

**DINAMIKA STRES KERJA KARYAWAN PELAYANAN TEKNIK
(STUDI KUALITATIF *OUTSOURCING* DI PT PLN ULP BANTUL)**

Tugas Akhir Magang

*Acc untuk ujian TA Magang
Yogyakarta, 21 oktober 2025*



Disusun Oleh:

Grafisko Fajar Samukti - 21311336

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2025**

**DINAMIKA STRESS KERJA KARYAWAN PELAYANAN TEKNIK
(STUDI KUALITATIF *OUTSOURCING* DI PT PLN ULP BANTUL)**

Tugas Akhir Magang

Disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.

Disusun Oleh:

Nama: Grafisko Fajar Samukti

NIM: 21311336

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2025

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Grafisko Fajar Samukti
NIM : 21311336
Fakultas : Bisnis dan Ekonomika
Program Studi : Manajemen
Bidang konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Dengan ini menyatakan bahwa dalam tugas akhir magang ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau penapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai ketentuan yang berlaku.

Yogyakarta, 10 Oktober 2025


METERAI
TEMPEL
#2E4ANX041856252
Grafisko Fajar Samukti

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Dinamika Stres Kerja Karyawan Pelayanan Teknik
(Studi Kualitatif *Outsourcing* di PT PLN ULP Bantul)

Nama : Grafisko Fajar Samukti
NIM : 21311336
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Yogyakarta, 21 Oktober 2025
Disetujui dan disahkan oleh
Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Palupi', with a horizontal line drawn underneath it.

Majang Palupi, B.B.A., M.B.A

ABSTRAK

Stres kerja merupakan fenomena yang kerap dialami oleh karyawan akibat ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan individu dalam menghadapinya. Kondisi ini berpotensi menurunkan produktivitas, motivasi, serta kesejahteraan karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dinamika stres kerja pada karyawan outsourcing bagian pelayanan teknik di PT PLN ULP Bantul dengan menelaah faktor-faktor penyebab stres yang dialami.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus, di mana data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap enam orang karyawan *outsourcing*. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan teknik triangulasi sumber untuk memastikan keabsahan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua karyawan *outsourcing* mengalami stres kerja, namun sebagian besar merasakannya dengan tingkat yang bervariasi. Stres kerja bersifat multifaktor, dengan sumber utama berasal dari faktor internal pekerjaan seperti lingkungan kerja yang menekan, tekanan waktu (*deadline*), gangguan istirahat, tuntutan pelanggan, serta kemajuan teknologi yang menuntut kemampuan adaptasi tinggi. Sementara itu, faktor eksternal seperti masalah keluarga dan kondisi ekonomi hanya berpengaruh pada sebagian kecil karyawan dan bersifat individual.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa dinamika stres kerja karyawan *outsourcing* di PT PLN ULP Bantul lebih dominan dipengaruhi oleh faktor dari dalam pekerjaan. Tingkat stres yang muncul sangat bergantung pada persepsi individu, kemampuan beradaptasi, dan dukungan sosial dari kondisi lingkungan kerja.

Kata kunci: stres kerja, karyawan *outsourcing*, pelayanan teknik

ABSTRACT

Work stress is a phenomenon commonly experienced by employees as a result of an imbalance between job demands and an individual's ability to cope with them. This condition has the potential to reduce productivity, motivation, and overall employee well-being. This study aims to explore the dynamics of work stress among outsourced technical service employees at PT PLN ULP Bantul by examining the contributing factors and the forms of stress experienced.

This research employs a qualitative approach with a case study design, in which data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation involving six outsourced employees. Data analysis was conducted through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing, supported by source triangulation to ensure data validity.

The results indicate that not all outsourced employees experience work stress; however, most of them do, at varying levels. Work stress is multifactorial, with the main sources stemming from internal job-related factors such as a demanding work environment, time pressure (deadlines), disrupted rest periods, customer demands, and rapid technological advancements requiring strong adaptability. Meanwhile, external factors such as family issues and financial conditions only affect a small number of employees and tend to be individual in nature.

Overall, it can be concluded that the dynamics of work stress among outsourced employees at PT PLN ULP Bantul are predominantly influenced by internal job factors. The level of stress experienced largely depends on individual perception, adaptability, and social support within the work environment.

Keywords: *work stress, outsourced employees, technical services*

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah Swt. atas limpahan Rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir penelitian yang berjudul “Dinamika Stress Kerja Karyawan Pelayanan Teknik (Studi Kualitatif *Outsourcing* Di PT PLN ULP Bantul)”. Tugas akhir ini yang sudah disusun sebagai syarat untuk memenuhi gelar Strata-1 (S1) pada program studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia. terselesaikannya tugas akhir magang ini tidak lepas dari bantuan, arahan, dan peran berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ayah & Ibu terima kasih atas kasih sayang, dukungan, semangat, dan doa kepada penulis.
2. Ibu Majang Palupi, B.B.A., M.B.A., dosen pembimbing tugas akhir saya yang telah sabar membimbing serta memberikan arahannya dalam penyusunan tugas akhir skripsi.
3. Seluruh karyawan di PT PLN (PERSERO) ULP Bantul yang telah memberikan pengalamannya dan ilmunya.
4. Seorang perempuan yang spesial dan tidak dapat saya sebut namanya. Trima kasih telah hadir dengan sabar menemani setiap langkah prosesnya, memberi semangat, dan menjadi sumber kekuatan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi.

Penyusun menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penyusun mengharapkan bimbingan dan saran yang membangun untuk terbentuknya laporan yang baik kedepannya. Semoga bantuan yang telah diberikan oleh berbagai pihak dapat menjadi amal yang bermanfaat dan mendapatkan balasan kebaikan dari Allah Swt. Akhir kata, penulis berharap tugas akhir magang ini dapat memberikan manfaat bagi penyusun, pembaca, dan pihak yang terkait.

Wassalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Yogyakarta, 10 Oktober 2025
Penulis

Grafisko Fajar Samukti
NIM. 21311336

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Sampul Depan Magang	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	iii
Halaman Pengesahan Tugas Akhir.....	iv
Abstrak	v
Abstract	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Profil Perusahaan.....	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi	2
1.1.3 Logo Perusahaan.....	3
1.1.4 Struktur Organisasi	4
1.2 Latar Belakang Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Pertanyaan Penelitian	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
1.6.1 Bagi Mahasiswa.....	9
1.6.2 Bagi Universitas	9
1.6.3 Bagi Instansi	10
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	11
2.1 Pendekatan Penelitian.....	11
2.2 Lokasi Penelitian	12
2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	12
2.3.1 Data Primer	13

2.3.2 Data Sekunder.....	15
2.4 Uji Keabsahan	16
2.4.1 Uji Triangulasi Data.....	16
2.4.2 Uji Dependability.....	17
2.5 Instrumen Penelitian	18
2.6 Teknik Analisis Data.....	18
BAB III HASIL PENELITIAN.....	21
3.1 Deskripsi Data Responden.....	21
3.2 Hasil Analisis Data	21
3.2.1 Stres Kerja.....	22
3.2.3 Stres Di luar Pekerjaan	27
BAB IV KAJIAN TEORI	30
4.1 <i>Grand Teory</i>	30
4.2 Teori Pendukung.....	31
4.2.1 Stres kerja	31
4.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja	33
4.2.3 Karyawan <i>Outsourcing</i>	41
4.2.3 Urgensi Penelitian.....	42
4.3 Penelitian Terdahulu	43
4.4 Kerangka Penelitian	44
BAB V PEMBAHASAN	45
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	58
6.1 Kesimpulan.....	58
6.2 Saran	59
6.2.1 Saran untuk Organisasi.....	59
6.2.2 Saran untuk Penelitian Mendatang	60
6.3 Keterbatasan Penelitian	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Perusahaan	3
Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Bantul.....	4
Gambar 3.3 Display data faktor penyebab stres kerja.....	22
Gambar 4.4 Bagan Kerangka Pikir	44
Gambar 5.7 Dokumentasi saat melakukan penelitian di PT PLN ULP Bantul.....	81
Gambar 6.7 Dokumentasi saat melakukan wawancara.....	81
Gambar 7.7 Dokumentasi saat wawancara dengan narasumber pertama	81
Gambar 8.7 Dokumentasi saat wawancara dengan narasumber ketiga	81
Gambar 9.7 Dokumentasi saat wawancara dengan narasumber keempat.....	81
Gambar 10. 7 Dokumentasi saat wawancara dengan narasumber kelima	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.3 Data Responden.....	21
-------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	68
Lampiran 2 Surat Permohonan Magang	69
Lampiran 3 Pertanyaan Wawancara	70
Lampiran 4 Transkrip Wawancara.....	71
Lampiran 5 Dokumentasi.....	81

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Profil Perusahaan

1.1.1 Sejarah Perusahaan

Industri ketenagalistrikan di Indonesia mulai berkembang pada akhir abad ke-19, sejumlah perusahaan Belanda dibidang pabrik gula dan teh mendirikan pembangkit listrik untuk menyediakan kebutuhan operasional perusahaan. Pengelolaan perusahaan ketenagalistrikan beralih tangan setelah Belanda menyerah kepada Jepang antara tahun 1942-1945 pada awal Perang Dunia II.

Peralihan kekuasaan kembali terjadi setelah Jepang menyerah kepada Sekutu pada Agustus 1945. Momentum penyerahan kepada sekutu ini kemudian dimanfaatkan oleh para pemuda serta buruh listrik dan gas, melalui perwakilan pegawai listrik dan gas beserta para pemimpin Komite Nasional Indonesia (KNI) Pusat, menemui Presiden Soekarno guna menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Presiden Soekarno membentuk *Jawatan Listrik dan Gas* pada 27 Oktober 1945 di bawah binaan Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga, dengan kapabilitas pembangkit listrik sebesar 157,5 MW.

Pada 1 Januari 1961, lembaga tersebut diubah menjadi *Badan Pemimpin Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU-PLN)* yang membawahi bidang listrik, gas, dan kokas. BPU-PLN dibubarkan pada 1 Januari 1965,

tetapi saat yang sama dibentuk dua perusahaan negara, antara lain *Perusahaan Listrik Negara (PLN)* yang bertugas mengelola tenaga listrik milik negara serta *Perusahaan Gas Negara (PGN)* yang bertugas mengelola sektor gas.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1972, status PLN ditetapkan sebagai *Perusahaan Umum Listrik Negara* dan diberikan mandat sebagai *Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK)* dengan tanggung jawab menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Seiring dengan perkembangan kebijakan pemerintah yang membuka peluang bagi sektor swasta dalam penyediaan listrik, pada tahun 1994 status PLN berubah dari *Perusahaan Umum* menjadi *Perusahaan Perseroan (Persero)*, namun tetap berperan sebagai PKUK dalam penyediaan tenaga listrik nasional sampai saat ini.

1.1.2 Visi dan Misi

(1)Visi

Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi.

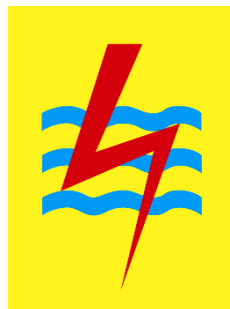
(2)Misi

- a. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.

- c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- d. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

1.1.3 Logo Perusahaan

Logo merupakan simbol, ilustrasi, atau teks yang memiliki makna khusus dan berfungsi sebagai identitas unik bagi suatu perusahaan, produk, atau lembaga. Logo juga berperan dalam membangun daya ingat masyarakat terhadap entitas tersebut, sehingga lebih mudah dikenali dan diingat. PT PLN (Persero) ini pastinya memiliki logo perusahaan yang bisa dikatakan telah *familiar* dibawah ini merupakan gambar logo.



Gambar 1.1 Logo Perusahaan

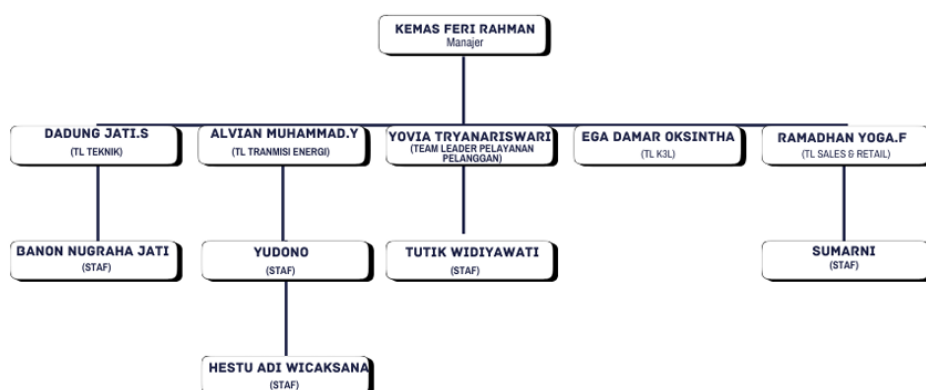
Sumber: PT PLN (Persero)

Logo PT PLN (Persero) terdiri dari beberapa elemen dengan makna mendalam. Bidang persegi panjang vertikal berwarna kuning melambangkan organisasi yang terstruktur dengan sempurna serta menggambarkan pencerahan dan semangat para pekerja. Simbol petir merah merepresentasikan tenaga listrik sebagai produk utama serta mencerminkan kecepatan, ketepatan, kedewasaan, dan keberanian PLN dalam menghadapi tantangan zaman. Sementara itu, tiga gelombang biru melambangkan aliran

energi listrik dari pembangkitan, penyaluran, dan distribusi, serta mencerminkan keandalan dan konsistensi dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan.

1.1.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi gambar dimulai dari Manager ULP Bantul membawahi beberapa bidang seperti Bidang Teknik, Bidang Pelayanan Pelanggan, Bidang Transaksi Energi, Bidang K3L, dan Bidang Staf Ahli. Untuk Bidang bertanggung jawab terhadap segala keperluan terkait jaringan listrik yang didistribusikan pada 4 pelanggan wilayah Bantul. Pada Bidang Pelayanan Pelanggan bertanggung jawab terhadap segala keluhan dan permintaan pemasangan meter baru di wilayah rayon Bantul. Pada Bidang Pelayanan Pelanggan bertanggung jawab dalam pelayanan pelanggan, pembacaan meter dan pengelolaan rekening, pengendalian pendapatan, 7 pengendalian losses pemutusan/ penyambungan dan penertiban, pemeliharaan operasi distribusi dan pengendalian konstruksi distribusi.



Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Bantul
Sumber: SPV Pelayanan Pelanggan Bantul ULP Bantul 2024

1.2 Latar Belakang Masalah

PT PLN (Persero) ULP Bantul merupakan bagian sub-unit dibawah UP3 Yogyakarta yang memiliki tugas melayani masyarakat di bidang kelistrikan di Wilayah Bantul. Secara garis besar tugas yang dilaksanakan oleh perusahaan ini yaitu melakukan pelayanan seperti pelayanan pelanggan, pelayanan teknik, dan penyediaan tenaga listrik. Berbagai pelayanan tersebut tidak bisa dilaksanakan secara maksimal karena keterbatasan sumber daya manusia. Hal ini menjadikan perusahaan berupaya untuk menjalin kerja sama dengan PT Haleyora Power. Perusahaan ini bergerak di bidang jasa yang menyediakan layanan pekerja di bidang teknik yang biasa disebut dengan karyawan *outsourcing*. Pekerja *outsourcing* digolongkan sebagai tenaga kerja non-standar yang secara administratif dipekerjakan oleh perusahaan penyedia jasa, namun secara fungsional bekerja di organisasi pengguna jasa dalam jangka waktu tertentu (Zhao, 2023). Bentuk hubungan kerja mereka bisa berupa kontrak waktu tertentu, berbasis proyek, tugas khusus, maupun sifat kerja musiman dan tidak tetap.

Menurut penelitian Fitriyaningrum (2019:93) “*Outsourcing* merupakan suatu proses pemindahan tanggung jawab tenaga kerja dari perusahaan lain diluar perusahaan induk”. Karyawan *outsourcing* dapat disimpulkan sebagai tenaga kerja yang dikelola oleh pihak ketiga namun bekerja untuk kepentingan perusahaan pengguna, sebagai bentuk efisiensi manajemen sumber daya manusia dalam konteks fleksibilitas kerja.

Pada saat melaksanakan kegiatan magang di PT PLN (Persero) ULP Bantul ini saya melakukan observasi terkait tugas yang dialami oleh karyawan *outsourcing* khususnya pelayanan teknik. Dari berbagai pengaduan dapat dianalisa bahwa pengaduan terkait permasalahan teknis di lapangan sering terjadi pada saat musim penghujan. Hal ini dikarenakan adanya cuaca buruk, angin puting beliung yang dapat menyebabkan pohon tumbang dan terjadi masalah kelistrikan. Masalah lainnya yang dihadapi oleh karyawan *outsourcing* pelayanan teknik terkait dengan kondisi lingkungan. Dalam kondisi ini seperti yang terjadi di daerah Imogiri yang termasuk dalam wilayah sulit dijangkau dikarenakan memiliki medan terjal dan jalan yang belum sempurna. Berbagai masalah yang terjadi di lapangan di tangani oleh para karyawan *outsourcing* pelayanan teknik yang harus siap dalam berbagai situasi maupun kondisi. Cuaca yang tidak menentu seperti musim penghujan, angin puting beliung, dan kondisi lingkungan merupakan faktor eksternal yang sudah menjadi bagian sehari-hari dilakukan oleh karyawan *outsourcing* pelayanan teknik. Kondisi eksternal yang terjadi juga dapat mempengaruhi proses perbaikan dan memerlukan waktu yang jauh lebih lama.

Dari berbagai macam banyaknya aduan permasalahan terkait kelistrikan oleh pelanggan ada suatu saat pengaduan terkait permasalahan yang menyebabkan karyawan *outsourcing* mengalami *overload* pekerjaan. Dalam hal ini saya juga mewawancarai salah satu karyawan *outsourcing*, disini ditemukan bahwasanya sebuah kasus sekitar dua tahun yang lalu terdapat karyawan *outsourcing* yang meninggal dunia akibat kecelakaan kerja.

