

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

ASEAN Economic Community (AEC) atau Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) yang mulai diberlakukan 31 Desember 2015 merupakan bentuk integrasi ekonomi regional. Dengan asumsi, persaingan bebas akan mendorong setiap negara ASEAN melakukan efisiensi yang optimal dan pada akhirnya akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Bakhri, B. S., 2015). *World Economic Forum* (WEF) merilis data *The Global Competitiveness Index*, daya saing Indonesia berada dibawah Singapura dan Malaysia. WEF mendefinisikan daya saing sebagai kemampuan suatu negara untuk mencapai pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB) per kapita yang terus menerus tinggi. Tenaga kerja Indonesia menurut *Asian Productivity Organization* (APO) menunjukkan, dari setiap 1.000 tenaga kerja Indonesia hanya ada sekitar 4,3% yang terampil, sedangkan Filipina 8,3%, Malaysia 32,6%, dan Singapura 34,7%. Ini tentu mencemaskan, dan apabila tetap stagnan maka dapat dipastikan tenaga kerja Indonesia akan kalah bersaing dengan tenaga kerja negara ASEAN lain (Bakhri, B. S., 2015).

Kesejahteraan subjektif (*subjective well-being*) dapat diketahui dari ada atau tidaknya perasaan bahagia. Ketika seseorang menilai lingkungan kerja sebagai lingkungan yang menarik, menyenangkan, dan penuh dengan

tantangan dapat dikatakan bahwa ia merasa bahagia dan menunjukkan kinerja yang optimal. Kebahagiaan di tempat kerja adalah bila seseorang merasa puas dengan pekerjaannya (Wright & Bonnet, 2007).

Kesejahteraan di tempat kerja adalah komponen yang paling dekat hubungannya dengan pekerja dan lingkungan kerja karena pekerja menghabiskan sebagian besar waktunya di lingkungan kerja (Anwarsyah, dkk, 2012). Kebersamaan yang dirasakan dalam sebuah lingkungan, terdapat banyak hal yang dapat dilakukan oleh seseorang untuk mencapai kesejahteraan diantaranya adalah dengan bekerja. Kondisi *subjective well-being* yang baik akan menentukan seberapa efektif seorang individu untuk memberikan kontribusi terhadap masyarakat dan menjadi karyawan yang produktif di dalam perusahaan. Semakin banyak kontribusi karyawan didalam perusahaan maka daya saing didalam perusahaan semakin baik.

Pada era MEA ada beberapa persoalan yang dihadapi di Indonesia, salah satu persoalan yang dihadapi Indonesia adalah daya saing (Bakhri, B. S., 2015). Pada era sekarang mengalami revolusi dalam bisnis sehingga pasar tenaga kerja dari negara industri seperti Amerika Utara dan Eropa. Pada era sekarang persaingan kerja semakin ketat, hal tersebut menjadi pemicu karyawan mengalami stres (Hamel, 2000 dalam Linley, dkk, 2013). Daya saing yang tinggi membuat individu kurang bisa berkompetisi dikarenakan kemampuan yang kurang membuat prestasi menjadi menurun. Hal tersebut dapat mengakibatkan keuntungan perusahaan menurun sehingga sumber daya pekerjaan menjadi sedikit dan tuntutan pekerjaan semakin tinggi, oleh karena itu individu menjadi stres.

Persaingan yang semakin ketat membuat karyawan dituntut bekerja dengan performa yang baik. Tidak jarang dunia kerja akan membuat karyawan merasa stres karena tuntutan perusahaan agar terus meningkatkan kualitas kerja semaksimal mungkin. Tuntutan pekerjaan yang tinggi memiliki pengaruh besar terhadap stres, depresi, dan *burn out*, sebagaimana ketika kurangnya sumber daya dalam sebuah perusahaan (Koesmono, 2007: 39).

Secara khusus tuntutan pekerjaan yang tinggi akan berdampak buruk pada kesejahteraan pekerja kecuali jika pekerja memiliki sumber daya pekerjaan yang cukup untuk menangani pekerjaan mereka yang menuntut (De Jonge, dkk. 2011). Seperti yang kita ketahui bahwa di dalam perusahaan timbul sebuah ketidakseimbangan pekerjaan, dan hal itulah yang dapat menyebabkan karyawan menjadi stres serta dapat menyebabkan kinerja menjadi menurun.

