusahaan perlu menaikkan nilai jual dalam organisasi untuk bersaing (Saputri & Prabowo, 2015). Kerap kali suatu perusahaan akan memberikan patokan besar dan pekerjaan banyak pada karyawannya guna mengatasi persaingan. Pelimpahan tugas ini tidak semerta-merta menjadi suatu hal yang disukai oleh karyawan. Terdapat risiko bahwa pelimpahan banyaknya tanggung jawab akan menyebabkan munculnya stres kerja (Parker & DeCotiis, dalam Lee dkk., 2022).

Berdasarkan survei Gallup (2024) tentang kesejahteraan karyawan global di tempat kerja, rata-rata tingkat stres karyawan di Asia Tenggara mencapai 25% dari total karyawan, sedangkan di Indonesia rata-rata tingkat stres karyawan tercatat mencapai 16%. Hal ini tentu berdampak buruk karena stres kerja dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja, alienasi, buruknya produktivitas, serta masalah terkait absensi dan *turnover* (Beehr & Newman, dalam Isik & Hamurcu, 2017). Riset Fardah dan Ayuningtias (2020) memperlihatkan bahwa stres kerja dan kepuasan kerja berhubungan secara negatif dan signifikan, dan riset Sari dkk. (2018) memperlihatkan bahwa stres kerja dan *turnover intention* berhubungan secara positif dan signifikan. Ada juga riset yang dilakukan oleh Gozali (2022) yang memperlihatkan bahwa stres kerja dan komitmen organisasi berhubungan secara negatif, serta riset dari Safitri dan Gilang (2020) yang menyatakan bahwa stres kerja dan produktivitas berhubungan secara negatif. Penelitian-penelitian tersebut tentu dapat menjadi keresahan mengingat kompetensi karyawan sangat dibutuhkan dalam mencapai tujuan organisasi (Saputri & Prabowo, 2015).

Stres kerja merupakan perasaan yang dialami individu saat tuntutan pekerjaan mengharuskannya untuk menyimpang dari kondisi normal atau fungsi ideal di tempat kerja akibat adanya peluang, masalah, atau tuntutan yang berkaitan dengan pencapaian tujuan kerja (Parker & DeCotiis, dalam Lee dkk., 2022). Parker dan DeCotiis (dalam Shukla & Srivastava, 2016) mengungkapkan dua aspek stres kerja, yaitu *time stress* dan *anxiety*. *Time stress* merujuk pada perasaan tertekan ketika individu dihadapkan dengan keterbatasan waktu dalam menyelesaikan tugas. *Anxiety* merujuk pada perasaan tidak nyaman, cemas, ataupun gelisah ketika

individu dihadapkan pada pekerjaan. Shukla dan Srivastava (2016) dalam penelitiannya kemudian mengembangkan aspek-aspek stres kerja oleh Parker dan DeCotiis (dalam Shukla & Srivastava, 2016) karena adanya kebutuhan untuk melihat stres kerja dari sudut pandang psikososial yang lebih luas. Shukla dan Srivastava (2016) kemudian menambahkan tiga aspek stres kerja selain *time stress* dan *anxiety*, yaitu *role expectation conflict* (konflik individu dalam menghadapi tuntutan organisasi), *coworker support* (dukungan rekan kerja), dan terakhir adalah *work-life balance* (keseimbangan antara ranah pekerjaan dan kehidupan pribadi).

Transactional Theory of Stress and Coping yang dikemukakan oleh Lazarus dan Folkman (dalam Biggs dkk., 2017) menjadi salah satu landasan teoretis yang penting dalam memahami alasan stres kerja dapat terjadi. Teori ini menjelaskan bahwa stres merupakan hasil dari interaksi antara individu dan lingkungannya, yang melibatkan proses penilaian kognitif terhadap ancaman dan kemampuan individu untuk menghadapinya. Individu yang mampu melakukan penilaian secara adaptif terhadap tuntutan lingkungan cenderung mengembangkan respons koping yang lebih efektif. Sebaliknya, individu yang kurang mampu dalam penilaian dan pengelolaan koping akan lebih rentan mengalami tekanan psikologis. Salah satu aspek penting dalam proses ini adalah adanya pengalaman, nilai, dan kepercayaan pribadi yang menunjang kemampuan koping individu. Robbins dan Judge (2024) dalam hal ini juga mengaitkan hal tersebut melalui faktor personal stres kerja.