Perusahaan ini sudah melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) namun masih ditemukan beberapa karyawan yang merasakan kecemasan terhadap keselamatan dan takut terjadi kecelakaan kerja karena pekerjaan ini memiliki resiko yang cukup besar. Hal itu yang membuat para karyawan bisa tidak optimal dalam bekerja dan juga mengakibatkan stres. Menurut Maghfirah (2023:130) “Stres adalah suatu keadaan tegang yang berdampak pada perasaan, pikiran, dan situasi seseorang”. Tuntutan pekerjaan yang berlebihan ini akan menyebabkan stres. Stres yang berlebihan dapat memengaruhi emosi seseorang, yang pada akhirnya bisa berdampak negatif terhadap pekerjaan serta pencapaian kerja individu.

Faktor-faktor yang menyebabkan stres kerja pada karyawan mencakup aspek-aspek lingkungan organisasi, seperti tuntutan tugas, struktur organisasi, tekanan dalam hubungan antarpribadi, serta tuntutan fisik yang harus dihadapi dalam pekerjaan (Nurhayati & Dongoran, 2022). Faktor lain yang menyebabkan adanya stres kerja yaitu faktor dari individu yaitu berupa persoalan pribadi dengan keluarga, masalah ekonomi, dan karakteristik individu tersebut. Hal ini sejalan dengan adanya permasalahan yang ada di PT PLN (Persero) ULP Bantul perusahaan khususnya para karyawan *outsourcing*. Hal ini dapat menyebabkan penurunan kinerja, pelayanan, atau prestasi yang dimiliki oleh perusahaan.

Berdasarkan fenomena yang telah dijabarkan diatas terdapat adanya berbagai dinamika terkait stres kerja dalam pelayanan teknik pada karyawan *outsourcing* di PT PLN (Persero) ULP Bantul. Dengan melakukan penelitian

ini peneliti ingin mengetahui berbagai dinamika yang terjadi dan faktor-faktor penyebab adanya stres kerja yang dialami oleh karyawan *outsourcing* yang nantinya dapat membantu menyelesaikan permasalahan dan menjadi rekomendasi bagi PT PLN (Persero) ULP Bantul.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan uraian singkat di atas, penulis merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut “Bagaimana dinamika stres kerja karyawan *outsourcing* pelayanan teknik di PT PLN (Persero) ULP Bantul?” Adapun untuk penjelasan dari dinamika stres kerja dalam layanan teknik pada karyawan *outsourcing* pelayanan teknik di PT PLN (Persero) ULP Bantul akan dijelaskan pada bagian isi dari tugas akhir penelitian ini.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka dapat diidentifikasi pertanyaan penelitian dalam studi kualitatif adalah:

1. Apa faktor-faktor yang menyebabkan stres kerja pada karyawan *outsourcing* pelayanan teknik di PT PLN (Persero) ULP Bantul?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan diatas, tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk mengetahui dinamika stres kerja karyawan *outsourcing* pelayanan teknik PT PLN (Persero) ULP Bantul.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Bagi Mahasiswa

- (1) Pengalaman praktis, dalam melaksanakan penelitian di PT PLN (Persero) ULP Bantul mahasiswa dapat mengembangkan *soft skill* termasuk komunikasi dan memperluas pengetahuan tentang stres kerja.
- (2) Pengalaman teoritis, dalam melaksanakan penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan terkait faktor-faktor penyebab adanya stres kerja khususnya di PT PLN (Persero) ULP Bantul.

1.6.2 Bagi Universitas

- (1) Kerjasama industri, melalui penelitian ini universitas dapat memperluas jaringan kerja sama dengan perusahaan dalam industri ketanagalistrikan. Hal ini dapat membuka peluang kerjasama yang lebih luas di masa yang akan datang, termasuk program magang, kerjasama penelitian atau pemberi materi dalam seminar universitas.
- (2) Reputasi universitas dengan adanya mahasiswa yang melakukan magang di PT PLN (Persero) ULP Bantul, universitas dapat memperkuat reputasinya dalam menghasilkan lulusan yang siap bekerja dan berkontribusi dalam dunia bisnis, penelitian ini juga dapat menjadi bukti komitmen universitas terhadap penelitian yang relevan dengan kebutuhan industri.

1.6.3 Bagi Instansi

- (1) Melalui penelitian ini PT PLN (Persero) ULP Bantul akan mengetahui tingkat stres khususnya pada divisi pelayanan teknik sehingga dapat dijadikan suatu bahan evaluasi dan peningkatan kinerja perusahaan.
- (2) Penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berharga dalam bidang manajemen kinerja dan pemeliharaan karyawan. Hasil penelitian dapat dijadikan menjadi referensi bagi penelitian lain serta menjadi sumbangan pengetahuan dalam memahami faktor-faktor terkait stres kerja.
- (3) Penelitian ini dapat dijadikan rekomendasi perusahaan dalam meningkatkan kesejahteraan karyawan khususnya dalam bidang *outsourcing* pada petugas pelayanan teknik.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode ini dipilih sesuai dengan tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui dinamika stres kerja dan faktor-faktor penyebab stres kerja yang dialami karyawan *outsourcing* PT PLN (Persero) ULP Bantul. Pendekatan penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami makna yang diberikan individu terhadap fenomena sosial. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi pengalaman subjektif dan perspektif partisipan secara mendalam. Penelitian kualitatif merupakan proses interpretatif yang menekankan pada upaya peneliti dalam membangun makna dari data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen (Creswell, 2018). Pemahaman ini disajikan dalam bentuk deskriptif menggunakan kata-kata dan bahasa dalam konteks alami tertentu serta dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan strategi studi kasus. Pendekatan studi kasus dalam penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam fenomena kompleks dalam konteks kehidupan nyata. Studi kasus merupakan metode empiris yang digunakan untuk menyelidiki fenomena masa kini secara mendalam dalam konteks kehidupan nyata, terutama ketika batas antara fenomena dan konteksnya sulit untuk dipisahkan (Yin, 2018). Penelitian ini

dilakukan dengan mengumpulkan informasi secara rinci dan mendalam melalui berbagai prosedur pengumpulan data dalam periode waktu tertentu.

Fokus penelitian yang akan diteliti yaitu “Dinamika Stres Kerja Pelayanan Teknik Studi Kualitatif *Outsourcing* di PT PLN ULP Bantul”. Dalam penelitian ini, akan diungkapkan gambaran yang mendalam dan detail mengenai situasi atau objek yang diteliti. Objek dalam penelitian ini yaitu karyawan *outsourcing* pelayanan teknik, alasan dalam memilih objek ini dikarenakan karyawan ini merupakan garda terdepan dalam melakukan pelayanan teknik yang ada di PT PLN (Persero) ULP Bantul.

2.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT PLN (Persero) ULP Bantul yang beralamat di Jl. Dr. Wahidin Sudiro Husodo, Karanggayam, Bantul. ULP merupakan Unit Layanan Pelanggan atau sub-unit di bawah Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3). ULP bertugas membantu pengurusan pelayanan pelanggan dan Jaringan Listrik Distribusi di wilayah yang lebih kecil.

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara peneliti untuk mendapatkan data penelitian. Dalam melihat dari sumber pengumpulan data peneliti menggunakan berbagai sumber untuk mendapatkan informasi yang akurat dan relevan. Selanjutnya, peneliti merangkum seluruh data yang diperoleh, menafsirkannya, serta mengelompokkannya ke dalam kategori atau tema yang mencakup seluruh sumber data. Berikut merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti.

2.3.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber utama atau aslinya, baik individu maupun perseorangan. Oleh karena itu, proses pengumpulannya harus dilakukan dengan memperhatikan sumber utama yang menjadi objek penelitian. Dalam hal ini data yang diperoleh dari karyawan *outsourcing* pelayanan teknik PT PLN (Persero) ULP Bantul secara langsung kepada responden.

(1) Observasi

Pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian dengan tujuan utama memahami kondisi sebenarnya dari variabel yang diteliti. Observasi ini melibatkan penggunaan berbagai indera, tidak hanya penglihatan, tetapi juga pendengaran, penciuman, perasaan, dan perabaan. Observasi ini dilakukan selama peneliti melaksanakan magang di PT PLN Persero ULP Bantul. Selama melaksanakan magang peneliti juga mengamati bagaimana kondisi dan situasi serta permasalahan yang ada di PT PLN Persero ULP Bantul. Khususnya dalam dinamika stres kerja yang dialami oleh pelayanan teknik para karyawan *outsourcing* petugas pelayanan teknik di PT PLN (Persero) ULP Bantul.

(2) Wawancara

Wawancara adalah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan maksud tertentu. Wawancara terfokus merupakan metode pengumpulan data kualitatif yang dirancang untuk mengeksplorasi pengalaman dan perspektif individu secara

mendalam dalam konteks sosial tertentu. Metode ini menekankan pada hubungan relasional antara peneliti dan partisipan, memungkinkan narasi yang kaya dan bermakna. Wawancara terfokus memungkinkan partisipan untuk mengungkapkan pengalaman mereka secara subjektif, sehingga data yang dihasilkan bersifat mendalam dan kontekstual sesuai dengan pandangan serta cerita pribadi mereka (Hydén, 2014).

Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan oleh peneliti, sehingga durasi serta frekuensi wawancara perlu disesuaikan dengan kondisi yang ada. Alat yang digunakan dalam melaksanakan wawancara ini menggunakan handphone sebagai rekaman dan dokumentasi, serta alat tulis seperti buku dan bolpoin yang digunakan untuk mencatat hasil wawancara.

Dalam pengumpulan data pada penelitian ini akan menggunakan wawancara semi struktur. Penulis menjadikan sub-rumusan masalah sebagai pedoman dalam merumuskan pertanyaan inti, yang kemudian berkembang sesuai dengan informasi atau data yang diperoleh dari setiap narasumber. Melalui wawancara semi-terstruktur, peneliti mengumpulkan data yang berkaitan dengan rumusan masalah utama, sekaligus tetap terbuka terhadap berbagai fenomena baru yang diungkapkan oleh narasumber. Dengan menggunakan wawancara semi terstruktur memiliki keleluasaan untuk mengembangkan pertanyaan berdasarkan narasumber, sehingga menciptakan interaksi dinamis dan memungkinkan penggalian informasi yang mendalam. Wawancara semi-terstruktur juga sesuai dengan tujuan

penelitian, memungkinkan penelitian yang lebih *flexibel* karena mengingat narasumber yang tidak memiliki banyak waktu untuk diwawancara.

2.3.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan secara tidak langsung melalui sebuah perantara. Analisis data sekunder memungkinkan peneliti memperoleh wawasan baru melalui pemanfaatan data yang telah dikumpulkan untuk keperluan lain sebelumnya, selama data tersebut tetap relevan dan memenuhi standar kualitas yang diperlukan (Chatfield, 2020). Penelitian ini juga akan memanfaatkan teknik pengumpulan data sekunder yang relevan, melalui proses penelusuran dan analisis terhadap berbagai informasi yang telah dipublikasikan sebelumnya. Meskipun fokus utama tetap pada data primer, penggunaan data eksternal yang berkaitan erat dengan topik penelitian tetap dilakukan, terutama yang bersumber dari literatur akademik.

Literatur akademik yang digunakan dalam penelitian ini seperti kajian terhadap artikel jurnal ilmiah akan mencakup studi-studi sebelumnya yang secara teoritis maupun empiris membahas tentang stres kerja, penyebab-penyebabnya, serta pendekatan manajemen sumber daya manusia dalam menghadapinya. Selain itu, penelitian juga akan merujuk pada skripsi dan tesis dari berbagai perguruan tinggi yang membahas isu serupa, baik dalam konteks sektor pelayanan maupun bidang kerja lainnya yang relevan. Informasi dari skripsi dan tesis ini akan dimanfaatkan untuk memahami metode penelitian yang digunakan, hasil yang diperoleh, serta saran yang

diberikan oleh peneliti terdahulu. Dengan mengacu pada sumber-sumber ini, diharapkan penelitian dapat memiliki dasar teoritis dan konteks yang kokoh dalam menjelaskan permasalahan stres kerja dalam sektor pelayanan.

2.4 Uji Keabsahan

2.4.1 Uji Triangulasi Data

Triangulasi adalah suatu pendekatan analisa data yang mensintesa data dari berbagai sumber Tujuan dari triangulasi adalah mengecek kebenaran data tertentu dengan membandingkan dengan data yang diperoleh dari sumber lain pada berbagai fase penelitian di lapangan pada waktu yang berlainan. Triangulasi juga dapat dilakukan dengan membandingkan antar hasil dua peneliti atau lebih dengan menggunakan teknik yang berbeda. Triangulasi dalam menguji kredibilitas diartikan sebagai proses memverifikasi data dengan memanfaatkan berbagai sumber, metode, dan waktu yang berbeda. Terdapat tiga jenis triangulasi, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu (Baba, 2017).

Penelitian ini akan menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber adalah salah satu cara untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Untuk menguji kredibilitas dalam penelitian ini mengenai dinamika stres kerja yang dialami oleh karyawan *outsourcing* petugas pelayanan teknik, pengumpulan dan pengujian data yang dilakukan melalui berbagai sumber. Dari beberapa sumber tersebut nantinya akan

dianalisis sehingga menghasilkan suatu kesimpulan. Triangulasi teknik ini adalah cara untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama namun menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda. Teknik yang dilakukan yaitu menggunakan observasi, yang dicek menggunakan wawancara, dan dilengkapi dengan dokumentasi.

2.4.2 Uji Dependability

Menurut Baba (2017:161) dalam penelitian kuantitatif, *dependability* disebut reliabilitas. Suatu penelitian dapat dinyatakan reliabel jika menunjukkan adanya suatu konsistensi dalam pengukuran yang jika digunakan di lain waktu dan dalam keadaan yang sama akan menunjukan hasil yang sama. Penelitian ini dilakukan secara langsung terjun lapangan dari mulai magang peneliti telah melakukan pengamatan dan observasi terhadap permasalahan-permasalahan yang ada. Pelaksanaan magang hingga penyusunan tugas akhir ini juga didampingi oleh dosen pembimbing. Dalam tugasnya dosen pembimbing ini yang bisa menjadi sebagai audit. Tugas dari auditor ini yaitu mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam proses melakukan penelitian seperti bagaimana cara menentukan fokus permasalahan, melakukan uji keabsahan data, hingga dapat menarik kesimpulan dari penelitian yang dilakukan. Jejak aktivitas lapangan dari bagian penelitian dari mulai observasi hingga akhir pastinya dibutuhkan agar dapat dipertanggungjawabkan *dependability*nya.

2.5 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang secara langsung terlibat dalam proses pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pedoman wawancara disusun berdasarkan rumusan masalah untuk menggali informasi yang relevan dengan tujuan penelitian (Cresswell, 2009). Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti secara langsung bertanggung jawab dalam proses pengumpulan data, seperti melakukan observasi terhadap perilaku narasumber, wawancara, dan mengumpulkan dokumentasi yang relevan. Panduan wawancara disusun berdasarkan rumusan masalah penelitian, dengan pertanyaan-pertanyaan inti yang diarahkan untuk menggali informasi yang sesuai dengan fokus penelitian.

2.6 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceriterakan kepada orang lain. Dalam penelitian ini teknik analisis data menggunakan model miles and Huberman. Dalam teknik analisis data sesuai dengan model Miles & Huberman dibagi menjadi tiga:

(1) *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti menyusun ringkasan, menyaring informasi inti, serta menitikberatkan pada aspek-aspek yang relevan. Proses ini juga mencakup pencarian tema dan pola dalam data. Tujuannya adalah untuk menyederhanakan informasi agar lebih mudah dipahami, diakses, dan digunakan kembali saat dibutuhkan. Dalam melakukan reduksi data ini dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer. Dalam melakukan penelitian pastinya menemukan data yang beragam dari narasumber, hal ini perlunya dilakukan reduksi data agar sesuai dengan rumusan masalah penelitian. Sesuai dengan penelitian ini yaitu dinamika stres kerja yang terjadi di PT PLN (Persero) Bantul yang akan difokuskan pada karyawan *outsourcing* pelayanan teknik. Dari data yang telah tereduksi ini akan dianalisis untuk mempertajam pemahaman sehingga dapat menginterpretasikan data yang telah direduksi berarti mengubahnya menjadi informasi yang siap digunakan dalam tahap penyajian data.

(2) *Data Display* (Penyajian Data)

Langkah selanjutnya setelah mereduksi data yaitu *display* atau penyajian data. Penelitian kualitatif ini penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian atau teks yang bersifat naratif. Dengan melakukan penyajian data maka akan lebih mudah untuk memahami apa yang terjadi dan dapat melakukan analisis secara mendalam. Pada proses penyajian data akan menarik inti dari hasil wawancara yang sudah dianalisis menjadi suatu kunci atau intisari dari penelitian ini.

(3) *Conclusion* (Kesimpulan)

Langkah terakhir yaitu menarik kesimpulan atau memverifikasi. Kesimpulan awal yang disampaikan masih bersifat tentatif dan dapat berubah jika pada tahap pengumpulan data selanjutnya tidak ditemukan bukti yang meyakinkan. Namun, jika kesimpulan awal tersebut didukung oleh data yang valid dan konsisten ketika peneliti kembali ke lapangan, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap kredibel (Baba, 2017). Untuk dapat membuat kesimpulan, maka dalam reduksi data dan penyajian data harus melaksanakan dengan baik sesuai dengan rumusan masalah penelitian. Jika nantinya rumusan masalah penelitian tersebut tidak sesuai dengan hasil temuan maka penelitian ini akan menjadikan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

BAB III

HASIL PENELITIAN

3.1 Deskripsi Data Responden

Responden yang menjadi subjek untuk menjadi sumber informasi yang dibutuhkan dalam penelitian terkait stres kerja yang dialami oleh karyawan *outsourcing* PT PLN ULP Bantul, dengan data sebagai berikut.