Persaingan yang ketat serta tuntutan pekerjaan yang banyak membuat karyawan menjadi stress. Dalam pekerjaan, karyawan membutuhkan kesejahteraan meskipun dengan tuntutan kerja yang banyak. Oleh karena itu kesejahteraan adalah hal yang utama bagi setiap orang, maka akhirnya banyak yang memperhatikan kesejahteraan di lingkungan kerja. Contohnya peneliti mengambil dari wawancara dengan karyawan yang bekerja didalam perusahaan yang mempunyai daya saing yang ketat, salah satu karyawan yang di wawancara mengatakan ada yang sedikit mengeluh bahwa pekerjaannya banyak dan karyawan ini mengalami stres. Selain itu karyawan harus tetap mempertahankan prestasi yang telah dicapai yaitu sebagai perusahaan terbaik di Indonesia, salah satu produsen terbaik di Indonesia, kemudian peneliti melakukan wawancara dengan seorang karyawan dengan inisial nama I.

“saya (I) bekerja di salah satu perusahaan swasta di PT X dan menjabat sebagai wakil direktur, meskipun jabatan sayatinggi tetapi pekerjaan yang diberikan sangat banyak dan tidak terlalu menguasai organisasi perusahaan dari awal berdiri yang saya tahu organisasi perusahaan mulai saya masuk hingga sekarang padahal pimpinan saya yang satunya tidak mengetahui organisasi perusahaannya sendiri. Saya (I) di tuntut untuk mengetahui semua tentang perusahaan tersebut ketika ada suatu masalah di perusahaan (tentang perijinan perusahaan), saya (I) ini diminta untuk menghadap serta mengatasi masalah yang terjadi di perusahaan padahal saya tidak tahu apa permasalahan yang sedang terjadi. Pimpinan saya sendiri tidak tahu bagaimana cara menyelesaikannya untungnya ada rekan saya yang mau membantu untuk mencari solusi atas permasalahan yang terjadi di perusahaan. Selain itu pimpinan perusahaan memiliki 2 pimpinan dan pimpinan tersebut sering bertengkar di kantor tentang perusahaan ataupun tentang hal diluar perusahaan (masalah keluarga) dan saya juga di panggil oleh pimpinan yang laki untuk mencarikan solusi atau menasehati pimpinan yang perempuan. Saya (I) merasa stres ketika pekerjaan satu belum selesai tetapi sudah diberikan pekerjaan lainnya serta diminta untuk menyelesaikan permasalahan di kantor serta ketika ada karyawan baru atau ada karyawan yang belum dapat menyelesaikan saya harus yang menyelesaikan sehingga saya harus terkadang lembur hingga larut malam, dikarenakan beban pekerjaan yang banyak dan mempunyai pimpinan yang menurut saya (I) pimpinan saya aneh. Saya (I) juga tulang punggung keluarga karena suami saya tidak bekerja, saat saya stres kesehatan saya menjadi menurun (sering sakit).”

Fenomena dilapangan menggambarkan karyawan mengalami stres dilihat dari beberapa faktor sumber daya perusahaan yang bisa digunakan, yaitu: sumber daya fisik, sumber daya organisasi, dan juga sumber daya manusia. Penelitian ini dilihat dari stres kerja dalam model *DISC* ada beberapa aspek yaitu *cognitive*, *enotional*, *physical* (DeJonge, dkk. (2008: 67). *Cognitive demands* yaitu pimpinan memberikan beban kerja yang berat dan tuntutan pekerjaan yang tinggi. *Emotional demands* I pimpinan yang

selalu bertengkar dengan saudaranya (pimpinan di dalam perusahaan tersebut) dan menyelesaikan semua masalah yang muncul di dalam perusahaan. *Physical demands* beban kerja yang banyak membuat dirinya harus lembur hingga larut malam untuk menyelesaikan pekerjaannya.