Faktor personal stres kerja di antaranya merujuk pada perbedaan individual (Robbins & Judge, 2024). Contoh dari perbedaan individual adalah perbedaan kemampuan individu dalam menyesuaikan diri terhadap tekanan. Kemampuan ini

didasari oleh penilaian individu terhadap masalah serta evaluasi dari kemampuan yang didasari oleh pengalaman-pengalamannya. Artinya, suatu pengalaman dapat membentuk individu dalam suatu kualitas psikologis dalam menghadapi masalah. Hal ini dapat berlaku secara berulang dalam konteks pekerjaan, yaitu karyawan mempelajari semacam penyesuaian untuk mengatasi suatu situasi sulit dari tiap pengalaman berulang yang tidak mengenakan di tempat kerja, contohnya adalah beban kerja berlebih, tuntutan waktu, konflik dengan rekan kerja, konflik peran, dan dominasi kehidupan di ranah pekerjaan (Shukla & Srivastava, 2016). Penyesuaian tersebut berhubungan secara positif dan signifikan dengan suatu kualitas psikologis yang disebut sebagai resiliensi (Febriyanti dkk., 2024).

Robbins dan Judge (2024) menyebutkan bahwa resiliensi merupakan hal yang sangat penting untuk dimiliki oleh karyawan. Resiliensi berguna ketika karyawan menghadapi krisis ataupun stres kerja yang dialami. Terdapat perbedaan antara karyawan yang memiliki resiliensi yang tinggi dan kurang rendah. Misalnya, karyawan dengan resiliensi yang rendah akan memiliki hubungan yang baik antar sesama rekan kerja dibanding karyawan dengan resiliensi yang rendah. Karyawan dengan tingkat resiliensi tinggi dapat lebih mudah mengatasi tekanan yang disebabkan oleh konflik interpersonal dengan rekan kerja atau rusaknya kepercayaan (Robbins & Judge, 2024). Hal ini kemudian menjadi menarik karena resiliensi juga dapat dikembangkan dalam bentuk pengalaman-pengalaman tidak mengenakan di tempat kerja, latihan, *coaching*, dan *training* (Archer dkk., 2024; Tyne dkk., 2024). Resiliensi juga dapat menjadi bagian dari manajemen stres yang dapat meningkatkan kesejahteraan mental karyawan (Robbins & Judge, 2024),

sehingga menjadi aplikatif sebagai suatu modal internal dalam konteks mengatasi stres karyawan.

Resiliensi sendiri merupakan kualitas kemampuan individual yang memungkinkan individu untuk mengatasi suatu keadaan sulit (Connor & Davidson, dalam Nasrohi & Saputro, 2021). Connor dan Davidson (dalam Nasrohi & Saputro, 2021) mengungkapkan total ada lima aspek resiliensi. Pertama, *personal competence, high standards, and tenacity*, atau kemampuan individu dalam beradaptasi tentang perubahan, mematok standar tinggi, serta gigih dan konsisten dalam menghadapi masalah. Kedua, *trust in one's instincts, tolerance of negative affect, and strengthening effects of stress*, atau kemampuan mempercayai naluri pribadi, menoleransi perasaan yang bersifat buruk, dan memandang bahwa stres dapat memperkuat diri. Ketiga, *positive acceptance of change and secure relationship*, atau pengakuan perubahan dengan sikap positif, dan kemampuan membuat relasi yang harmonis bersama individu lain. Terakhir, *control* (kemampuan pengendalian diri), dan *spiritual influences* (keyakinan spiritual yang membantu dalam mengatasi stres).