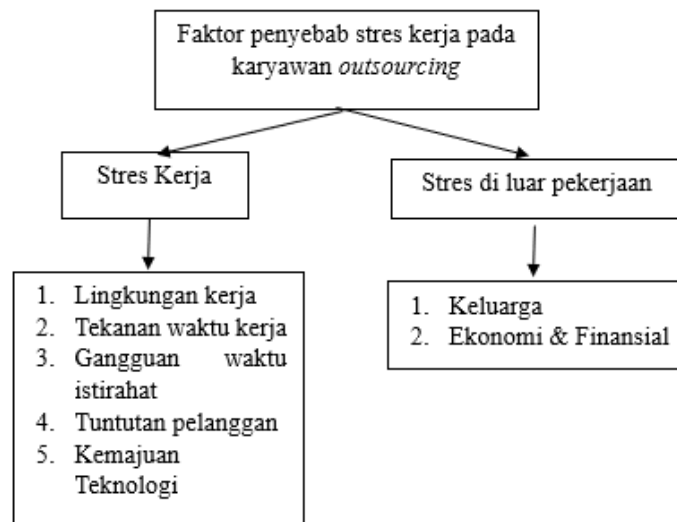
Tabel 1.3 Data Responden

No	Nama	Usia (tahun)	Jabatan	Lama Bekerja	Alamat
(1)	Suwarda	55	Karyawan	10 tahun	Mulekan II, Rt 03, Tirtosari, Kretek, Bantul
(2)	Riski Raera Bani	20	Karyawan	1 tahun	Duwuran, Parangtritis, Kretek, Bantul
(3)	Rayhan Fanda Syahputra	22	Karyawan	10 bulan	Pancitrejo, RT 02, Terong, Dlingo, Bantul
(4)	Gunarto	43	Karyawan	10 tahun	Tarubayar, RT 03, Trirenggo, Bantul
(5)	Supodo	52	Karyawan	25 tahun	Mangir Kidul, RT 02, Sendangsari, Pajangan, Bantul
(6)	Heriyanto	40	Kepala karyawan	9 tahun	Gesikan IV, RT 05, Wijirejo, Pandak, Bantul

3.2 Hasil Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara. Tujuan utama dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan terkait dinamika stres kerja yang dialami oleh karyawan

outsourcing PT PLN ULP Bantul. Berikut merupakan display hasil keseluruhan dari penelitian ini.



Gambar 3.3 Display data faktor penyebab stres kerja

Dari hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa faktor penyebab stres kerja pada karyawan *outsourcing* dapat dibagi menjadi dua yaitu stres kerja dan stres di luar pekerjaan. Faktor penyebab stres kerja terdapat lima faktor yaitu kondisi lingkungan kerja, tekanan waktu kerja, gangguan waktu istirahat, tuntutan pelanggan, kemajuan teknologi. Stres di luar pekerjaan yaitu keluarga, ekonomi dan finansial. Berikut akan dipaparkan hasil dari penyebab stres kerja secara detail.

3.2.1 Stres Kerja

3.2.1.1 Kondisi Lingkungan Kerja

Kondisi lingkungan kerja yang berat turut menjadi faktor stres, mulai dari cuaca, kondisi medan, hingga gangguan alamiah. Dalam hasil wawancara dengan responden teknisi pemangkasan pohon mengatakan:

“Karena kerja di lapangan, digigit nyamuk, semut, nyangkrang, juga bisa menjadi faktor stres.” (Responden 1, 7/7/2025)

Responden lain menyebutkan:

“Cuaca sangat mempengaruhi terutama saat musim hujan. Dan jika terjadi hujan tidak dapat dilanjutkan, ya bisa, tapi memiliki risiko tinggi, biasanya menunggu reda.” (Responden 2, 7/7/2025)

”Musuh saya hujan mas, karena saya kerja di jalan dan memerlukan hp untuk bekerja, jadi tidak bisa melanjutkan pekerjaan pada saat hujan dan target pasti berkurang.” (Responden 3, 7/7/2025)

Kondisi medan yang sulit dijangkau juga menjadi tekanan tersendiri oleh para karyawan:

“Tempat di sini ada yang tidak bisa dijangkau mobil, kita harus jalan kaki biasanya habis waktu di situ, dan ada beberapa wilayah yang sulit sinyal, itu juga penyebab stres.” (Responden 6, 7/7/2025)

Sedangkan responden lainnya tidak menyatakan faktor stres di kondisi lingkungan kerja

”Kalau masalah lingkungan mungkin karena sudah biasa mas jadi mengikuti saja.” (Responden 4, 7/7/2025)

”Gak ada mas, biasa itu ya namanya kerja dilapangan, karena sudah terbiasa jadi tidak menjadi masalah.” (Responden 5, 7/7/2025)

Dari hasil wawancara, sebanyak empat narasumber menyebutkan bahwa kondisi lingkungan kerja seperti cuaca, medan sulit, dan gangguan alamiah menjadi pemicu stres. Sementara itu, dua narasumber lainnya menyatakan sudah terbiasa dengan kondisi lapangan sehingga tidak menganggapnya sebagai faktor stres.

3.2.1.2 Tekanan Waktu Kerja (*Deadline*)

Target waktu juga menjadi sumber tekanan. Beberapa responden mengaku kesulitan memenuhi deadline karena kondisi lapangan yang tidak selalu mendukung. Teknisi jaringan menuturkan bahwa:

“Stres kerja paling besar pada saat hujan, pelanggan minta cepat dan kondisi perbaikan susah, itu yang menyebabkan stres. Kita di target waktu tetapi kondisi di lapangan tidak menerus berjalan lancar.” (Responden 5, 7/7/2025)

Mandor juga menambahkan bahwa keterlambatan pekerjaan sering menimbulkan masalah dengan pelanggan:

“Jika mundur dari deadline yang ditentukan kita harus konfirmasi ke pelanggan kenapa belum bisa terselesaikan, tetapi beberapa pelanggan ada yang ribet dan tidak percaya, itu yang bisa membuat stres.” (Responden 6, 7/7/2025)

Sedangkan 4 narasumber lainnya tidak mengatakan stres pada saat di tanya bagian tekanan waktu.

“Deadline memang ada, tapi bagi saya itu masih masuk akal mas.” (Responden 1, 7/7/2025)

“Saya tidak merasa tertekan dengan target waktu, yang penting kita kerjakan sesuai prosedur.” (Responden 2, 7/7/2025)

“Selama peralatan lengkap, target waktu bisa tercapai, jadi saya tidak terlalu terbebani.” (Responden 3, 7/7/2025)

“Kalau ada keterlambatan biasanya bisa dikomunikasikan, tapi biasanya masih bisa terkondisi.” (Responden 4, 7/7/2025)

Dari hasil wawancara, dua narasumber menyatakan bahwa target waktu menjadi faktor stres, terutama ketika kondisi lapangan tidak mendukung atau saat menghadapi tuntutan pelanggan. Sebaliknya, empat narasumber lainnya tidak merasakan tekanan berarti dari deadline, karena mereka menganggap target masih realistis, dapat dikomunikasikan, dan bisa dicapai selama prosedur serta peralatan terpenuhi.

3.2.1.3 Gangguan Istirahat

Beberapa pekerja mengalami stres akibat jam istirahat yang terganggu dan jam kerja tidak menentu.

“Saya juga stres biasanya disebabkan kurang tidur akibat pekerjaan yang tidak menentu.” (Responden 5, 7/7/2025)

“Karena saya harus ready 24 jam, terkadang jam istirahat terganggu.” (Responden 6, 7/7/2025)

Narasumber lainnya tidak menyatakan stres di bagian gangguan istirahat seperti yang diuraikan sebagai berikut

“Bagi saya, istirahat tidak terganggu karena pekerjaan masih bisa diatur.” (Responden 1, 7/7/2025)

“Masih cukup mas kalau istirahat.” (Responden 2, 7/7/2025)

“Aman mas saya tidak merasa terganggu soalnya kan masuk e pagi terus kalau saya.” (Responden 3, 7/7/2025)

“Walaupun sift tapi masih bisa mengatur istirahat mas soalnya ada 3 sift dan masih banyak juga waktu dirumah untuk istirahat.” (Responden 4, 7/7/2025)

Dari hasil wawancara, dua narasumber menyebutkan bahwa jam istirahat yang terganggu dan jam kerja tidak menentu menjadi penyebab stres, terutama karena tuntutan untuk selalu siap bekerja. Sementara itu, empat narasumber lainnya menyatakan tidak mengalami gangguan istirahat, karena jadwal kerja masih dapat diatur dan waktu istirahat dinilai cukup meskipun ada sistem shift.

3.2.1.4 Tuntutan Pelanggan

Tentunya banyak pelanggan yang berbeda-beda, hal tersebut juga berpengaruh terhadap karyawan serta dapat meningkatkan terjadinya stres kerja.

"Pelanggan itu mintanya aneh-aneh, disini kerja dengan medan yang pelanggan itu sendiri gak tau tapi mereka minta cepet yang repot." (Responden 6, 7/7/2025)

"Kalau semua minta cepet nyala kan kita juga stres mas." (Responden 5, 7/7/2025)

"Ya gimana lagi ya kita harus tetap layani, walaupun biasane bikin stres." (Responden 1, 7/7/2025)

Sementara 3 responden lainnya mengatakan tidak stres pada bagian tuntutan pelanggan seperti yang diungkapkan dibawah ini :

"Itu hal wajar mas tapi, dan ngga usah dibuat pikiran." (Responden 2, 7/7/2025)

"Ngga ada masalah mas saya kalau sama pelanggan." (Responden 3, 7/7/2025)

"Dulu mungkin pernah, tapi sekarang sudah terbiasa." (Responden 4, 7/7/2025)

Dari hasil wawancara, tiga narasumber menyatakan bahwa tuntutan pelanggan sering menjadi penyebab stres, terutama karena permintaan yang dianggap berlebihan dan harus segera dipenuhi meskipun kondisi lapangan tidak selalu mendukung. Sementara itu, tiga narasumber lainnya mengaku tidak merasa tertekan dengan tuntutan pelanggan, karena menganggap hal tersebut wajar, dapat diatasi, atau sudah terbiasa dengan situasi serupa.

3.2.1.5 Kemajuan Teknologi

Perubahan teknologi melalui penggunaan aplikasi menjadi hambatan tersendiri, terutama bagi pekerja senior.

"Berkaitan dengan usia, semua memakai aplikasi jadi agak lambat untuk mengikuti." (Responden 1, 7/7/2025)

"Kemajuan zaman semakin cepat kita juga harus cepat, seperti adanya aplikasi. Kita orang yang sudah tua kadang bingung karena tidak cepat untuk mengikuti." (Responden 6, 7/7/2025)

Selain itu, aplikasi yang eror atau tidak akurat juga menimbulkan stres tambahan.

“Hambatannya aplikasi itu sering error dan bikin apes soalnya kadang harus mengulang.” (Responden 3, 7/7/2025)

Sementara narasumber lainnya tidak mengatakan terjadinya stres pada bagian kemajuan teknologi

“Kalau teknologi aman aja mas, tidak ada masalah yang berarti.” (Responden 2, 7/7/2025)

“Saya mengikuti saja, mungkin kalau pas tidak bisa saya tanya sama temen-temen.” (Responden 4, 7/7/2025)

“Karena terbiasa aja, kalau pertama pasti ada rasa kaget paling 1 – 2 bulan.” (Responden 5, 7/7/2025)

Dari hasil wawancara, tiga narasumber menyatakan bahwa kemajuan teknologi, khususnya penggunaan aplikasi, dapat menjadi sumber stres. Hambatan muncul karena faktor usia yang membuat adaptasi lebih lambat, serta adanya gangguan teknis seperti aplikasi error yang memperlambat pekerjaan. Sebaliknya, tiga narasumber lainnya tidak merasakan stres akibat teknologi, karena mereka mampu menyesuaikan diri, meminta bantuan rekan kerja, atau sudah terbiasa setelah masa adaptasi awal.

3.2.3 Stres Di luar Pekerjaan

3.2.3.1 Keluarga

Faktor penyebab stres diluar luar pekerjaan (non Kerja) salah satunya terkait dengan keluarga. Hubungan yang harmonis di dalam keluarga sering kali menjadi sumber motivasi dan semangat, sementara konflik atau tekanan dalam keluarga dapat memengaruhi stres pada saat

bekerja. Oleh karena itu, peran keluarga sebagai faktor eksternal sangat penting dalam membentuk keseimbangan kehidupan kerja dan pribadi.

“Kalau keluarga biasanya ki repotnya kalau ada yang sakit, jadi kan harus membagi waktu mas disisi lain pekerjaan banyak itu yang bikin stres.” (Responden 1, 7/7/2025)

Sementara 5 responden lainnya tidak mengalami stres diluar pekerjaan yang diakibatkan oleh keluarga

”Tidak ada mas saya belum berkeluarga juga.” (Responden 2, 7/7/2025)

”Belum pernah karena belum punya istri.” (Responden 3, 7/7/2025)

”Tidak pernah.” (Responden 4, 7/7/2025)

”Kalaupun ada tidak sampai yang membuat stres” (Responden 5, 7/7/2025)

”Mungkin pernah ada tapi masih bisa di handle.” (Responden 6, 7/7/2025)

Dari hasil wawancara, hanya satu narasumber yang menyatakan bahwa masalah keluarga, seperti ketika ada anggota yang sakit, dapat menimbulkan stres karena harus membagi waktu dengan pekerjaan. Sementara itu, lima narasumber lainnya tidak merasakan tekanan berarti dari faktor keluarga, baik karena belum berkeluarga, jarang menghadapi konflik, maupun masih mampu mengatasinya dengan baik.

3.2.3.2 Ekonomi dan Finansial

Faktor ekonomi dan finansial juga mempengaruhi adanya stres kerja. Ketika seseorang menghadapi penghasilan yang tidak mencukupi, atau ketidakstabilan pekerjaan, dapat meningkat dan berdampak langsung pada kesejahteraan di tempat kerja. Selain itu, tanggung jawab keuangan terhadap keluarga dan kurangnya perencanaan keuangan yang baik juga

dapat memperparah kondisi stres, sehingga mengganggu fokus dan produktivitas sehari-hari.

"Saya usaha mas di rumah, repotnya kalau ada kerugian yang berdampak mengurangi gaji saya dari sini untuk kebutuhan usaha"
(Responden 1, 7/7/2025)

Responden lain juga tidak menyatakan bahwa stres diluar pekerjaan yang disebabkan oleh faktor ekonomi finansial

"Tidak ada." (Responden 2, 7/7/2025)

"Tidak ada." (Responden 3, 7/7/2025)

"Tidak ada." (Responden 4, 7/7/2025)

"Ada usaha kecil-kecilan tapi tidak mengganggu jalannya pekerjaan." (Responden 5, 7/7/2025)

"Tidak ada." (Responden 2, 7/7/2025)

Dari hasil wawancara, hanya satu narasumber yang menyebutkan bahwa faktor ekonomi menjadi penyebab stres, khususnya karena kerugian usaha yang berdampak pada pengelolaan gaji. Sementara itu, lima narasumber lainnya tidak merasakan stres akibat masalah ekonomi maupun finansial, baik karena kondisi dianggap stabil maupun usaha sampingan tidak mengganggu pekerjaan utama.

BAB IV

KAJIAN TEORI

4.1 *Grand Teory*

Penelitian ini menggunakan teori transaksional stres dari Lazarus dan Folkman (1984) sebagai landasan utama dalam memahami dinamika stres kerja yang dialami oleh karyawan *outsourcing*. Teori ini menekankan bahwa stres bukan semata-mata disebabkan oleh faktor eksternal atau tuntutan pekerjaan, melainkan merupakan hasil dari interaksi (*transaction*) antara individu dengan lingkungannya. Dalam teori ini, stres muncul melalui proses penilaian kognitif (*cognitive appraisal*), yaitu bagaimana individu menilai suatu situasi atau tuntutan kerja sebagai hal yang mengancam, menekan, atau menantang kesejahteraannya. Dengan demikian, fokus penelitian ini terletak pada tahap penilaian (*appraisal*) terhadap berbagai faktor yang dianggap menjadi penyebab munculnya stres kerja, tanpa menelaah lebih lanjut mengenai strategi penanggulangan (*coping*) yang digunakan individu.

Menurut Lazarus dan Folkman (1984), terdapat dua proses utama dalam munculnya stres, yaitu penilaian kognitif. Pada tahap penilaian primer, individu melakukan penilaian apakah situasi tertentu dipersepsikan sebagai ancaman, tantangan, atau hal yang netral. Misalnya, karyawan *outsourcing* pelayanan teknik di PT PLN (Persero) ULP Bantul dapat memandang gangguan jaringan listrik mendadak sebagai ancaman jika mereka merasa tidak mampu

menyelesaikan dalam waktu singkat. Namun, ada pula yang menilainya sebagai tantangan untuk membuktikan kemampuan mereka.

Tahap berikutnya adalah penilaian sekunder, yaitu penilaian individu terhadap kemampuan atau sumber daya yang dimiliki untuk menghadapi tuntutan tersebut. Sumber daya dapat berupa pengalaman kerja, keterampilan teknis, dukungan rekan kerja, maupun fasilitas yang disediakan perusahaan. Jika sumber daya dirasa cukup, maka potensi stres dapat ditekan. Sebaliknya, jika sumber daya terbatas, maka stres akan semakin tinggi. Hal ini sangat relevan dengan kondisi karyawan *outsourcing* yang seringkali memiliki keterbatasan, baik dari segi fasilitas kerja maupun jaminan status pekerjaan.

Dengan demikian, teori *transaksional* memberikan kerangka yang komprehensif dalam memahami dinamika stres kerja karyawan *outsourcing* pelayanan teknik. Penilaian ini bersifat subjektif dan menentukan sejauh mana individu merasakan stres dalam menghadapi beban kerja maupun ketidakpastian status ketenagakerjaan. Oleh karena itu, teori ini menjadi landasan penting untuk menganalisis persepsi dan penilaian kognitif karyawan terhadap berbagai faktor penyebab stres kerja, tanpa menyoroti lebih jauh pada strategi penanggulangan yang digunakan teori pendukung.