Hasil wawancara juga dilihat dari stres kerja dalam model *DISC resource* yaitu, *cognitive resource* yaitu tuntutan untuk mengetahui semua organisasi perusahaan, tetapi salah satu pimpinan tidak mengetahui organisasi perusahaan tersebut. *Emotional resource* keterlibatan untuk memberikan solusi atau memberikan nasehat untuk pimpinan (perempuan) atas permasalahan yang terjadi. *Physical resource* tidak ada rekan yang membantu menyelesaikan akan tetapi I yang harus menyelesaikan pekerjaan rekan yang salah hingga larut malam.

Subjective well-being (Diener, 1984) suatu evaluasi positif individu secara afektif dan kognitif terhadap pengalaman hidupnya dengan memiliki 6 aspek yaitu harga diri, *sense of perceived control*, *extrovert*, *optimisme*, hubungan sosial yang positif, pemaknaan dan tujuan dari hidup. Jika dilihat dari hasil wawancara dengan I yang muncul adalah pemaknaan dari tujuan hidup yaitu ada rasa tidak nyaman di lingkungan kerja dengan atasan yang selalu bertengkar dengan rekan bisnisnya (pimpinan satunya), hubungan sosial yang positif meskipun I diminta untuk menyelesaikan permasalahan di dalam perusahaan tetapi adanya dukungan sosial dari rekan kerja yang membantu untuk mencari solusi atas permasalahan yang terjadi di perusahaan dan lingkungan kerja yang kurang mendukung seperti pimpinan yang sering bertengkar menyebabkan kondisi lingkungan kurang kondusif, *sense of perceived control* I harus mengontrol emosinya ketika diberikan pekerjaan yang banyak dan harus menyelesaikan permasalahan yang terjadi di perusahaan maupun permasalahan pribadi pimpinannya.

Berdasarkan wawancara diatas beban kerja yang terlalu berat dengan pekerjaan yang banyak dan harus menyelesaikan pekerjaan rekan yang salah, ketika dilibatkan untuk menyelesaikan permasalahan dari pimpinan tanpa ada rekan yang lain dapat menjadi penyebab munculnya stres dan stres dapat menurunkan kesehatan seseorang (DeJonge, dkk. (2008: 67). Kondisi lingkungan kerja yang kurang mendukung membuat tempat kerja kurang kondusif untuk menyelesaikan pekerjaan, dukungan sosial dari rekan kerja untuk membantu mencari solusi atas permasalahan yang terjadi sehingga I dapat menyelesaikan masalah yang terjadi Leunget *al.*, 2007 (dalam wibowo,dkk, 2015) bahwa stres kerja terbagi menjadi enam dimensi yaitu perilaku pribadi, dukungan sosial, konflik peran, lingkungan buruk, beban kerja dan situasi rumah dan pekerjaan. Menurut data diatas I mengalami stres kerjakarena beban kerja yang banyak (Leung *et al.*, 2007, dalam wibowo,dkk, 2015) dan I harus menontrol perasaan emosional ketika sedang bekerja, lingkungan kerja yang buruk membuat I tidak mengalami sejahtera (Diener, 1984).

Peneliti juga melakukan wawancara di PT X yang dimana menjadi tempat penelitian, hasil wawancara berupa:

“Saya (K) sudah lama bekerja memimpin perusahaan, perusahaan ini bekerja di bidang supplier alat kesehatan dengan menjual berbagai macam produk dan perusahaan kami main target. Target dibuat oleh distributor dari produk yang kami ambil. Ketika target di berikan oleh pihak distributor, saya sebagai direktur harus melihat area mana yang bisa dimasukkan barang yang kami jual dan menentukan target disetiap areanya serta harus mensurvei area untuk menjadi target utama dari sebuah penjualan di perusahaan ini. Kalau tentang untuk perusahaan cuma mengambil untung sedikit, karena ada supplier yang menjual dengan harga sama tapi barang yang dijual lebih banyak dengan merk yang sama juga. Saya mendapatkan tempat yang cocok untuk target penjualan yang bagus, saya serahkan kepada marketing untuk melanjutkan penjualan