Beberapa peneliti di Indonesia dalam kurun sepuluh tahun terakhir telah membuktikan prediksi resiliensi terhadap stres kerja, seperti penelitian pada subjek pekerja di era pandemi Covid-19 (Astaningtyas; 2023; Tampombebu & Wijoyono, 2022), guru Sekolah Dasar (SD) (Akbar & Pratasiwi, 2017; Natasia & Rinaldi, 2022), dan karyawan perusahaan telekomunikasi (Rusli, 2016). Mayoritas hasil dari penelitian-penelitian tersebut menunjukkan adanya bahwa resiliensi dan stres kerja berhubungan secara negatif dan signifikan. Hal ini membuktikan adanya

kemampuan resiliensi dalam meminimalisir stres kerja pada karyawan. Kendati demikian, terdapat beberapa penelitian yang menunjukkan bahwa resiliensi dan stres kerja tidak berhubungan satu sama lain, seperti penelitian Ardilla dkk. (2022) dengan subjek perawat rumah sakit, Ardiyanto (2018) dengan subjek karyawan pabrik tekstil, dan Pungki (2023) dengan subjek guru SDN. Hal ini dapat terjadi mengingat adanya faktor-faktor eksternal yang lebih sulit untuk diubah, seperti beban kerja, hubungan interpersonal, atau kondisi lingkungan kerja yang merupakan bagian dari prediktor-prediktor stres kerja lain (Ardilla dkk., 2022).

Penelitian-penelitian di Indonesia sepuluh tahun terakhir telah memprediksi stres kerja dari berbagai macam prediktor dan jenis subjek. Misalnya, riset mengenai beban kerja dan stres kerja pada subjek perawat perempuan di suatu rumah sakit (Adelia dkk., 2023), tenaga kesehatan di masa pandemi (Dihartawan dkk., 2024), karyawan perusahaan bumbu dapur (Egawati & Aryani, 2022), karyawan perusahaan infrastruktur (Hermanto dkk., 2022), dan pekerja konstruksi pembangunan jalan (Riznanda & Kusumadewi, 2023). *Work-life balance* dan stres kerja pada akuntan pendidik di Kota Palembang (Piscesta dkk., 2022), dan karyawan BULOG di Kantor Cabang Surakarta (Urba & Soetjningsih, 2022). Tuntutan pekerjaan dan stres kerja pada satuan anggota polisi (Ningrat & Mulyana, 2022). *Job insecurity* dan stres kerja pada karyawan PT Bank Mandiri (Persero) (Saputri dkk., 2020). *Locus of control* dan stres kerja pada pekerja pabrik garmen (Syaifullah & Nurtjahjanti, 2018). Terakhir, dukungan sosial dan stres kerja pada guru Sekolah Dasar (SD) (Werenfridus & Basith, 2023).

Variansi temuan penelitian-penelitian terdahulu mengenai resiliensi dan prediktor lain terhadap stres kerja pada tiap sektor industri pekerjaan kemudian menjadi hal penting. Piao dk. (2022) mengungkapkan adanya perbedaan tingkat stres kerja pada tiap-tiap sektor industri karena perbedaan karakteristik karyawan dan faktor-faktor yang memprediksi stres kerja. Hal ini terjadi tak terkecuali pada perusahaan penyedia layanan jasa, khususnya *outsourcing*. Penelitian-penelitian terdahulu di Indonesia telah banyak meneliti stres kerja pada mitra atau karyawan berstatus *outsourcing* (Maulani & Afriza, 2024; Ramdhan & Fajrianthi, 2021, Viahapsari, 2019), tapi tidak satu pun dengan prediktor resiliensi. Belum ada juga penelitian yang berfokus pada stres kerja perusahaan atau karyawan yang bekerja di perusahaan penyedia *outsourcing*, terutama dengan prediktor resiliensi. Sementara itu, penelitian Kuncoro dan Suprpto (2022) menunjukkan bahwa perusahaan penyedia *outsourcing* atau alih daya memiliki fenomena *turnover* yang terjadi karena stres kerja ataupun beban kerja yang dirasakan oleh para karyawan akibat jumlah karyawan yang sedikit tidak sebanding dengan jumlah mitra yang berlebih.