4.2 Teori Pendukung

4.2.1 Stres kerja

Stres kerja adalah suatu permasalahan yang dapat dialami oleh siapa pun tanpa memandang jenis kelamin, status ekonomi, atau posisi. Kenyataannya, hampir semua orang yang bekerja pernah merasakan stres,

setidaknya dalam tingkat yang ringan (Suprianto & Nadiyah, 2022). Stres kerja terjadi saat tuntutan pekerjaan tidak seimbang dengan kemampuan atau sumber daya yang dimiliki individu, yang kemudian dapat memengaruhi kesejahteraan psikologis serta tingkat keterlibatan karyawan dalam organisasi (Saputra *et al.*, 2023). Untuk memperkuat kajian teori, penelitian ini juga akan dipayungi theory yang relevan dalam memahami dinamika stres kerja, khususnya pada karyawan *outsourcing* di bidang pelayanan teknik. Salah satu teori utama yang digunakan adalah model *transaksional* stres dari (Lazarus & Folkman, 1984). Teori ini menekankan bahwa stres bukan semata-mata berasal dari kondisi eksternal, tetapi dari interaksi antara individu dengan lingkungannya, terutama bagaimana individu menilai atau menginterpretasi situasi yang dihadapi. Ketika tuntutan pekerjaan dipersepsikan melebihi kemampuan atau sumber daya yang dimiliki oleh individu untuk mengatasinya, maka munculah stres sebagai respon psikologis.

Pattiwael *et al.*, (2023:4) menyatakan bahwa “Stres kerja juga didefinisikan sebagai perasaan yang menekan atau yang merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan”. Stres kerja dapat diartikan sebagai perasaan tertekan yang dialami pekerja saat menghadapi pekerjaannya. Stres kerja merupakan kondisi yang muncul akibat interaksi antara satu atau lebih faktor di lingkungan kerja dengan karyawan, yang kemudian berdampak pada gangguan fisiologis maupun perilaku mereka (Saleh *et al.*, 2020). Stres kerja dipandang sebagai masalah yang kompleks karena tidak hanya memengaruhi kesehatan dan kesejahteraan karyawan,

tetapi juga berpotensi menurunkan kinerja serta kepuasan kerja. Berbagai faktor seperti lingkungan kerja, kondisi organisasi, dan hubungan antarindividu turut memengaruhi munculnya stres tersebut (Brun *et al.*, 2025). Apabila terjadi ketidaksesuaian antara kemampuan seseorang dengan harapan dari pekerjaannya, maka akan timbul stres kerja. Stres terjadi akibat ketidaksesuaian antara apa yang dibutuhkan dan apa yang dapat disediakan oleh lingkungan.

Stres kerja adalah kondisi tekanan psikologis yang dialami oleh seseorang dalam dunia kerja, tanpa memandang latar belakang pribadi. Stres ini muncul ketika terdapat ketidaksesuaian antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan individu untuk memenuhinya, sehingga memengaruhi kondisi fisiologis, perilaku, dan emosional pekerja. Stres kerja bisa disebabkan oleh perasaan tidak mampu menyelesaikan tugas, beban kerja yang berlebihan, atau kurangnya dukungan dari kondisi lingkungan kerja.

4.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

4.2.2.1 Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang berperan besar dalam mempengaruhi tingkat stres karyawan. Charkhabi *et al.*, (2013:145) menyatakan bahwa Kondisi fisik lingkungan kerja yang kurang mendukung, seperti paparan cuaca ekstrem, memiliki keterkaitan erat dengan meningkatnya stres kerja terutama pada karyawan lapangan. Hal ini selaras dengan teori *person environment fit*, di mana ketidaksesuaian antara karakteristik lingkungan kerja dan kemampuan adaptasi individu

dapat menjadi pemicu stres (Kristof Brown *et al.*, 2005:281). Parker *et al.* (2017:92) menjelaskan bahwa pekerja lapangan yang sering terpapar kondisi lingkungan tidak kondusif berisiko lebih tinggi mengalami kelelahan, stres emosional, bahkan penurunan produktivitas, terutama ketika faktor eksternal tersebut berada di luar kendali individu.

Dari berbagai pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kondisi lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap timbulnya stres pada karyawan. Ketidaknyamanan lingkungan fisik maupun kondisi eksternal yang tidak dapat dikendalikan pekerja berpotensi menimbulkan tekanan psikologis yang tinggi. Hal ini menunjukkan pentingnya menciptakan kondisi lingkungan kerja yang aman, sehat, dan sesuai dengan kapasitas adaptasi individu, sehingga risiko stres kerja dapat diminimalkan.

4.2.2.2 Tekanan Waktu Kerja

Menurut teori stres *transaksional* yang dikemukakan oleh Lazarus dan Folkman (1984:21), stres terjadi ketika individu menilai bahwa tuntutan lingkungan, misalnya tenggat waktu pekerjaan, melebihi kemampuan atau sumber daya yang dimilikinya. Pemahaman ini sejalan dengan *job demand control model* dari Karasek (1979:288), yang menekankan bahwa tingginya tuntutan pekerjaan (seperti target, deadline, dan beban kerja berlebih) yang tidak diimbangi dengan kontrol atau otonomi dalam bekerja akan meningkatkan kemungkinan timbulnya stres kerja. Schaufeli & Taris (2014:45) menjelaskan bahwa apabila tekanan

kerja dan waktu yang tinggi tidak diseimbangkan dengan *job resources* seperti dukungan sosial dari rekan kerja, supervisi yang memadai, serta fasilitas pendukung, maka pekerja berisiko mengalami stres yang berdampak pada penurunan motivasi, menurunnya kinerja, hingga terganggunya kesejahteraan psikologis.

Berdasarkan uraian teori-teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa stres kerja muncul sebagai hasil interaksi antara tuntutan pekerjaan dengan kapasitas maupun sumber daya yang dimiliki individu. Ketika *job demand* yang tinggi tidak diimbangi dengan kontrol atau dukungan kerja yang memadai, maka potensi stres semakin besar. Dengan demikian, keseimbangan antara tuntutan, kontrol, dan sumber daya kerja menjadi faktor penting dalam mencegah timbulnya stres yang berlebihan serta menjaga motivasi, produktivitas, dan kesehatan psikologis karyawan.

4.2.2.3 Gangguan Waktu Istirahat

Mao *et al.* (2023) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa terdapat hubungan negatif yang konsisten antara stres kerja dan kualitas tidur di berbagai jenis pekerjaan; dua dimensi yang paling sering terdampak adalah gangguan tidur dan disfungsi siang hari. Melengkapi hal tersebut, penelitian di Indonesia menunjukkan fenomena serupa. Baso *et al.* (2022:5) menemukan bahwa perawat yang mengalami stres kerja tingkat tinggi melaporkan penurunan kualitas tidur secara signifikan. Pardyani & Susilowati (2022) dalam studi penelitiannya menyebutkan

bahwa kualitas tidur yang buruk bersama stres kerja mendominasi sebagai determinan kelelahan pada pekerja konstruksi.

Berdasarkan berbagai temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa stres kerja secara konsisten berkorelasi negatif dengan kualitas tidur pekerja di berbagai sektor. Pekerja dengan tingkat stres tinggi lebih rentan mengalami gangguan tidur pada malam hari maupun penurunan fungsi siang hari seperti kelelahan, gangguan konsentrasi, dan menurunnya performa kerja. Kondisi ini tidak hanya terlihat dalam studi internasional, tetapi juga terbukti pada konteks Indonesia, khususnya pada profesi yang memiliki beban kerja tinggi seperti perawat dan pekerja konstruksi. Dengan demikian, kualitas tidur dapat dipandang sebagai indikator penting dalam memahami dampak stres kerja terhadap kesehatan dan kinerja karyawan.

4.2.2.4 Tuntutan Pelanggan

Penelitian yang dilakukan oleh Putra & Erwandi (2025:77) mengungkapkan bahwa dari sekian banyak faktor psikososial yang memengaruhi stres kerja pada pegawai negeri sipil, aspek yang paling dominan meliputi kualitas hubungan dengan organisasi dan kondisi lingkungan kerja, tuntutan pekerjaan (*job demand*), serta keseimbangan antara tanggung jawab pekerjaan dan kehidupan rumah tangga. Temuan ini sejalan dengan literatur terkait pekerja di sektor pelayanan, seperti *call center*, yang menunjukkan bahwa tingginya tuntutan pelanggan, ekspektasi terhadap kecepatan respon, serta intensitas interaksi emosional

dapat memperbesar beban stres dan pada akhirnya menimbulkan risiko gangguan kesehatan mental maupun fisik pada pekerja layanan (Raja, 2014:65).

Berdasarkan pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa stres kerja dipengaruhi oleh beragam faktor yang saling berkaitan. Pada sektor pelayanan publik, beban stres diperparah oleh ekspektasi pelanggan dan intensitas komunikasi emosional yang tinggi. Dengan demikian, manajemen organisasi perlu memberi perhatian lebih pada faktor psikososial dalam kondisi lingkungan kerja agar kesejahteraan mental karyawan tetap terjaga.

4.2.2.5 Kemajuan Teknologi

Ragu Nathan *et al.* (2008:417) dan Tarafdar *et al.* (2007:308) melalui penelitian di bidang *Information Systems* memperkenalkan konsep *technostress creators* yang meliputi *techno overload*, *techno complexity*, dan *techno invasion*. Ketiga faktor ini terbukti dapat menurunkan kepuasan kerja dan meningkatkan ketegangan psikologis karyawan. Lebih lanjut, faktor usia serta tingkat kepercayaan individu terhadap teknologi ditemukan berperan sebagai variabel moderasi dalam menentukan intensitas respons pekerja terhadap penggunaan teknologi. Suh & Lee (2017:846) yang menemukan bahwa *technostress creators* berpengaruh signifikan terhadap *work exhaustion* serta menurunkan *organizational commitment*. Hal ini menegaskan bahwa penggunaan teknologi yang tidak

dikelola dengan baik berpotensi menjadi sumber stres yang nyata di kondisi lingkungan kerja modern.

Umair (2023:15) menunjukkan bahwa tuntutan penggunaan teknologi, seperti kewajiban mengoperasikan aplikasi tertentu, frekuensi terjadinya *error*, serta kebutuhan adaptasi yang tinggi terutama bagi pekerja senior dapat memunculkan kecemasan, menimbulkan *cognitive overload*, dan menurunkan kesejahteraan kerja. Tara & Iqbal (2023:6) mengembangkan model teoritis yang menegaskan bahwa *technostress* tidak hanya dipicu oleh kompleksitas teknologi, tetapi juga oleh ekspektasi organisasi yang menuntut adaptasi cepat tanpa memperhatikan kapasitas individu.

Dari berbagai pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa *technostress* merupakan bentuk stres kerja yang timbul akibat interaksi pekerja dengan teknologi. Faktor-faktor seperti *techno overload*, *techno complexity*, dan *techno invasion* terbukti menurunkan kepuasan kerja, meningkatkan ketegangan psikologis, serta menurunkan komitmen organisasi. Kondisi ini semakin terasa pada pekerja senior yang menghadapi tuntutan adaptasi teknologi dengan sumber daya kognitif yang lebih terbatas. Dengan demikian, pengelolaan implementasi teknologi di tempat kerja perlu memperhatikan kapasitas adaptasi individu, memberikan dukungan pelatihan, serta menciptakan sistem kerja yang lebih ramah bagi semua generasi pekerja agar dampak negatif *technostress* dapat diminimalkan.

4.2.2.6 Keluarga

Stres merupakan bentuk risiko psikososial, yakni respon fisik maupun mental akibat ketidakseimbangan antara tuntutan dengan kemampuan. Selain faktor pekerjaan, sumber stres juga dapat berasal dari faktor individu, sosial, dan keluarga (Tresnawati & Erwandi.2021:152). Baek *et al.* (2023:4) melalui studi berbasis survei berskala besar menemukan bahwa konflik antara pekerjaan dan keluarga misalnya adanya anggota keluarga yang sakit atau kebutuhan membagi waktu dapat memperburuk dampak jam kerja yang panjang terhadap gangguan tidur serta kelelahan. Hasil ini mendukung temuan wawancara bahwa masalah keluarga berpotensi menjadi pemicu munculnya stres di tempat kerja.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa stres kerja tidak semata-mata dipicu oleh faktor pekerjaan, melainkan juga oleh kondisi eksternal yang berkaitan dengan kehidupan individu, termasuk faktor keluarga. Ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan tanggung jawab keluarga dapat memperberat dampak negatif jam kerja panjang terhadap kesehatan fisik maupun psikologis, misalnya berupa kelelahan dan gangguan tidur. Dengan demikian, strategi pengelolaan stres kerja sebaiknya tidak hanya berfokus pada beban kerja di organisasi, tetapi juga memperhatikan keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan keluarga (*work family balance*) agar kesejahteraan karyawan tetap terjaga.

4.2.2.7 Ekonomi dan Finansial

Sintani *et al.* (2022:88) menegaskan bahwa masalah keuangan pribadi menjadi salah satu faktor signifikan yang memicu stres kerja, sebagaimana secara nyata dialami karyawan di lapangan. Nadhira (2023) menemukan bahwa tekanan finansial yang dialami pegawai berhubungan langsung dengan produktivitas kerja, di mana semakin tinggi beban finansial maka semakin rendah kinerja yang dihasilkan.

Wei *et al.* (2024:2) menunjukkan bahwa tekanan finansial, seperti kekhawatiran akan kondisi ekonomi pribadi, berasosiasi signifikan dengan *emotional exhaustion* dan secara tidak langsung memengaruhi kinerja melalui keterlibatan kerja (*work engagement*). Laporan dari University of Georgia (2025) juga memperkuat temuan tersebut, dengan menyatakan bahwa individu yang mengalami tekanan finansial cenderung lebih rentan terhadap *burnout* dan mengalami penurunan kepuasan kerja.

Berdasarkan uraian berbagai penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa tekanan finansial bukan hanya persoalan pribadi, tetapi juga berimplikasi langsung pada kondisi psikologis dan performa kerja individu. Ketidakstabilan pendapatan, beban hutang, maupun kerugian usaha sampingan dapat menimbulkan kelelahan emosional, menurunkan keterlibatan kerja, hingga berdampak pada produktivitas dan kepuasan kerja. Dengan demikian, aspek keuangan perlu diperhitungkan dalam studi maupun kebijakan manajemen stres kerja, terutama pada kelompok pekerja yang rentan seperti karyawan *outsourcing*.

4.2.3 Karyawan *Outsourcing*

Outsourcing dalam bahasa Indonesia berarti alih daya. *Outsourcing* merupakan sistem ketenagakerjaan di mana perusahaan memanfaatkan tenaga kerja dari luar organisasinya sendiri, yang umumnya disalurkan melalui pihak ketiga atau penyedia layanan tenaga kerja (Boyas, 2024). Sistem ini dinilai fleksibel namun memunculkan tantangan dalam hal stabilitas kerja dan integrasi organisasi. *Outsourcing* atau alih daya adalah praktik bisnis di mana perusahaan mempekerjakan tenaga kerja dari perusahaan lain (penyedia jasa pekerja) untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan tertentu (Susilowati, 2020).

Outsourcing dapat memengaruhi kualitas kehidupan kerja karyawan, khususnya apabila tidak disertai dengan pemberian kompensasi yang memadai serta upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia (Ariani *et al.*, 2023). Praktik *outsourcing* di Indonesia masih dihadapkan pada sejumlah permasalahan terkait pelanggaran hak asasi manusia, seperti tidak adanya kepastian kerja jangka panjang, pemotongan upah, dan terbatasnya akses terhadap jaminan sosial bagi pekerja (Arifin, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa praktik *outsourcing* belum sepenuhnya memenuhi prinsip bisnis yang berlandaskan hak asasi manusia. Karyawan *outsourcing* cenderung menghadapi beban kerja tinggi dengan tingkat kesejahteraan yang relatif rendah dibandingkan karyawan tetap. Kinerja karyawan *outsourcing* sangat dipengaruhi oleh bagaimana mereka memandang keamanan kerja serta sejauh mana mereka merasa diterima dan dilibatkan dalam lingkungan organisasi

(Boyas, 2024). Jika karyawan merasa diterima secara penuh dalam kondisi lingkungan kerja dan memiliki rasa aman dalam posisi kerjanya, maka motivasi dan produktivitas mereka akan meningkat secara signifikan.

Dari berbagai pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa karyawan *outsourcing* atau alih daya adalah tenaga kerja yang direkrut dan disediakan oleh perusahaan lain (penyedia jasa pekerja) untuk melaksanakan sebagian pekerjaan yang bersifat non-inti atau penunjang di suatu perusahaan melalui perjanjian tertentu. *Outsourcing* memiliki pengaruh besar terhadap kondisi kerja dan kinerja karyawan. Jika tidak disertai dengan sistem kompensasi yang layak dan perhatian terhadap pengembangan karyawan, praktik ini dapat menurunkan kualitas kehidupan kerja. Masalah seperti ketidakpastian kerja, pemotongan gaji, dan kurangnya jaminan sosial juga menunjukkan bahwa hak-hak dasar karyawan sering kali terabaikan. Selain itu, rasa aman dalam bekerja dan diterima sebagai bagian dari organisasi terbukti sangat penting untuk meningkatkan motivasi dan produktivitas karyawan *outsourcing*. Oleh karena itu, keberhasilan *outsourcing* sangat ditentukan oleh komitmen perusahaan dalam menciptakan kondisi lingkungan kerja yang adil, aman, dan inklusif bagi seluruh karyawan, termasuk yang berstatus *outsourcing*.

4.2.3 Urgensi Penelitian

Penelitian ini mengkaji tentang dinamika stres kerja karyawan *outsourcing* di bidang pelayanan teknik, khususnya di PT PLN (Persero) ULP Bantul. Perlunya melakukan penelitian ini karena belum pernah dilakukannya penelitian yang mengfokuskan pada kelompok pekerja karyawan *outsourcing*

pelayanan teknik. Pentingnya dilakukan penelitian ini dikarenakan peneliti menemukan beberapa permasalahan yang menjadi dinamika dalam perusahaan PT PLN (Persero) ULP Bantul seperti pekerjaan teknis yang memiliki tekanan tinggi, melibatkan interaksi dengan pelanggan, dan kondisi kerja yang tak selalu pasti, ditambah status *outsourcing* yang seringkali diwarnai ketidakstabilan dan perbedaan perlakuan.