barang di tempat yang sudah saya tentukan dengan batas waktu yang diberikan oleh komisaris. Saya akan melakukan evaluasi dengan melihat apakah ada kesalahan pemilihan area dan target di setiap area atau kesalahan pada marketing. Kalau kesalahan pada marketing, saya akan langsung minta dia mengundurkan diri dan saya harus mencari pengganti marketing yang keluar. Namun jika yang salah marketing saya akan tanya dulu kenapa target bisa tidak terpenuhi, agar saya tahu permasalahannya kenapa hal itu bisa terjadi. Saya ada rasa takut jika marketing salah memasang target di setiap area ketika saya sudah memberikan area yang menjadi target penjualan dan target tersebut tidak terpenuhi. Saya merasa bahwa pekerjaan di sekarang ini lebih bekerja keras dalam menentukan target dan area agar semua tercapai sehingga beban kerja semakin meningkat dengan adanya kepercayaan dari komisaris dan direktur utama, untuk lingkungan kerja dan dukungan sosial disini baik karena karyawan disini saling membantu ketika rekan mempunyai masalah. Jadi saya merasa tenang dan senang bisa memimpin di perusahaan ini.”

Fenomena dilapangan menggambarkan karyawan mengalami stres dilihat dari stres kerja dalam model *DISC* ada beberapa aspek yaitu *cognitive, enotional, physical* (DeJonge, dkk. (2008: 67). *Cognitive demands* K harus memikirkan dan melihat area tempat penjualan yang cocok serta sesuai untuk dijadikan target dalam penjualan selain itu juga harus mensurvei area yang akan menjadi target utamanya. *Emotional demands* K dituntut untuk menentukan target yang cocok untuk dijadikan penjualan dengan batas waktu yang di berikan komisaris kemudian K menyerahkan kepada *marketing* untuk melanjutkan pemasaran penjualan di area tersebut serta harus mengeluarkan *marketing* ketika penjualan tidak memenuhi target dan *marketing* yang bersalah atas tidak terpenuhinya target tersebut. *Physycal demands* K harus lebih bekerja keras dan mempunyai beban kerja untuk mensurvei area yang akan dijadikan target penjualan sebelum area tersebut diberikam oleh *marketing*.

Pada *cognitive resource* K harus memikirkan sendiri area sebagai tempat penjualan yang telah diberikan kepercayaan oleh komisaris tanpa dibantu oleh *marketing* dengan batas waktu yang ditentukan. *Emotional resource* K ada rasa takut ketika *marketing* tidak bisa memenuhi target disetiap area yang telah ditentukan oleh K kesalahan. *Physical resource* K harus bekerja sendiri untuk melakukan survey area untuk target penjualan yang sudah diberikan kepercayaan oleh komisaris seharusnya tugas dari *marketing* sendiri.

Subjective well-being (Diener, 1984) suatu evaluasi positif individu secara afektif dan kognitif terhadap pengalaman hidupnya dengan memiliki 6 aspek yaitu harga diri, *sense of perceived control*, *extrovert*, *optimisme*, hubungan sosial yang positif, pemaknaan dan tujuan dari hidup. Dari hasil wawancara dengan K yang terlihat dari aspek tersebut adalah penerimaan hidup K harus menerima untuk mendapatkan keuntungan yang sedikit dikarenakan pihak saingan menjual dengan harga dan *merk* yang sama tetapi *customer* bisa mendapatkan barang lebih banyak. *Sense of perceived control* ketika target tidak terpenuhi K harus melakukan evaluasi terlebih dahulu untuk melihat dimana letak kesalahan apakah di penjualan atau *marketing*, ketika *marketing* tidak memenuhi target K meminta *marketing* untuk mengundurkan diri. Sedangkan pemaknaan dan tujuan hidup dari K yaitu ada rasa takut ketika *marketing* tidak tepat dalam memasang target yang diberikan oleh K.

Berdasarkan data wawancara diatas beban kerja yang terlalu berat dapat menjadi penyebab munculnya stres. Tuntutan dari perusahaan yang menekan pekerja agar mampu memenuhi target pekerjaan. Tentu saja hal ini dapat memicu timbulnya stres, tidak hanya stres fisik tapi juga stres secara emosional, kognitif dan perilaku (DeJonge, dkk. (2008: 67). K mengontrol

emosinya ketika target penjualan tidak terpenuhi, untuk dapat menerima diri dikarenakan mendapatkan keuntungan yang kecil. Lingkungan kerja yang tidak ada masalah dan dukungan sosial yang kuat membuat K merasa tenang dan senang untuk memimpin perusahaan yang diberikan kepercayaan oleh komisaris (Diener, (1984).