PT Persona Prima Utama Jakarta Selatan merupakan perusahaan yang bergerak di bidang *outsourcing* dengan berbagai mitra *user* dari berbagai perusahaan, seperti yang cukup besar yaitu BNI, BSI, dan Anteraja. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu direktur, selama tahun 2024, PT Persona Prima Utama Jakarta Selatan telah melakukan langkah strategis dalam mengekspansi jumlah mitra, sehingga hal ini berdampak pada efisiensi kantor perwakilan utama, efisiensi jumlah komisaris, dan penambahan jumlah mitra dari 100-an mitra

menjadi 200 mitra. Pertambahan jumlah mitra yang tidak sebanding dengan jumlah karyawan memiliki potensi dalam memunculkan stres kerja dan *turnover* pada karyawan perusahaan *outsourcing*, seperti dalam riset Kuncoro dan Suprpto (2022). Berdasarkan wawancara dengan salah satu direktur, perusahaan memang mengalami masalah dari berbagai departemen seperti karyawan yang meninggalkan pekerjaan tanpa kabar, pencurian aset sebagai bentuk protes atas keterlambatan gaji, serta keluhan tertulis dari karyawan, sehingga hal ini sesuai dengan dampak stres kerja menurut Beehr dan Newman (dalam Isik & Hamurcu, 2017) serta Kuncoro dan Suprpto (2022), yaitu *absenteeism*, ketidakpuasan kerja, dan tingginya *turnover*. Sementara itu, wawancara awal dengan tiga karyawan PT Persona Prima Utama Jakarta Selatan berdasarkan aspek Shukla dan Srivastava (2016) menunjukkan adanya indikasi tekanan waktu, kecemasan, konflik peran, dan kurangnya dukungan rekan kerja. Temuan ini mendorong bahwa stres kerja di PT Persona Prima Utama perlu dikaji lebih lanjut dalam hubungannya dengan faktor resiliensi karyawan.

Kawilarang dan Kadiyono (2021) mengungkapkan bahwa mayoritas karyawan di Indonesia memiliki tingkat resiliensi yang sedang, tidak begitu maksimal, dan kurang konsisten ketika menghadapi situasi sulit. Sementara, Robbins dkk. (2024) mengungkapkan bahwa pengembangan resiliensi sebagai prediktor stres kerja amatlah penting karena berasal dari dalam diri individu dan dapat diaplikasikan dalam bentuk *coaching* serta pelatihan berbasis manajemen stres. Terdapat berbagai macam variansi hasil penelitian terdahulu terkait hubungan resiliensi dan stres kerja pada tiap sektor perusahaan atau industri. Belum ada

penelitian terdahulu yang memprediksi stres kerja dari resiliensi pada konteks perusahaan penyedia *outsourcing* di Indonesia, khususnya di PT Persona Prima Utama Jakarta Selatan. Sementara itu, hasil wawancara dengan karyawan PT Persona Prima Utama Jakarta Selatan memberikan dorongan bagi peneliti untuk mengetahui lebih lanjut mengenai gambaran resiliensi dan stres kerja di PT Persona Prima Utama Jakarta Selatan. Berdasarkan hal tersebut, peneliti memutuskan untuk melakukan riset terkait “Hubungan Resiliensi dan Stres Kerja pada Karyawan PT Persona Prima Utama Jakarta Selatan.”

B. Rumusan Masalah

Permasalahan utama yang dibahas pada studi ini yaitu, “Apakah terdapat hubungan antara resiliensi dan stres kerja pada karyawan PT Persona Prima Utama Jakarta Selatan?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan studi ini adalah untuk menguji terkait adanya hubungan antara resiliensi dan stres kerja pada karyawan PT Persona Prima Utama Jakarta Selatan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Studi ini diharapkan bisa memberikan penjelasan terkait hubungan antara resiliensi dan stres kerja serta memperluas wawasan terkait ilmu psikologi, terkhusus di bidang psikologi industri dan organisasi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Subjek

Hasil studi ini diharapkan dapat memberikan wawasan terkait hubungan antara resiliensi dan stres kerja pada karyawan, sehingga subjek penelitian dapat menjadikan tinggi rendahnya resiliensi sebagai salah satu indikator resiko adanya stres kerja.

b. Bagi Perusahaan

Hasil studi ini diharapkan dapat memberikan wawasan terkait hubungan antara resiliensi dan stres kerja pada karyawan, agar perusahaan dapat menjadikan tinggi rendahnya resiliensi sebagai salah satu indikator resiko adanya stres kerja, dan dapat mempertimbangkan resiliensi sebagai salah satu konsideran ketika akan melakukan intervensi dalam meminimalisir stres kerja.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil studi ini diharapkan menjadi salah satu pustaka acuan bagi penelitian di masa yang akan datang, terutama mengenai topik penelitian resiliensi dan stres kerja.