Dengan dilakukannya penelitian ini peneliti berharap dapat mengetahui dinamika stres kerja yang terjadi di perusahaan tersebut sehingga karyawan *outsourcing* pelayanan teknik ini juga dapat memahami terkait stres kerja yang mereka alami. Penelitian kualitatif ini diharapkan mampu memberikan perspektif mendalam yang berguna untuk merancang kebijakan dan tindakan yang lebih efektif, sekaligus meningkatkan pengelolaan sistem *outsourcing* demi kesejahteraan pekerja dan mutu pelayanan yang lebih baik.

4.3 Penelitian Terdahulu

Manfaat dari kajian penelitian yang relevan adalah sebagai acuan agar penelitian yang sedang dilakukan menjadi lebih jelas. Beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah:

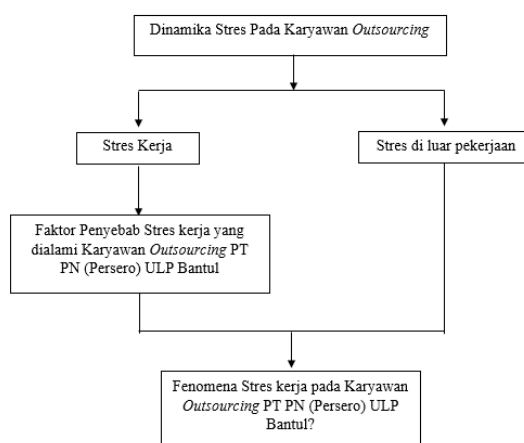
- (1) Bananty (2024) dengan judul “Dinamika Stres Kerja dan *Coping Stress* Pada Pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Jember”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dinamika stres kerja dan *coping stress* yang dilakukan pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Jember. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan jenis studi kasus.

Penelitian ini memiliki kesamaan terkait meneliti dinamika stres kerja yang terjadi di kondisi lingkungan kerja.

- (2) Salsabella (2025) dengan judul “Dinamika Stress Kerja Pada Karyawan Dinas Sosial Klaten”. Penelitian ini bertujuan untuk memahami dinamika stres kerja yang dialami oleh karyawan Dinas Sosial Klaten, termasuk faktor penyebab, dampak, dan strategi pengelolaannya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.

4.4 Kerangka Penelitian

Kajian ini menggunakan landasan teori yang telah ada sebelumnya yang telah dirancang dan dikembangkan dengan teliti. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa penelitian tetap relevan dengan topiknya. Selain itu, kerangka penelitian ini juga sangat efektif dalam menjaga konsistensi keseluruhan tujuan penelitian. Berikut adalah gambaran kerangka penelitian yang dijabarkan pada bagan atau skema dibawah ini:



Gambar 4.4 Bagan Kerangka Pikir

BAB V

PEMBAHASAN

Dalam penelitian dinamika stres kerja yang dialami oleh karyawan *outsourcing* di PT PLN ULP Bantul menghadapi dinamika stres kerja yang cukup kompleks. Stres tidak hanya muncul dari tuntutan pekerjaan semata, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi di luar pekerjaan. Hal ini sejalan dengan teori *transaksional* stres dari Lazarus & Folkman (1984), yang menyatakan bahwa stres merupakan hasil interaksi antara individu dengan lingkungannya, terutama ketika tuntutan dianggap melebihi kemampuan atau sumber daya yang dimiliki. Diperoleh temuan bahwasanya stres kerja dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Stres kerja tersebut dapat diklasifikasikan menjadi dua yaitu stres kerja yang dialami didalam pekerjaan dan stres diluar pekerjaan. Dalam temuannya faktor penyebab stres kerja terdapat lima faktor yaitu kondisi lingkungan kerja, tekanan waktu kerja, gangguan waktu istirahat, tuntutan pelanggan, kemajuan teknologi. Stres di luar pekerjaan yaitu keluarga, ekonomi dan finansial.

Faktor pertama dalam dinamika stres kerja yang dialami oleh karyawan *outsourcing* di PT PLN ULP Bantul yaitu kondisi lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor dari dalam pekerjaan yang sangat mempengaruhi tingkat stres karyawan. Sebagai karyawan *outsourcing* yang bekerja di lapangan pastinya menemukan di mana situasi yang dihadapi di lingkungan sangat beragam. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa empat dari enam narasumber mengaku

bahwa kondisi lingkungan kerja berperan signifikan dalam memicu stres kerja.

Empat diantaranya tersebut mengatakan :

“Karena kerja di lapangan, digigit nyamuk, semut, nyangkrang, juga bisa menjadi faktor stres.” (Responden 1, 7/7/2025)

Responden lain menyebutkan:

“Cuaca sangat mempengaruhi terutama saat musim hujan. Dan jika terjadi hujan tidak dapat dilanjutkan, ya bisa, tapi memiliki risiko tinggi, biasanya menunggu reda.” (Responden 2, 7/7/2025)

”Musuh saya hujan mas, karena saya kerja di jalan dan memerlukan hp untuk bekerja, jadi tidak bisa melanjutkan pekerjaan pada saat hujan dan target pasti berkurang.” (Responden 3, 7/7/2025)

Kondisi medan yang sulit dijangkau juga menjadi tekanan tersendiri oleh para karyawan:

“Tempat di sini ada yang tidak bisa dijangkau mobil, kita harus jalan kaki biasanya habis waktu di situ, dan ada beberapa wilayah yang sulit sinyal, itu juga penyebab stres.” (Responden 6, 7/7/2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan empat narasumber, dapat disimpulkan bahwa faktor lingkungan berperan signifikan dalam memicu stres kerja. Lingkungan kerja di lapangan menghadirkan berbagai hambatan, mulai dari gangguan fisik seperti gigitan serangga, kondisi cuaca yang tidak menentu terutama hujan, hingga kondisi medan yang sulit dijangkau dan keterbatasan jaringan komunikasi. Situasi ini menyebabkan pekerjaan terhambat, target tidak tercapai, serta menambah beban fisik maupun psikologis bagi karyawan.

Sedangkan dua lainnya menyebutkan bahwa tidak merasakan adanya stres dengan kondisi lingkungan kerja responden tersebut mengatakan :

“Gak ada mas, biasa itu ya namanya kerja di lapangan, karena sudah terbiasa jadi tidak menjadi masalah.” (Responden 5, 7/7/2025)

"Kalau masalah lingkungan mungkin karena sudah biasa mas jadi mengikuti saja." (Responden 4, 7/7/2025)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar karyawan merasakan tekanan dari faktor lingkungan kerja, terdapat responden yang menyatakan tidak terlalu terpengaruh. Hal ini disebabkan karena sudah terbiasa dengan kondisi lapangan, sehingga medan kerja dianggap sebagai hal wajar dan tidak lagi menjadi sumber stres yang signifikan. Temuan ini mengindikasikan adanya perbedaan persepsi dan tingkat adaptasi individu dalam menghadapi stresor lingkungan.

Fenomena tersebut berkaitan dengan *Person Environment Fit Theory* oleh Kristof Brown *et al.* (2005) yang menyatakan bahwa stres muncul ketika terdapat ketidaksesuaian (*misfit*) antara kondisi lingkungan kerja dan kemampuan individu untuk beradaptasi. Dalam konteks ini, karyawan yang telah terbiasa dengan medan lapangan memiliki tingkat *fit* yang lebih baik, sehingga stresor lingkungan tidak lagi dianggap mengancam. Sebaliknya, bagi individu yang belum sepenuhnya beradaptasi dalam konteks ini yaitu medan yang sulit, gangguan alam serta fisik, dan kondisi komunikasi yang terbatas memperlihatkan bahwa lingkungan fisik dan sosial di lapangan tidak sesuai dengan kapasitas adaptasi karyawan, yang dapat memicu ketidaknyamanan dan stres kerja. *Conservation of Resources Theory* (Hobfoll, 1989) menegaskan bahwa individu akan mengalami stres ketika kehilangan sumber daya penting, seperti energi dan kenyamanan fisik. Pekerja yang menghadapi cuaca ekstrem atau kondisi medan sulit berpotensi mengalami kehilangan energi yang tinggi, yang pada akhirnya menimbulkan kelelahan dan stres kerja. Penelitian Putra & Saraswati (2022) menemukan bahwa kondisi

lingkungan kerja fisik yang buruk secara signifikan memengaruhi stres kerja pada pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar, khususnya dalam aspek fisik dan kognitif dampak stres.

Faktor yang kedua yaitu tekanan waktu atau *deadline* dalam pekerjaan teknis jaringan tidak selalu menimbulkan stres kerja bagi seluruh karyawan. Stres kerja terutama muncul ketika kondisi lapangan tidak mendukung, seperti saat hujan, sulitnya akses perbaikan, serta tekanan dari pelanggan yang menuntut penyelesaian cepat, sebagaimana disampaikan oleh responden lima dan enam :

“Stres kerja paling besar pada saat hujan, pelanggan minta cepat dan kondisi perbaikan susah, itu yang menyebabkan stres.” (Responden 5, 7/7/2025)

Sementara mandor menambahkan:

“Jika mundur dari deadline yang ditentukan kita harus konfirmasi ke pelanggan... itu yang bisa membuat stres.” (Responden 6, 7/7/2025)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa deadline menjadi faktor utama penyebab stres kerja. Karyawan merasa terbebani ketika harus menyelesaikan pekerjaan sesuai target waktu yang ketat, apalagi jika kondisi lapangan tidak mendukung. Tekanan semakin meningkat karena keterlambatan dari deadline menuntut pekerja untuk memberikan penjelasan kepada pelanggan. Namun, sebagian besar empat responden lainnya menilai bahwa target waktu masih realistis dan dapat dikelola selama peralatan memadai, komunikasi dengan pelanggan berjalan baik, dan prosedur kerja diikuti dengan benar. Responden tersebut mengatakan :

“Deadline memang ada, tapi bagi saya itu masih masuk akal mas.” (Responden 1, 7/7/2025)

“Saya tidak merasa tertekan dengan target waktu, yang penting kita kerjakan sesuai prosedur.” (Responden 2, 7/7/2025)

“Selama peralatan lengkap, target waktu bisa tercapai, jadi saya tidak terlalu terbebani.” (Responden 3, 7/7/2025)

“Kalau ada keterlambatan biasanya bisa dikomunikasikan, tapi biasanya masih bisa terkondisi.” (Responden 4, 7/7/2025)

Penjelasan ini sejalan dengan *transactional model of stress* oleh Lazarus dan Folkman (1984) menjelaskan bahwa stres merupakan hasil dari proses penilaian kognitif individu terhadap situasi (*appraisal*). Tekanan waktu dapat menimbulkan stres bila dipersepsikan sebagai ancaman terhadap kemampuan diri atau kesejahteraan psikologis. Sebaliknya, jika dipandang sebagai tantangan yang dapat diatasi, maka tekanan waktu justru dapat memunculkan motivasi dan ketahanan kerja. Temuan penelitian ini memperlihatkan dinamika tersebut, di mana sebagian karyawan menilai tekanan waktu sebagai hal wajar dan terkendali, sedangkan sebagian lainnya merasa terbebani karena kondisi kerja yang tidak mendukung. Hasil ini juga diperkuat adanya penelitian terdahulu dari Sutrisno (2020) menyatakan bahwa persepsi terhadap kemampuan diri dan kondisi lingkungan kerja berperan besar dalam menentukan tingkat stres akibat deadline. Sementara itu, Ariyanti dan Saputra (2019) menegaskan bahwa pelatihan manajemen waktu serta dukungan komunikasi antar tim dapat mengurangi stres yang disebabkan oleh tekanan waktu.

Selanjutnya yaitu faktor gangguan waktu istirahat yang dialami oleh karyawan *outsourcing* PT PLN ULP Bantul dalam hasil penelitian ini menemukan adanya perbedaan tingkat stres akibat gangguan istirahat berkaitan dengan kemampuan individu dalam mengatur waktu dan beradaptasi terhadap pola kerja fleksibel. Responden lima dan enam menyatakan bahwa mengalami stres akibat

kurang tidur dan terganggunya waktu istirahat karena jam kerja yang tidak menentu.

Responden mengatakan :

“Saya juga stres biasanya disebabkan kurang tidur akibat pekerjaan yang tidak menentu.” (Responden 5, 7/7/2025)

“Karena saya harus ready 24 jam, terkadang jam istirahat terganggu.” (Responden 6, 7/7/2025)

Temuan wawancara menunjukkan bahwa gangguan waktu istirahat dapat menjadi sumber stres kerja bagi sebagian karyawan *outsourcing*. Narasumber ada yang menyatakan harus selalu siaga selama 24 jam sehingga waktu istirahat sering terganggu dan menyebabkan kurang tidur. Kurangnya istirahat menyebabkan menurunnya kemampuan kognitif, iritabilitas, dan gangguan konsentrasi yang pada akhirnya berdampak pada kesejahteraan psikologis (Ganster & Rosen, 2013).

Sementara itu, empat narasumber lainnya menyatakan bahwa waktu istirahat masih dapat diatur dengan baik. Responden mengatakan :

“Bagi saya, istirahat tidak terganggu karena pekerjaan masih bisa diatur.” (Responden 1, 7/7/2025)

”Masih cukup mas kalau istirahat.” (Responden 2, 7/7/2025)

”Aman mas saya tidak merasa terganggu soalnya kan masuk e pagi terus kalau saya.” (Responden 3, 7/7/2025)

”Walaupun sift tapi masih bisa mengatur istirahat mas soalnya ada 3 sift dan masih banyak juga waktu dirumah untuk istirahat.” (Responden 4, 7/7/2025)

Fenomena tersebut dapat dijelaskan melalui *Effort–Recovery Model* (Meijman & Mulder, 1998) bahwa waktu istirahat berfungsi sebagai proses pemulihan (*recovery process*) dari tuntutan kerja. Bila waktu pemulihan tidak mencukupi, maka akan terjadi akumulasi kelelahan yang dapat berkembang menjadi stres kronis. *Work Recovery Process Theory* (Sonnentag & Fritz, 2015) memperkuat penjelasan tersebut dengan menekankan bahwa pemulihan setelah

bekerja sangat penting untuk mengembalikan keseimbangan psikologis dan fisiologis. Bila waktu istirahat terganggu secara terus-menerus, individu akan mengalami kelelahan kronis, menurunnya konsentrasi, dan produktivitas kerja yang semakin rendah. Dalam konteks ini, teknisi yang siaga selama 24 jam tanpa pola tidur yang jelas berisiko mengalami penurunan kemampuan adaptasi terhadap tekanan kerja. Penelitian Rachmawati dan Wibowo (2021) menemukan bahwa ketidakteraturan waktu tidur memiliki korelasi positif dengan stres kerja pada karyawan shift. Hal ini menunjukkan pentingnya desain sistem kerja yang seimbang dan fleksibel dalam mengurangi dampak stres akibat gangguan istirahat. Temuan ini konsisten dengan penelitian Mao *et al.* (2023) dan Baso *et al.* (2022) bahwa stres kerja berhubungan dengan penurunan kualitas tidur. Akan tetapi, pengalaman pekerja di PT PLN ULP Bantul menunjukkan adanya variasi, tergantung pada jadwal dan kemampuan mereka dalam mengatur waktu istirahat.

Dinamika stres kerja yang dialami oleh karyawan *outsourcing* yaitu faktor tuntutan pelanggan dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa interaksi dengan pelanggan dapat menjadi salah satu sumber stres kerja bagi sebagian teknisi jaringan, terutama ketika pelanggan menuntut pelayanan cepat tanpa memahami kondisi lapangan yang sulit. Tekanan dari pelanggan tersebut menimbulkan beban psikologis dan rasa terdesak dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh tiga narasumber bahwa:

"Pelanggan itu mintanya aneh-aneh, disini kerja dengan medan yang pelanggan itu sendiri gak tau tapi mereka minta cepet yang repot." (Responden 6, 7/7/2025)

"Kalau semua minta cepet nyala kan kita juga stres mas." (Responden 5, 7/7/2025)

"Ya gimana lagi ya kita harus tetap layani, walaupun biasane bikin stres." (Responden 1, 7/7/2025)

Namun, sebagian teknisi lainnya menyatakan tidak merasa tertekan oleh tuntutan pelanggan, karena mereka sudah terbiasa menghadapi berbagai karakter pelanggan atau mampu mengendalikan emosi dengan baik. Tiga narasumber menyatakan bahwa:

"Itu hal wajar mas tapi, dan ngga usah dibuat pikiran." (Responden 2, 7/7/2025)

"Ngga ada masalah mas saya kalau sama pelanggan." (Responden 3, 7/7/2025)

"Dulu mungkin pernah, tapi sekarang sudah terbiasa." (Responden 4, 7/7/2025)

Fenomena ini dapat dijelaskan karena tuntutan dari pelanggan sering kali meningkatkan beban kerja, terutama ketika ekspektasi pelanggan tidak realistis atau melebihi kapasitas kerja di lapangan. Tekanan semacam ini menyebabkan teknisi merasa kehilangan kendali atas situasi kerja, yang pada akhirnya memicu munculnya stres (Beehr & Newman, 1978). Namun, individu yang memiliki kemampuan regulasi emosi dan pengalaman kerja yang lebih panjang cenderung mampu menilai situasi tersebut secara lebih adaptif, sehingga stres yang dialami menjadi lebih rendah (Lazarus & Folkman, 1984). Artinya, perbedaan persepsi terhadap stresor sosial seperti tuntutan pelanggan berperan penting dalam menentukan tingkat stres yang dirasakan.