“(E) perusahaan ini mempunyai misi untuk menyelamatkan nyawa orang terlebih dahulu, akan tetapi dalam perusahaan sumber daya pekerjaan yang kurang membuat karyawan menjadi sibuk terutama orang lapangan. karena orang lapangan harus bis memperhitungkan waktu dalam mengirim barang, apalagi kalau harus mengirim barang keluar kota dengan orderan banyak dengan waktu singkat. Ketika ada customer meminta mengirim barang keluar kota dan minta dikirim segera padahal harus menunggu karena orang yang mengirim barang juga masih mengirim orderan tetapi ada aja customer yang tidak mau tahu dan minta segera dikirim cepat dengan memberikan batasan waktu pengiriman. Saya hanya bisa mengatakan pada mereka sabar dan selesaikan pekerjaan sesuai waktu dengan baik. Karyawan dalam (bukan orang lapangan) hanya ada sekitar 7 orang saja dan kebanyakan mendapatkan tugas dinas keluar kota. Orang lapangan juga jarang ke kantor hanya akhir bulan atau awal bulan. Meskipun sumber daya pekerjaan kurang tetapi karyawan saling mendukung ketika rekan kerja mendapat masalah. Kesibukan karyawan membuat kurangnya interaksi antara rekan kerja mbak. Lingkungan kerja disini berusaha membuat karyawan disini dapat bekerja dalam team dan agar antar karyawan bisa saling bantu (rukun satu sama lain).”

Fenomena dilapangan menggambarkan karyawan mengalami stress dilihat dari stres kerja dalam model *DISC* ada beberapa aspek yaitu *cognitive, enotional, physical* (DeJonge, dkk. (2008: 67). *Cognitive demands* karyawan dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan memperhitungkan waktu untuk mengirim barang kepada *customer*. *Emotional demands* ketika menghadapi *customer* yang meminta pengiriman barang dengan cepat dengan waktu yang diminta oleh *customer* padahal

masih harus mengantar ke *customer* lain terlebih dahulu dan jarak pengiriman yang jauh. *Physical demands* dapat memperhitungkan waktu dalam pengiriman barang sesuai permintaan pengiriman oleh *customer* dengan cepat sesuai batas waktu yang diberikan oleh *customer*.

Pada *cognitive resource* meskipun sumber daya pekerjaannya kurang dapat memperhitungkan waktu untuk menyelesaikan pekerjaannya agar tidak tertunda. *Emotional resource* karyawan dapat bersabar dan menyelesaikan pekerjaannya sesuai batas waktu yang diberikan meskipun ketika pengiriman barang yang banyak dan sumber pekerjaan kurang. *Physical resource* dengan kurangnya sumber daya pekerjaan membuat karyawan bekerja lebih cepat dan selalu dinas luar kota yang membuat E menjadi lelah.

Subjective well-being hasil wawancara ada beberapa aspek yang muncul pada saat wawancara yaitu, hubungan sosial positif dengan adanya dukungan sosial dari rekan meskipun interaksi antar rekan kurang terlihat dikarenakan seringnya melakukan dinas keluar kota dan kesibukan masing-masing, tetapi dukungan sosial berupa dengan membantu rekan ketika ada masalah. *Sense of perceived control* karyawan mengontrol emosinya dengan bersabar ketika menghadapi *customer* yang meminta untuk mengirim barang dengan cepat padahal masih ada untuk mengirim barang ke tempat lain dulu tetapi *customer* tidak mau tahu untuk segera dikirim dengan batas waktu yang ditentukan oleh *customer*.

Berdasarkan data wawancara diatas beban kerja yang terlalu berat, tuntutan dari perusahaan yang menekan pekerja agar mampu memenuhi target penjualan barang. Tentu saja hal ini dapat memicu timbulnya stres, tidak hanya stres fisik tapi juga stres secara emosional, kognitif dan perilaku (DeJonge, dkk. (2008: 67). Karyawan dapat mengontrol emosinya ketika

berhadapan dengan *customer* dan ketika ada masalah mendapatkan dukungan sosial dari rekan untuk menyelesaikan (Diener, 1984).

Sumber daya pekerjaan di dalam perusahaan tidak terpenuhi maka tingkat tuntutan pekerjaan karyawan semakin tinggi maka karyawan tersebut akan mengalami stres dan karyawan tidak mengalami sejahtera sehingga *subjective well-being* tidak dapat tercapai (de Jonge, 2011). Berdasarkan literatur yang dibaca oleh peneliti, terdapat enam alasan yang membuat karyawan merasa tidak sejahtera, alasan tersebut adalah persaingan semakin meningkat, tugas pekerjaan yang semakin banyak, perusahaan tidak memberikan dukungan untuk karyawan, dan peraturan perusahaan yang terlalu ketat (Koesmono, 2007: 39). Dalam hal ini tidak dapat dipungkiri dalam setiap organisasi atau perusahaan hampir selalu ditemukan satu atau bahkan lebih karyawan yang mengalami stres kerja sehingga memungkinkan karyawan tersebut tidak bisa mempunyai kinerja yang baik dan tentu saja hal ini bisa mengancam kinerja organisasi (Majalah Human Capital, 2006, dalam Putra & Mulyadi, 2010).

Pada kenyataannya, tidak semua individu merasakan kesejahteraan dalam hidupnya terutama bila dikaitkan dengan pekerjaan. Hal ini terlihat dari berbagai kasus yang terjadi pada karyawan di era sekarang dengan melihat beberapa orang yang telah peneliti wawancara, kasus di lingkungan kerja dengan banyaknya tuntutan kerja dan daya saing yang tinggi. Seharusnya *subjective well-being* sangat penting di era sekarang ini karena banyak orang yang menginginkan hidup sejahtera. Dari hasil diatas peneliti ingin melihat pengaruh stres kerja terhadap *subjective well-being*.

Penelitian lain mengatakan adanya pengaruh stres kerja terhadap *subjective well-being*. Peneliti lain melihat apakah terdapat hubungan

negatif antara *job demands* dengan *workplace well-being* dan hasilnya menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *job demands* dengan *workplace well-being* pada pekerja *shift* (Anwarsyah, dkk, 2012). Maka peneliti ingin meneliti bagaimana stres kerja dalam model *DISC* dan *subjective well-being* di dalam PT X di Surabaya.

1.2. Batasan Masalah

Definisi *subjective well-being* dalam penelitian ini adalah evaluasi subjektif seseorang mengenai kehidupannya yang mencakup kepuasan terhadap hidupnya. Stres kerja adalah stres kerja dapat didefinisikan sebagai respon fisik dan emosional yang terjadi ketika kemampuan dan sumber daya karyawan tidak dapat diatasi dengan tuntutan dan kebutuhan dari pekerjaan mereka, dimana memiliki pengaruh besar terhadap stres kerja. Definisi stres kerja dalam penelitian ini adalah ketidakmampuan tubuh menerima tekanan yang dapat memicu hilangnya kontrol diri. Penelitian ini fokus pada *subjective well-being* yang dialami karyawan PT X dalam menjalankan tugasnya. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif untuk menguji pengaruh stres kerja terhadap *subjective well-being* pada karyawan di PT X.

1.3. Rumusan Masalah

Apakah ada pengaruh stres kerja terhadap *subjective well being* pada karyawan PT X?

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh stres kerja terhadap *subjective well being* pada karyawan PT X

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

Memperkaya referensi dan literatur teori *subjective well being* yang dialami pekerja di dalam sebuah organisasi yang berkaitan dengan stres kerja. Dalam hal ini, hubungan stres kerja model *DISC* dan *subjective well being* diharapkan dapat memperkaya teori ilmu Psikologi Industri dan Organisasi, terkait *subjective well being* terhadap kinerja dan produktivitas karyawan dalam suatu organisasi.

1.5.2. Manfaat Praktis

1.5.2.1. Bagi subjek penelitian

1. Memberikan pemahaman mengenai pengaruh stres kerja terhadap *subjective well being*.

1.5.2.2. Bagi perusahaan tempat penelitian

1. Memberikan gambaran keadaan *subjective well being* yang dialami karyawan PT X di tempat bersangkutan dan besarnya pengaruh stres kerja.
2. Diharapkan dapat melakukan upaya-upaya perbaikan (evaluasi) untuk menanggulangi kondisi ketika karyawan mengalami stres kerja.