Kemajuan teknologi di era 4.0 ini sangatlah pesat, banyak perusahaan yang telah meluncurkan berbagai aplikasi secara online untuk meningkatkan pelayanan pelanggan dan memudahkan sistematis dalam pekerjaan. Namun perubahan

teknologi melalui aplikasi kerja juga bisa memicu stres, hal ini dirasakan khususnya pada para pekerja yang lebih senior. Narasumber mengungkapkan :

“Berkaitan dengan usia, semua memakai aplikasi jadi agak lambat untuk mengikuti.” (Responden 1, 7/7/2025)

“Kemajuan zaman semakin cepat kita juga harus cepat, seperti adanya aplikasi. Kita orang yang sudah tua kadang bingung karena tidak cepat untuk mengikuti.” (Responden 6, 7/7/2025)

“Hambatannya aplikasi itu sering error dan bikin apes soalnya kadang harus mengulang.” (Responden 3, 7/7/2025)
Sedangkan tiga lainnya mengatakan :

“Kalau teknologi aman aja mas, tidak ada masalah yang berarti.” (Responden 2, 7/7/2025)

“Saya mengikuti saja, mungkin kalau pas tidak bisa saya tanya sama temen-temen.” (Responden 4, 7/7/2025)

“Karena terbiasa aja, kalau pertama pasti ada rasa kaget paling 1 – 2 bulan.” (Responden 5, 7/7/2025)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kemajuan teknologi melalui penggunaan aplikasi kerja dapat menjadi sumber stres bagi sebagian karyawan *outsourcing*. Pekerja yang lebih senior mengalami kesulitan beradaptasi dengan sistem baru sehingga menimbulkan tekanan tersendiri. Selain itu, kendala teknis seperti error pada aplikasi turut memperparah situasi karena pekerjaan harus diulang dan target menjadi terhambat. Dengan demikian, perubahan teknologi tidak hanya membawa kemudahan, tetapi juga menciptakan tantangan baru yang dapat memicu stres kerja.

Temuan ini dapat dijelaskan melalui konsep *technostress* yang dikemukakan oleh Tarafdar *et al.* (2011), yaitu bentuk stres yang timbul akibat ketidakmampuan individu untuk beradaptasi dengan teknologi informasi baru. Faktor-faktor seperti kompleksitas sistem, beban informasi, serta ketergantungan terhadap teknologi

menjadi sumber utama munculnya stres di kondisi lingkungan kerja digital. Bagi pekerja yang memiliki pengalaman panjang di sistem konvensional, transisi menuju teknologi baru sering kali menimbulkan kecemasan karena membutuhkan penyesuaian terhadap prosedur dan perangkat baru (Ragu-Nathan *et al.*, 2008). Penelitian terdahulu mendukung temuan ini studi oleh Srivastava *et al.* (2015) menemukan bahwa pekerja yang mengalami *technostress* cenderung menunjukkan penurunan kepuasan kerja dan peningkatan kelelahan emosional. Demikian pula, penelitian oleh Shu *et al.* (2011) menyatakan bahwa usia berhubungan negatif dengan kemampuan adaptasi teknologi, pekerja yang lebih tua lebih rentan terhadap stres akibat teknologi baru karena proses belajar yang lebih lambat dan rasa kurang percaya diri terhadap kemampuan teknis.

Sementara ada faktor penyebab stres kerja dari luar pekerjaan yaitu yang pertama adalah keluarga. Meski mayoritas responden tidak menganggap keluarga sebagai sumber stres, ada satu narasumber yang menyatakan :

“Kalau keluarga biasanya ki repotnya kalau ada yang sakit, jadi kan harus membagi waktu mas di sisi lain pekerjaan banyak itu yang bikin stres.” (Responden 1, 7/7/2025)

Sementara lima narasumber lainnya tidak merasakan gangguan ataupun stres yang disebabkan dari luar pekerjaan mereka mengatakan :

“Tidak ada mas saya belum berkeluarga juga.” (Responden 2, 7/7/2025)

“Belum pernah karena belum punya istri.” (Responden 3, 7/7/2025)

“Tidak pernah.” (Responden 4, 7/7/2025)

“Kalaupun ada tidak sampai yang membuat stres” (Responden 5, 7/7/2025)

“Mungkin pernah ada tapi masih bisa di handle.” (Responden 6, 7/7/2025)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa faktor di luar pekerjaan, khususnya keluarga juga berpotensi memicu stres kerja. Meskipun sebagian besar responden tidak menganggap sebagai sumber utama stres, dan juga adanya dua responden yang belum berkeluarga.

Temuan ini menunjukkan bahwa stres kerja tidak hanya bersumber dari faktor pekerjaan semata, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti keluarga, namun tingkat pengaruhnya sangat ditentukan oleh kondisi personal dan kemampuan individu dalam menyeimbangkan dua peran tersebut. Bagi karyawan yang memiliki tanggungan keluarga, konflik peran antara pekerjaan dan keluarga (*work-family conflict*) dapat meningkatkan tekanan psikologis, terutama ketika tuntutan pekerjaan menyita waktu dan energi yang seharusnya digunakan untuk keluarga (Greenhaus & Beutell, 1985). Sebaliknya, bagi karyawan yang belum berkeluarga atau memiliki sistem dukungan sosial yang kuat, pengaruh stres dari faktor luar pekerjaan cenderung lebih rendah.

Teori *work-family conflict theory* (Greenhaus & Beutell, 1985) menjelaskan bahwa stres terjadi ketika peran dalam pekerjaan dan keluarga saling bertentangan, misalnya ketika waktu, energi, atau perhatian yang dibutuhkan oleh pekerjaan mengganggu tanggung jawab keluarga. Konflik ini seringkali muncul dalam bentuk *time-based conflict* (waktu yang terbagi), *strain-based conflict* (kelelahan emosional), dan *behavior-based conflict* (perilaku yang tidak sesuai konteks peran). Pada kasus responden pertama, stres muncul karena tuntutan keluarga yang bersamaan dengan kewajiban pekerjaan, menciptakan konflik peran yang menekan keseimbangan psikologis. Selain itu, *social support theory* (Cohen & Wills, 1985)

menekankan bahwa dukungan sosial baik dari pasangan, keluarga, maupun rekan kerja dapat berfungsi sebagai *buffer* terhadap stres. Dukungan emosional dan instrumental yang baik membantu individu menghadapi tekanan dari luar pekerjaan tanpa menurunkan kesejahteraan psikologisnya. Hal ini tampak pada responden yang mampu mengelola masalah pribadi dengan baik karena adanya dukungan sosial yang kuat atau keterampilan koping yang adaptif. Studi oleh Voydanoff (2005) menunjukkan bahwa keseimbangan kerja–keluarga yang baik serta adanya dukungan sosial dapat menurunkan tingkat stres kerja secara signifikan. Hasil serupa juga dilaporkan oleh Noor dan Zainuddin (2011) yang menyatakan bahwa individu yang mampu memisahkan urusan pekerjaan dan keluarga memiliki tingkat stres lebih rendah dibanding yang tidak mampu melakukan batasan tersebut (*work–life boundary management*).

Faktor dari luar pekerjaan yang terakhir yaitu faktor ekonomi atau finansial. Temuan ini menunjukkan bahwa tekanan finansial pribadi dapat menjadi sumber stres tambahan dikarenakan hanya satu narasumber yang merasakan masalah ekonomi di luar pekerjaan memengaruhi tingkat stres dalam bekerja. Salah satu mengatakan:

“Saya usaha mas di rumah, repotnya kalau ada kerugian yang berdampak mengurangi gaji saya dari sini untuk kebutuhan usaha.” (Responden 1, 7/7/2025)

Sebagian besar responden lainnya tidak merasakan hal yang menjadi kan ekonomi atau finansial sebagai penyebab stres. Mereka mengatakan :

“Tidak ada.” (Responden 2, 7/7/2025)

“Tidak ada.” (Responden 3, 7/7/2025)

“Tidak ada.” (Responden 4, 7/7/2025)

“Ada usaha kecil-kecilan tapi tidak mengganggu jalannya pekerjaan.” (Responden 5, 7/7/2025)

”Tidak ada.” (Responden 2, 7/7/2025)

Dari temuan tersebut karyawan yang memiliki kemampuan mengelola keuangan dengan baik cenderung lebih resilien terhadap tekanan finansial dibandingkan mereka yang menghadapi ketidakpastian ekonomi atau kerugian usaha pribadi. Temuan tersebut juga sejalan dengan *Transactional Model of Stress and Coping* (Lazarus & Folkman, 1984) juga relevan untuk menjelaskan variasi respon individu terhadap tekanan finansial. Model ini menekankan bahwa stres tidak hanya ditentukan oleh situasi eksternal (seperti masalah ekonomi), tetapi juga oleh cara individu menilai (*appraisal*) dan cara individu tersebut mengelola, sehingga tidak menimbulkan stres yang berat. Lebih lanjut, *Theory of Financial Stress* (Peirce *et al.*, 1996) menjelaskan bahwa tekanan keuangan dapat menyebabkan ketegangan emosional, terutama ketika individu merasa tidak mampu memenuhi kebutuhan dasar atau kewajiban ekonomi. Namun, dalam konteks penelitian ini, mayoritas responden tidak mengalami tekanan finansial serius karena tidak memiliki tanggungan ekonomi besar atau telah memisahkan aktivitas usaha dari pekerjaan utama. Hal ini menjelaskan mengapa stres akibat faktor ekonomi tidak muncul secara signifikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Joo dan Grable (2004) yang menyatakan bahwa tingkat stres finansial dipengaruhi oleh persepsi individu terhadap kontrol keuangannya. Semakin tinggi kemampuan seseorang dalam mengatur keuangan dan mengantisipasi risiko, semakin rendah tingkat stres yang dialami. Studi lain oleh Sinclair dan Cheung (2016) juga mendukung bahwa stres finansial memiliki dampak tidak langsung terhadap kinerja kerja, tergantung pada tingkat *financial literacy* dan dukungan sosial yang dimiliki individu.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai dinamika stres kerja pada karyawan *outsourcing* di PT PLN ULP Bantul, dapat disimpulkan bahwa:

- (1) Karyawan *outsourcing* di PT PLN ULP Bantul tidak terjadi secara merata pada seluruh karyawan. Sebagian kecil karyawan merasa pekerjaan yang dilakukan tidak menimbulkan tekanan berarti, sedangkan sebagian besar lainnya mengalami stres kerja dengan tingkat yang bervariasi. Perbedaan tingkat stres kerja menunjukkan kompleksitas dinamika stres kerja yang bervariasi antarindividu.
- (2) Dinamika stres kerja pada karyawan *outsourcing* PT PLN ULP Bantul bersifat multifaktor yaitu berasal dari dalam pekerjaan maupun dari luar pekerjaan. Faktor dari dalam pekerjaan yang menjadi penyebab stres kerja meliputi kondisi lingkungan kerja yang kurang nyaman, tekanan waktu atau *deadline* yang ketat, gangguan waktu istirahat, tuntutan dari pelanggan, serta kemajuan teknologi yang menuntut karyawan untuk selalu beradaptasi.
- (3) Dinamika stres kerja pada karyawan *outsourcing* PT PLN ULP Bantul juga berasal dari luar pekerjaan. Meskipun jumlah karyawan yang mengalami stres karena faktor ini relatif lebih sedikit. Faktor luar pekerjaan tersebut umumnya berkaitan dengan kehidupan pribadi dan sosial, seperti

persoalan dalam keluarga, dan tekanan ekonomi atau finansial yang menimbulkan kekhawatiran yang dapat mempengaruhi stres.

- (4) Dinamika stres kerja pada karyawan *outsourcing* PT PLN ULP Bantul juga tidak berfokus pada aspek penyebabnya saja tetapi juga tergantung pengelolaan dan persepsi individu masing-masing. Kemampuan beradaptasi menghadapi pekerjaan yang berbeda-beda juga mempengaruhi tingkat stres kerja.

6.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian, peneliti memberikan beberapa pandangan yang dapat dijadikan rekomendasi untuk PT PLN ULP Bantul pada masa mendatang yaitu:

6.2.1 Saran untuk Organisasi

- (1) Karyawan *outsourcing* disarankan untuk lebih mengelola faktor-faktor yang berpotensi menimbulkan stres, dengan cara menjaga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi, serta membangun dan memperkuat dukungan sosial di lingkungan kerja maupun di luar pekerjaan.
- (2) PT PLN ULP Bantul disarankan memberikan dukungan yang lebih sistematis dalam mengelola stres kerja karyawan *outsourcing*, misalnya melalui pelatihan manajemen stres, pendampingan adaptasi teknologi, serta penataan jadwal kerja yang lebih seimbang agar waktu istirahat tetap terjaga. Selain itu, perusahaan juga perlu memperkuat fasilitas

kerja di lapangan dan mengatur komunikasi dengan pelanggan agar tidak sepenuhnya menjadi beban karyawan.

6.2.2 Saran untuk Penelitian Mendatang

- (1) Saran untuk penelitian kualitatif selanjutnya yaitu untuk memperluas objek dan menggunakan metode triangulasi agar hasilnya lebih komprehensif dan dapat dibandingkan dengan konteks perusahaan lain.
- (2) Bagi peneliti yang ingin menggunakan metode kuantitatif, disarankan untuk mengembangkan instrumen terukur guna menganalisis hubungan antara faktor-faktor penyebab stres kerja, sehingga hasilnya lebih objektif dan dapat digeneralisasikan.

6.3 Keterbatasan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, pastinya tidak akan lepas dari berbagai keterbatasan yang ada. Beberapa hal yang terkait dengan keterbatasan penelitian antara lain:

- (1) Keterbatasan waktu wawancara, kegiatan wawancara dilakukan di sela-sela jam kerja karyawan yang memiliki jadwal padat dan bersifat lapangan. Hal ini menyebabkan waktu wawancara relatif singkat, sehingga beberapa jawaban mungkin belum tergali secara mendalam.
- (2) Keterbatasan metode penelitian, pendekatan yang digunakan bersifat kualitatif dengan teknik wawancara, sehingga data yang diperoleh bergantung pada kejujuran, keterbukaan, dan kondisi emosional responden saat proses wawancara berlangsung.

- (3) Keterbatasan karakteristik pekerjaan lapangan, hasil penelitian sangat dipengaruhi oleh kondisi kerja karyawan masing-masing yang sering berhadapan dengan cuaca ekstrem, risiko keselamatan, dan tuntutan teknis di lapangan. Oleh karena itu, temuan penelitian mungkin berbeda jika diterapkan pada lingkungan kerja non-lapangan atau bidang industri lainnya.
- (4) Keterbatasan pemahaman responden terhadap pertanyaan, beberapa karyawan mengalami kesulitan dalam memahami pertanyaan wawancara, sehingga peneliti perlu memberikan penjelasan tambahan. Kondisi ini berpotensi memengaruhi spontanitas dan keakuratan jawaban yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, M., Zulhawati, & Harsono, B. (2023). *Quality of work life in review of outsourcing, compensation, and quality human resources factor. International Journal of Business Ecosystem & Strategy*, 5(1), 1–10. <https://doi.org/10.36096/ijbes.v5i1.384>
- Arifin, S. (2021). *Human rights and business: Human rights violations in the outsourcing industry in modern business Indonesia. Journal of Indonesian Legal Studies*, 6(1), 35–52. <https://doi.org/10.15294/jils.v6i1.45841>
- Ariyanti, D., & Saputra, A. (2019). *Pengaruh Tekanan Waktu, Dukungan Sosial, dan Manajemen Waktu terhadap Stres Kerja Karyawan Bidang Teknis. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 7(1), 45–53.
- Baba, M. A. (2017). *Analisis data penelitian kualitatif*. Ardianto (Ed.). Penerbit Aksara Timur.
- Baek, S., Lee, K., & Kim, H. (2023). Work–family conflict, long working hours, and their impact on sleep disturbance and fatigue: Evidence from a large-scale survey. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(2), 1–12. <https://doi.org/10.3390/ijerph20020888>
- Baek, S., Park, J., & Lee, H. (2023). *Work–family conflict and psychological well-being among employees: The moderating role of work hours. Journal of Occupational Health Psychology*, 28(2), 153–167.
- Banaty, N. I. (2024). *Dinamika stres kerja dan coping stress pada pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Jember* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Fakultas Dakwah).
- Baso, C. P., Kawatu, P. A. T., & Asrifuddin, A. (2022). *Hubungan Stres Kerja dengan Kualitas Tidur pada Perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Advent Manado. Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*, 5(1), 1–8. <https://doi.org/10.55606/jikki.v5i1.7375> [ResearchHub](https://www.researchhub.com/publication/10.55606/jikki.v5i1.7375)
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model, and Literature Review. *Personnel Psychology*, 31(4), 665–699.
- Boyas, J. R. (2024). *The effect of job insecurity and perceived organizational inclusion on outsourcing employee performance. GREENOMIKA*, 6(2), 85–97. <https://doi.org/10.55732/unu.gnk.2024.06.2.10>
- Brun, A., Lucas, G., & Becerik-Gerber, B. (2025). *Under Pressure: Contextualizing Workplace Stress Towards User-Centered Interventions*. arXiv. <https://arxiv.org/abs/2504.15480>

- Charkhabi, M., Abarghuei, M. A., & Hayati, D. (2013). The association of academic burnout with self-efficacy and quality of learning experience among Iranian students. *SpringerPlus*, 2(1), 167. <https://doi.org/10.1186/2193-1801-2-167>
- Chatfield, S. L. (2020). Recommendations for secondary analysis of qualitative data. *The Qualitative Report*, 25(3), 833–842. <https://nsuworks.nova.edu/tqr/vol25/iss3/17>
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 310–357.
- Connor, K. M., & Davidson, J. R. T. (2003). *Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC)*. *Depression and Anxiety*, 18(2), 76–82.
- Creswell, J. W. (2018). *Qualitative inquiry & research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications
- Creswell, John W. (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Fitriyaningrum, J. (2019). Implementasi sistem alih daya atau *outsourcing* dalam mencapai kesejahteraan pekerja Indonesia ditinjau dari Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003. *Indonesian State Law Review*, 2(1), 88–96.
- Ganster, D. C., & Rosen, C. C. (2013). Work Stress and Employee Health: A Multidisciplinary Review. *Journal of Management*, 39(5), 1085–1122. <https://doi.org/10.1177/0149206313475815>
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76–88.
- Hobfoll, S. E. (1989). *Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress*. *American Psychologist*, 44(3), 513–524.
- Hydén, M. (2014). The teller-focused interview: Interviewing as a relational practice. *Qualitative Social Work*, 13(6), 795–812. <https://doi.org/10.1177/1473325013506247>
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308. <https://doi.org/10.2307/2392498>
- Kristof-Brown, A. L., Zimmerman, R. D., & Johnson, E. C. (2005). Consequences of individuals' fit at work: A meta-analysis of person–job, person–organization, person–group, and person–supervisor fit. *Personnel Psychology*, 58(2), 281–342. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2005.00672>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.

- Maghfirah, N. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja karyawan. *Jurnal Doktor Manajemen*, 6(2), 127–133.
- Mao, J., Li, Y., & He, Q. (2023). *Work stress and sleep quality among industrial workers: A cross-sectional study*. *Sleep Health*, 9(1), 48–57.
- Meijman, T. F., & Mulder, G. (1998). *Psychological aspects of workload*. In P. J. D. Drenth & H. Thierry (Eds.), *Handbook of work and organizational psychology* (Vol. 2, pp. 5–33). Psychology Press.
- Nadhira, Z. H. (2023). *Pengaruh stres finansial terhadap produktivitas kerja* (Skripsi, Universitas Padjadjaran). Universitas Padjadjaran Repository. <https://repository.unpad.ac.id/items/a74d9c28-e755-454d-b543-1357db651a34>
- Noor, N. M., & Zainuddin, M. (2011). *Emotional labor and work family conflict among female teachers*. *Educational Psychology*, 31(2), 203–216.
- Nurhayati, I. A., & Dongoran, J. (2022). Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja dan Upaya Penyelesaian Stres Kerja pada Karyawan di PT. Golden Flower saat Masa Pandemi Covid-19. *Journal of Economic, Business and Accounting*, 6(1), 1-13. <https://doi.org/10.31539/costing.v6i1.4198>
- Pardiyani, I., & Susilowati, I. H. (2022). *Stress Kerja dan Kualitas Tidur sebagai Determinan Utama Kelelahan Kerja pada Pekerja Konstruksi*. *Jurnal Penelitian Kesehatan "Suara Forikes"*, X(Y), a-b.
- Parker, S. K., Morgeson, F. P., & Johns, G. (2017). One hundred years of work design research: Looking back and looking forward. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 403–420. <https://doi.org/10.1037/apl0000106>
- Pattiwael, Erick, Maria M. Tetelepta, Olivia Sahertian, Jurusan Administrasi Niaga, and Politeknik Negeri Ambon. (2023). “Pengaruh Stres Terhadap Kinerja Karyawan PT. Federal International Finance Group.” 2(1):39–47.
- Peirce, R. S., Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1996). Financial stress, social support, and alcohol involvement: A longitudinal test of the buffering hypothesis in a general population survey. *Health Psychology*, 15(1), 38–47. <https://doi.org/10.1037/0278-6133.15.1.38>
- Putra, A., & Erwandi, R. (2025). Faktor-faktor psikososial penyebab stres kerja pada pegawai negeri sipil. *Jurnal Psikologi Terapan*, 13(2), 70–85.
- Rachmawati, E., & Wibowo, A. (2021). *Hubungan antara Pola Tidur dengan Tingkat Stres pada Karyawan Shift di Industri Manufaktur*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 8(1), 42–50.
- Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Tu, Q. (2008). The consequences of technostress for end users in organizations: Conceptual development and empirical validation. *Information Systems Research*, 19(4), 417–433. <https://doi.org/10.1287/isre.1070.0165>

- Raja, U. (2014). Emotional labor and employee well-being in call centers: The moderating role of emotional intelligence. *Journal of Management & Organization*, 20(1), 63–81. <https://doi.org/10.1017/jmo.2014.8>
- Saleh, L. M., Russeng, S. S., & Tadjuddin, I. (2020). *Manajemen stres kerja: Sebuah kajian keselamatan dan kesehatan kerja dari aspek psikologis pada ATC*. Deepublish Publisher. ISBN: 978-623-02-1240-6.
- Salsabella, V. (2025). Dinamika stres kerja pada karyawan Dinas Sosial Klaten. *Corona: Jurnal Ilmu Kesehatan Umum, Psikologi, Keperawatan dan Kebidanan*, 3(1), 156–166. <https://doi.org/10.61132/corona.v3i1.1111>
- Saputra, J. M. D., Riana, I. G., Putra, M. S., & Surya, I. B. K. (2023). *Perceived organizational support, work engagement, and employee well-being*. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 19(03), 1154–1164. <https://doi.org/10.30574/wjarr.2023.19.3.1925>
- Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2014). A critical review of the Job Demands-Resources Model: Implications for improving work and health. In G. F. Bauer & O. Hämmig (Eds.), *Bridging occupational, organizational and public health* (pp. 43–68). Dordrecht: Springer. https://doi.org/10.1007/978-94-007-5640-3_4
- Sinclair, R. R., & Cheung, J. H. (2016). Money matters: Recommendations for financial stress research in occupational health psychology. *Stress & Health*, 32(3), 181–193. <https://doi.org/10.1002/smi.2688>
- Sintani, N., Rahman, A., & Azis, A. (2022). Manajemen stres kerja dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan. *Mabrur: Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis Islam*, 1(2), 83–92. <https://journal.uinsgd.ac.id/index.php/mabrur/article/view/26448>
- Sonnentag, S., & Frese, M. (2003). Stress in organizations. In W. C. Borman, D. R. Ilgen, & R. J. Klimoski (Eds.), *Handbook of Psychology: Industrial and Organizational Psychology* (Vol. 12, pp. 453–491). Wiley.
- Sonnentag, S., & Fritz, C. (2015). *Recovery from job stress: The stressor-detachment model as an integrative framework*. *Journal of Organizational Behavior*, 36(S1), S72–S103.
- Srivastava, S. C., Chandra, S., & Shirish, A. (2015). Technostress creators and job outcomes: Theorising the moderating influence of personality traits. *Information Systems Journal*, 25(4), 355–401. <https://doi.org/10.1111/isj.12067>
- Supriyanto, A., & Nadiyah. (2022). Pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai di Balai Perlindungan Tanaman Pangan dan Hortikultura. *REMIK: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 6(3), 610–619. [10.33395/remik.v6i3.11876](https://doi.org/10.33395/remik.v6i3.11876)

- Susilowati, T. (2020). *Penerapan outsourcing PT. Jawara di Kota Salatiga*. Program Pascasarjana, Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman (UNDARIS) Ungaran.
- Sutrisno, B. (2020). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja Pegawai di Sektor Pelayanan Publik*. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 9(2), 101–110.
- Tara, A., & Iqbal, M. (2023). A theoretical model of technostress and its impact on employees: Moderating role of organizational support. *International Journal of Information Systems Studies*, 5(2), 1–10.
- Tarafdar, M., Tu, Q., & Ragu-Nathan, T. S. (2007). *The impact of technostress on role stress and productivity*. *Journal of Management Information Systems*, 24(1), 301–328.
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., & Ragu-Nathan, T. S. (2011). Technostress: Implications for end users and organizations. *Information Systems Research*, 22(3), 305–322.
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., & Ragu-Nathan, T. S. (2007). The impact of technostress on role stress and productivity. *Journal of Management Information Systems*, 24(1), 301–328. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222240109>
- Tresnawati, I., & Erwandi, R. (2021). *Psikologi kerja: Teori dan aplikasi dalam organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Umair, M. (2023). *Technostress and employee well-being: Examining the mediating role of cognitive overload*. *Asian Journal of Management Research*, 14(1), 12–20.
- University of Georgia. (2025, February 24). *Burnout from financial stress may lower job satisfaction*. UGA Today. <https://news.uga.edu/burnout-from-financial-stress-may-lower-job-satisfaction/>
- Voydanoff, P. (2005). *Toward a conceptualization of perceived work–family fit and balance: A demands and resources approach*. *Journal of Marriage and Family*, 67(4), 822–836.
- Wei, L., Zhang, M., & Xu, J. (2024). *Financial strain, job stress, and employee burnout: Evidence from service industries*. *Journal of Occupational Stress Studies*, 6(1), 45–59.
- Wei, X., Wei, X., Yu, X., & Ren, F. (2024). The relationship between financial stress and job performance: The role of work engagement and emotional exhaustion. *Psychology Research and Behavior Management*, 17, 1–12. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC11302419>
- Yin R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods*. 6th ed. Sage

- Younas, A., & Inayat, S. (2025). Choosing an analytical approach in case study research. *Qualitative Health Research*, 35(2), 123–135. <https://doi.org/10.1177/10784535241306773>
- Zhao, H., Liu, Y., & Wang, L. (2023). Are “outsiders” in? Exploring the impact of outsourced workers’ perceived insider status and job value status on job performance. *Frontiers in Psychology*, 14, 10445293. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.10445293>

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat izin penelitian

	FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA	Gedung Prof. Dr. Anas Partadinda Jl. Sekeloa Utara, Gedung Labor. Depek Semarang, Yogyakarta 55283 T. (0271) 881346, 881847, 881176; F. (0271) 882549 E. info@uii.ac.id W. www.uii.ac.id
Nomor : 886/DEK/10/Div.URT/VI/2025 Hal : Permohonan Izin Penelitian		
Kepada Yth Pimpinan PT PLN (Persero) ULP Bantul		
<i>Assalamu alaikum wr.wb.</i> Diberitahukan dengan hormat bahwa dalam proses perkuliahannya, mahasiswa diwajibkan menyusun karya ilmiah sebagai syarat kelulusan. Sehubungan dengan hal tersebut, mohon perkenan Ibu/Bapak dapat mengizinkan mahasiswa kami untuk melaksanakan riset/penelitian di Perusahaan/instansi yang Ibu/Bapak pimpin dengan keterangan sebagai berikut:		
Nama	: Grafisko Fajar Samukti	
NIM	: 21311336	
Tempat/Tanggal Lahir	: Bantul / 14 Desember 2003	
Program Studi	: Manajemen	
Jenjang	: Sarjana	
Alamat	: Plumbungan, Sumbermulyo, Bambanglipuro, Bantul, D.I. Yogyakarta	
Judul Karya Ilmiah	: Dinamika Stress Kerja dalam Layanan Teknis (Studi Kualitatif pada Karyawan Outsourcing Pelayanan Teknik di PT PLN (Persero) ULP Bantul)	
Dosen Pembimbing	: Dr. Majang Palupi, BBA., MBA.	
Hasil karya ilmiah tersebut semata-mata bertujuan keilmuan dan tidak disajikan kepada pihak luar.		
Demikian surat permohonan ini disampaikan, atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.		
<i>Wasalamu alaikum Wr.Wb.</i>		
Yogyakarta, 30 Juni 2025		
		
Prof. Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D. NIK: 943120101		

Lampiran 2 Surat Permohonan magang

	FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA	Sekeloa Prof. Dr. A. H. H. H. H. H. Bisnis dan Ekonomi Jember (Luar Daerah Pengkutan 1500) T. 0321-851546, 851576 F. 0321-851546 E. fbs@uii.ac.id B. fbs@uii.ac.id
Nomor : 2955/Ka.ProdiMnj/60/Prodi.Mnj/XII/2023		Yogyakarta, 7 Desember 2023
Perihal : Permohonan Izin Magang		
Kepada Yth.		
Pimpinan		
PT PLN (Persero) Yogyakarta		
Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh		
Diberitahukan dengan hormat, Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia adalah institusi Pendidikan yang memiliki tujuan menciptakan lulusan profesional di bidangnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami memohon kepada Bapak atau Ibu memberikan izin mahasiswa kami dalam melaksanakan magang di instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Mahasiswa tersebut adalah sebagai berikut :		
Nama	: Grafisko Fajar Samukti	
NIM	: 21311336	
Alamat	: Plumbungan, Sumbermulyo, Bambanglipuro, Bantul, DIY	
Tempat/Tgl. Lahir	: Bantul, 14 Desember 2003	
Program Studi	: Manajemen	
Jenjang	: Sarjana	
Periode Magang	: 26 Februari 2024 – 27 Juni 2024	
Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.		
Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh		
Kaprosdi Manajemen S1		
		
Abdur Rafik, S.E., M.Sc. NIK : 133110105		

Lampiran 3 Pertanyaan wawancara

PEDOMAN PERTANYAAN

1. Baiklah, kita mulai dengan pertanyaan tentang Bapak/Ibu. Bisakah menceritakan siapa Bapak/Ibu?
 - a. Nama
 - b. Alamat rumah
 - c. Usia
 - d. Berapa lama menjadi karyawan *outsourcing*? Perjalanan karirnya?
2. Sekarang saya akan bertanya secara khusus tentang stres kerja. Selama Bapak/Ibu menjalani pekerjaan sebagai karyawan lapangan di PT PLN ULP Bantul, bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam melaksanakan tugas sehari-hari? Apakah dalam menjalankan pekerjaan tersebut pernah merasakan tekanan atau situasi yang membuat Bapak/Ibu merasa stres dalam bekerja?
 - a. Selama bekerja di lapangan, apa saja yang dapat mempengaruhi stres dalam bekerja? misalnya kondisi lingkungan kerja, cuaca, medan lapangan, atau gangguan dari sekitar, memengaruhi tingkat stres saat bekerja?
 - b. Apakah disini ada target atau deadline pekerjaan? jika ada apakah itu juga dapat mempengaruhi tingkat stres kerja?
 - c. Apakah kerja dengan model shift begini dapat mempengaruhi tingkat stres?
 - d. Menurut pengalaman bapak, respon pelanggan terhadap pekerjaan itu bagaimana? apakah itu juga termasuk dalam penyebab stres kerja?
 - e. Dengan majunya sistem dan teknologi di zaman sekarang, apakah ada hambatan atau permasalahan sehingga dapat menyebabkan stres kerja?
3. Bisa diceritakan apakah Bapak/Ibu pernah mengalami stres yang berasal dari *non* pekerjaan selama menjadi karyawan *outsourcing* di bagian pelayanan teknik PT PLN (Persero) ULP Bantul? Misalnya dari keluarga yang ada dirumah, atau masalah dengan finansial atau ada masalah pribadi, jika ada mohon di jelaskan?

Lampiran 4 Transkrip wawancara

Responden 1

Peneliti:

Sekarang saya ingin bertanya secara khusus tentang stres kerja. Selama Bapak menjalani pekerjaan sebagai karyawan lapangan di PT PLN (Persero) ULP Bantul, bagaimana pengalaman Bapak dalam melaksanakan tugas sehari-hari? Apakah dalam menjalankan pekerjaan tersebut pernah merasakan tekanan atau situasi yang membuat Bapak merasa stres dalam bekerja?

Responden 1:

Iya mas, kalau dibilang stres ya kadang memang ada. Namanya juga kerja di lapangan, kondisinya macam-macam. Kadang panas banget, hujan, atau lokasi yang sulit dijangkau. Apalagi kalau pas harus kerja di medan yang agak ekstrem, ya otomatis bisa bikin capek dan kadang stres juga.

Peneliti:

Selama bekerja di lapangan, apa saja yang menurut Bapak dapat memengaruhi stres dalam bekerja? Misalnya kondisi lingkungan kerja, cuaca, medan lapangan, atau gangguan dari sekitar, apakah hal-hal tersebut berpengaruh terhadap tingkat stres Bapak saat bekerja?

Responden 1:

Oh jelas mas, itu pengaruh banget. Karena kerja di lapangan itu kan banyak faktor. Kadang digigit nyamuk, semut, terus nyangkrang waktu kerja juga sering. Hal-hal kecil seperti itu kalau sering terjadi ya lama-lama bisa bikin jengkel dan stres juga.

Peneliti:

Apakah di sini ada target atau deadline pekerjaan? Jika ada, apakah hal itu juga dapat memengaruhi tingkat stres kerja Bapak?

Responden 1:

Deadline memang ada mas, tapi bagi saya masih masuk akal. Biasanya targetnya itu untuk menyelesaikan perbaikan atau penanganan gangguan dalam waktu tertentu sejauh ini masih bisa diatur.

Peneliti:

Kalau sistem kerja di sini kan pakai model shift ya Pak, apakah pola kerja seperti itu berpengaruh terhadap tingkat stres Bapak?

Responden 1:

Kalau untuk shift, bagi saya pribadi sih masih bisa disesuaikan. Istirahat juga tidak terlalu terganggu karena jadwalnya masih bisa diatur.

Peneliti:

Menurut pengalaman Bapak, bagaimana respon pelanggan terhadap pekerjaan yang Bapak lakukan di lapangan? Apakah hal itu juga bisa menjadi penyebab stres kerja?

Responden 1:

Nah, ini kadang yang bikin stres juga mas. Soalnya pelanggan itu kan macam-macam karakternya. Ada yang sabar, tapi ada juga yang langsung marah kalau

listriknya belum nyala. Kita kan harus tetap melayani dengan baik, tapi kadang kalau dimarahi atau disalahin terus, ya gimana lagi, tetap harus dilayani. Cuma ya itu, biasane bikin stres juga.

Peneliti:

Sekarang kalau kita lihat, sistem dan teknologi di PLN ini kan sudah makin maju. Menurut Bapak, apakah ada hambatan atau permasalahan dalam menyesuaikan diri dengan sistem baru itu, yang mungkin juga bisa menimbulkan stres kerja?

Responden:

Iya mas, itu juga terasa. Sekarang hampir semua pekerjaan pakai aplikasi, mulai dari laporan sampai pelacakan gangguan. Kalau yang muda-muda mungkin cepat paham, tapi bagi saya yang sudah agak usia, ya agak lambat ngikutinnya. Kadang error atau lupa cara pakainya, malah jadi bingung sendiri. Itu juga bisa bikin stres karena harus cepat tapi sistemnya belum terbiasa.

Peneliti:

Selain dari pekerjaan, apakah Bapak pernah mengalami stres yang berasal dari luar pekerjaan selama menjadi karyawan outsourcing di bagian pelayanan teknik ini? Misalnya dari keluarga di rumah, masalah finansial, atau urusan pribadi lainnya?

Responden:

Oh iya mas, pasti ada juga. Namanya hidup kan nggak cuma soal kerja. Kadang kalau ada keluarga yang sakit, itu bikin pikiran terpecah. Di satu sisi kerjaan lagi banyak, tapi di sisi lain kepikiran keluarga di rumah. Itu yang kadang bikin stres juga.

Terus saya juga punya usaha kecil di rumah. Nah kalau usahanya lagi rugi, ya mau nggak mau gaji dari sini ikut kepace buat nutupin kebutuhan di rumah. Jadi ya repotnya di situ mas, antara kerjaan dan urusan di rumah kadang tumpang tindih, yang akhirnya juga bisa bikin stres.

Responden 2

Peneliti:

Sekarang saya ingin bertanya secara khusus tentang stres kerja. Selama Bapak menjalani pekerjaan sebagai karyawan lapangan di PT PLN (Persero) ULP Bantul, bagaimana pengalaman Bapak dalam melaksanakan tugas sehari-hari? Apakah dalam menjalankan pekerjaan tersebut pernah merasakan tekanan atau situasi yang membuat Bapak merasa stres dalam bekerja?

Responden 2:

Kalau dibilang stres ya ada kalanya terasa juga mas, tapi nggak sering. Pekerjaan di lapangan itu kan banyak tantangannya. Kadang harus menghadapi kondisi cuaca yang berubah-ubah, atau lokasi kerja yang agak sulit dijangkau. Tapi ya sudah jadi bagian dari pekerjaan, jadi dijalani saja sebisanya. Biasanya kalau cuaca ekstrem, seperti hujan deras, itu yang paling berpengaruh karena pekerjaan jadi terhambat. Kadang kita harus menunggu hujan reda dulu baru bisa lanjut kerja. Kalau

dipaksakan pun bisa berisiko tinggi. Jadi ya cuaca memang sangat mempengaruhi, apalagi di musim hujan.

Peneliti:

Selama bekerja di lapangan, apa saja yang menurut Bapak dapat memengaruhi stres dalam bekerja? Misalnya kondisi lingkungan kerja, cuaca, medan lapangan, atau gangguan dari sekitar?

Responden 2:

Kalau menurut saya yang paling berpengaruh itu cuaca, mas. Terutama kalau sudah masuk musim hujan. Kalau hujan deras, pekerjaan otomatis tertunda karena nggak bisa dilanjutkan. Kita bisa aja tetap kerja, tapi risikonya tinggi, apalagi kalau ada petir atau kondisi lapangan licin. Biasanya kami menunggu sampai reda dulu baru lanjut. Nah, hal-hal kayak gitu kadang bikin stres juga, karena pekerjaan jadi molor dan butuh waktu tambahan.

Peneliti:

Apakah di sini ada target atau deadline pekerjaan? Jika ada, apakah hal itu juga dapat memengaruhi tingkat stres kerja Bapak?

Responden 2:

Target itu memang ada, mas, tapi saya pribadi nggak merasa tertekan. Selama dikerjakan sesuai prosedur dan langkah-langkah keamanan, biasanya nggak ada masalah. Kami lebih mengutamakan keselamatan kerja daripada kecepatan waktu. Jadi kalau target belum tercapai tapi karena kondisi di lapangan nggak memungkinkan, ya dijelaskan aja ke atasan. Selama ada alasan yang jelas, biasanya mereka juga bisa memahami.

Peneliti:

Kalau sistem kerja di sini kan menggunakan model shift ya, apakah pola kerja seperti itu berpengaruh terhadap tingkat stres Bapak?

Responden 2:

Kalau untuk shift sih masih cukup nyaman, mas. Jadwalnya sudah diatur dan bergantian, jadi waktu istirahat juga masih bisa terpenuhi

Peneliti:

Menurut pengalaman Bapak, bagaimana respon pelanggan terhadap pekerjaan yang Bapak lakukan di lapangan? Apakah hal itu juga bisa menjadi penyebab stres kerja?

Responden 2:

Kalau pelanggan ya macem-macem mas, ada yang sabar, ada juga yang agak emosional. Tapi menurut saya itu hal yang wajar. Namanya juga masyarakat, kalau listriknya padam lama pasti ada rasa kesal.

Peneliti:

Sekarang dengan kemajuan sistem dan teknologi yang semakin pesat di PLN, apakah Bapak mengalami hambatan atau permasalahan dalam menyesuaikan diri, yang mungkin bisa menimbulkan stres kerja?

Responden 2:

Kalau soal teknologi, sejauh ini aman aja mas. Saya nggak ada kendala yang berarti. Sistemnya juga sudah familiar dan kami dapat pelatihan sebelumnya. Jadi kalau ada aplikasi baru atau pembaruan sistem, biasanya langsung dijelaskan sama petugas dari kantor.

Peneliti:

Selain dari pekerjaan, apakah Bapak pernah mengalami stres yang berasal dari luar pekerjaan selama menjadi karyawan outsourcing di bagian pelayanan teknik ini? Misalnya dari keluarga di rumah, masalah finansial, atau urusan pribadi lainnya?

Responden 2:

Untuk sekarang nggak ada mas, karena saya juga belum berkeluarga. Jadi belum ada tanggungan atau masalah rumah tangga yang bikin kepikiran. Soal finansial juga masih aman, karena penghasilan dari sini cukup untuk kebutuhan sehari-hari.

Responden 3

Peneliti:

Sekarang saya akan bertanya secara khusus tentang stres kerja. Selama Bapak menjalani pekerjaan sebagai karyawan lapangan di PT PLN (Persero) ULP Bantul, bagaimana pengalaman Bapak dalam melaksanakan tugas sehari-hari? Apakah dalam menjalankan pekerjaan tersebut pernah merasakan tekanan atau situasi yang membuat Bapak merasa stres dalam bekerja?

Responden 3:

Kalau dibilang stres sih ada kalanya mas, terutama kalau cuaca sedang nggak bersahabat. Karena saya kerja di lapangan dan sebagian besar pekerjaan itu dilakukan di luar ruangan, jadi musuh utama saya ya hujan. Soalnya kalau hujan deras, pekerjaan harus berhenti total. Kita kan juga pakai HP buat komunikasi dan input data, nah kalau kehujanan jelas nggak bisa lanjut. Kadang juga kalau hujan datang terus-menerus, target pekerjaan otomatis berkurang karena waktu kerja jadi terpotong.

Peneliti:

Selama bekerja di lapangan, apa saja yang menurut Bapak dapat memengaruhi stres dalam bekerja? Misalnya kondisi lingkungan kerja, cuaca, medan lapangan, atau gangguan dari sekitar?

Responden 3:

Kalau di lapangan itu memang banyak faktor yang bisa memengaruhi, tapi yang paling sering bikin saya terhambat itu ya cuaca, mas. Hujan itu bisa dibilang musuh utama. Karena kalau hujan turun, pekerjaan harus berhenti, apalagi kalau sedang di jalan atau di tempat terbuka. Kita kan butuh alat komunikasi seperti HP untuk koordinasi, dan kalau kehujanan, alatnya bisa rusak. Jadi otomatis kerja nggak bisa lanjut. Selain itu, kalau medan kerjanya licin atau becek, juga berisiko tinggi. Nah hal-hal kayak gitu yang kadang bikin pekerjaan jadi stres, karena di satu sisi pengen cepat selesai tapi di sisi lain kondisi nggak mendukung.

Peneliti:

Apakah di sini ada target atau deadline pekerjaan? Jika ada, apakah hal itu juga dapat memengaruhi tingkat stres kerja Bapak?

Responden 3:

Target memang selalu ada mas, tapi selama peralatan kerja lengkap dan kondisinya mendukung, biasanya target bisa tercapai. Jadi saya pribadi nggak merasa terlalu terbebani. Kami kan sudah tahu standar waktu untuk tiap pekerjaan, jadi tinggal ngatur aja supaya bisa selesai tepat waktu. Kalau misalnya ada kendala di lapangan, seperti cuaca tadi, biasanya kami laporkan ke atasan dan dijelaskan alasannya. Jadi selama semuanya sesuai prosedur, nggak sampai bikin stres berlebih.

Peneliti:

Kalau sistem kerja di sini kan menggunakan model shift ya, apakah pola kerja seperti itu berpengaruh terhadap tingkat stres Bapak?

Responden 3:

Kalau soal shift, aman mas. Saya biasanya kebagian shift pagi, jadi jam kerjanya juga enak, nggak sampai malam. Karena itu saya nggak merasa terganggu atau stres dengan sistem kerja shift ini.

Peneliti:

Menurut pengalaman Bapak, bagaimana respon pelanggan terhadap pekerjaan yang Bapak lakukan di lapangan? Apakah hal itu juga bisa menjadi penyebab stres kerja?

Responden 3:

Kalau pelanggan sejauh ini nggak ada masalah, mas. Saya jarang nemu pelanggan yang marah atau nyalahin. Bisa di bilang nggak pernah sampai bikin stres.

Peneliti:

Sekarang dengan kemajuan sistem dan teknologi yang semakin pesat di PLN, apakah Bapak mengalami hambatan atau permasalahan dalam menyesuaikan diri, yang mungkin bisa menimbulkan stres kerja?

Responden 3:

Nah kalau soal teknologi, kadang ada juga kendalanya mas. Biasanya bukan karena saya nggak bisa, tapi karena sistemnya yang suka error. Misalnya aplikasi yang kita pakai buat laporan itu tiba-tiba nggak bisa dibuka atau lemot, akhirnya kerjaan jadi tertunda. Kadang udah input data, eh malah keluar sendiri dan harus diulang dari awal. Itu bikin apes juga rasanya, karena waktu jadi kebuang dan pekerjaan jadi molor. Tapi ya sudah, dijalani aja, toh nggak setiap hari kejadian.

Peneliti:

Selain dari pekerjaan, apakah Bapak pernah mengalami stres yang berasal dari luar pekerjaan selama menjadi karyawan outsourcing di bagian pelayanan teknik ini? Misalnya dari keluarga di rumah, masalah finansial, atau urusan pribadi lainnya?

Responden 3:

Belum pernah mas, karena saya juga belum berkeluarga. Jadi belum ada tanggungan rumah tangga yang bikin kepikiran.

Responden 4

Peneliti:

Sekarang saya akan bertanya secara khusus tentang stres kerja. Selama Bapak menjalani pekerjaan sebagai karyawan lapangan di PT PLN ULP Bantul, bagaimana pengalaman Bapak dalam melaksanakan tugas sehari-hari? Apakah dalam menjalankan pekerjaan tersebut pernah merasakan tekanan atau situasi yang membuat Bapak merasa stres dalam bekerja?

Responden 4:

Kalau untuk pekerjaan sehari-hari sih sudah jadi rutinitas ya, mas. Jadi ya dijalani saja. Kalau soal tekanan atau stres, mungkin dulu waktu awal-awal kerja masih terasa, tapi sekarang sudah terbiasa.

Peneliti:

Selama bekerja di lapangan, kira-kira apa saja yang bisa memengaruhi stres dalam bekerja? Misalnya kondisi lingkungan kerja, cuaca, medan lapangan, atau gangguan dari sekitar, apakah itu berpengaruh terhadap tingkat stres Bapak?

Responden 4:

Kalau masalah lingkungan, cuaca, atau medan, ya sebenarnya sudah biasa, mas. Namanya kerja di lapangan pasti ada panas, hujan, kadang medan yang susah dijangkau. Tapi karena sudah sering, ya akhirnya mengikuti saja, sudah terbiasa.

Peneliti:

Apakah di sini ada target atau deadline pekerjaan? Jika ada, apakah hal itu juga bisa memengaruhi tingkat stres kerja Bapak?

Responden 4:

Iya, sebenarnya target itu selalu ada, mas, tapi menurut saya masih dalam batas wajar. Kalau misalnya ada keterlambatan pun, biasanya bisa dikomunikasikan dengan atasan, jadi tidak sampai bikin stres yang berat. Biasanya juga masih bisa terkondisi selama kita kerja sesuai prosedur dan koordinasi jalan dengan baik.

Peneliti:

Bagaimana dengan sistem kerja shift yang ada di sini? Apakah kerja dengan model shift seperti ini berpengaruh terhadap tingkat stres Bapak?

Responden 4:

Kalau soal shift, sejauh ini aman, mas. Karena kan di sini ada tiga shift—pagi, siang, dan malam—jadi masih bisa menyesuaikan. Walaupun kadang capek juga kalau harus masuk malam, tapi masih banyak waktu di rumah untuk istirahat.

Peneliti:

Menurut pengalaman Bapak sendiri, bagaimana respon pelanggan terhadap pekerjaan di lapangan ini? Apakah respon atau perilaku pelanggan bisa menjadi salah satu penyebab stres kerja?

Responden 4:

Hehehe... ya kalau pelanggan itu macam-macam ya, mas. Dulu mungkin pernah merasa kesal kalau ada pelanggan yang kurang sabar atau ngomongnya agak keras, tapi sekarang sudah terbiasa. Namanya juga pelayanan, jadi harus sabar.

Peneliti:

Dengan majunya sistem dan teknologi di zaman sekarang, apakah Bapak pernah mengalami hambatan atau kesulitan yang membuat stres saat bekerja, misalnya saat menggunakan aplikasi atau sistem digital tertentu?

Responden 4:

Untuk teknologi sih sejauh ini saya tidak ada kendala yang berarti, mas. Paling kalau pas ada sistem error atau, ya tinggal tanya teman atau tunggu sistemnya normal lagi. Biasanya bisa diatasi bareng-bareng.

Peneliti:

Baik, terakhir, apakah Bapak pernah mengalami stres yang berasal dari luar pekerjaan selama menjadi karyawan outsourcing di bagian pelayanan teknik PT PLN (Persero) ULP Bantul? Misalnya dari keluarga, masalah finansial, atau hal pribadi lainnya?

Responden 4:

Kalau dari luar pekerjaan sih nggak ada, mas. Saya belum berkeluarga juga, jadi tanggungan belum banyak. Untuk urusan pribadi juga sejauh ini nggak ada masalah yang sampai bikin stres. Jadi ya fokus aja ke kerjaan dan jaga ritme supaya tetap seimbang.

Responden 5

Peneliti:

Sekarang saya akan bertanya secara khusus tentang stres kerja. Selama Bapak menjalani pekerjaan sebagai karyawan lapangan di PT PLN ULP Bantul, bagaimana pengalaman Bapak dalam melaksanakan tugas sehari-hari? Apakah dalam menjalankan pekerjaan tersebut pernah merasakan tekanan atau situasi yang membuat Bapak merasa stres dalam bekerja?

Responden 5:

Kalau dibilang stres ya... mungkin awal-awal kerja dulu sempat merasa agak berat, mas. Tapi sekarang sudah terbiasa. Namanya juga kerja di lapangan, sudah tahu risikonya seperti apa. Jadi kalau ada situasi yang tidak sesuai harapan, ya dijalani saja.

Peneliti:

Selama bekerja di lapangan, kira-kira apa saja yang dapat memengaruhi stres dalam bekerja? Misalnya kondisi lingkungan kerja, cuaca, medan, atau gangguan sekitar—apakah hal-hal itu berdampak terhadap stres Bapak saat bekerja?

Responden 5:

Nah, kalau soal itu, yang paling terasa ya cuaca, mas. Stres kerja paling besar biasanya pas musim hujan. Soalnya, pelanggan sering minta cepat diperbaiki,

sementara kondisi di lapangan susah. Kita di target waktu, tapi kalau hujan deras atau peralatan basah, ya nggak bisa lanjut begitu saja. Kadang bikin bingung juga antara harus cepat menyelesaikan pekerjaan tapi tetap menjaga keselamatan. Jadi ya di situ kadang terasa tekanan dan stresnya.

Peneliti:

Kalau di sini ada target atau deadline pekerjaan, apakah itu juga berpengaruh terhadap tingkat stres kerja Bapak?

Responden 5:

Iya, benar, mas. Target itu ada dan kadang bisa bikin stres juga. Terutama kalau pelanggan banyak yang laporan gangguan bersamaan, sedangkan kondisi lapangan tidak memungkinkan untuk kerja cepat. Jadi ketika semua minta cepat nyala, sementara situasinya di lapangan sulit, ya otomatis kita juga ikut tertekan. Tapi ya mau gimana lagi, itu bagian dari tanggung jawab kerja.

Peneliti:

Bagaimana dengan sistem kerja shift di sini, apakah menurut Bapak hal itu bisa memengaruhi stres kerja?

Responden 5:

Kalau sistem shift sih sebenarnya sudah saya jalani lama, jadi sudah biasa, mas. Tapi kadang memang stres itu muncul karena waktu tidur yang nggak menentu. Misalnya pas dapat shift malam terus keesokan harinya ada panggilan kerja darurat, akhirnya waktu istirahat jadi berkurang. Jadi bukan shift-nya yang bikin stres, tapi pola istirahat yang kadang berantakan.

Peneliti:

Menurut pengalaman Bapak, bagaimana respon pelanggan terhadap pekerjaan Bapak di lapangan? Apakah respon pelanggan ini juga bisa jadi salah satu penyebab stres kerja?

Responden 5:

Hehe... iya mas, pelanggan itu kan maunya cepat semua. Kadang baru saja mati listrik, belum lama, sudah banyak yang nelpo atau ngeluh. Itu yang kadang bikin kepala panas juga. Tapi ya maklum lah, mereka juga butuh listrik untuk kegiatan sehari-hari. Jadi kita juga harus sabar. Tapi jujur, kalau semua pelanggan minta cepat nyala dalam waktu bersamaan, ya tetap aja bikin stres, mas.

Peneliti:

Sekarang dengan majunya sistem dan teknologi di tempat kerja, apakah ada hambatan atau kesulitan tertentu yang menyebabkan stres kerja, misalnya dalam penggunaan aplikasi atau sistem digital?

Responden 5:

Untuk teknologi sih sejauh ini aman, mas. Saya sudah mulai terbiasa. Memang di awal-awal dulu sempat kaget waktu sistem baru diberlakukan, soalnya harus belajar lagi dari awal. Tapi setelah satu sampai dua bulan, ya mulai bisa ngikutin.

Peneliti:

Terakhir, apakah Bapak pernah mengalami stres yang berasal dari luar pekerjaan selama menjadi karyawan outsourcing di bagian pelayanan teknik PT PLN (Persero) ULP Bantul? Misalnya dari keluarga, masalah keuangan, atau hal pribadi lainnya?

Responden 5:

Kalau dari luar pekerjaan sih nggak terlalu ada, mas. Saya memang ada usaha kecil-kecilan di rumah, tapi itu justru buat tambahan, bukan malah jadi beban.

Responden 6

Peneliti:

Sekarang saya akan bertanya secara khusus tentang stres kerja. Selama Bapak menjalani pekerjaan sebagai karyawan lapangan di PT PLN ULP Bantul, bagaimana pengalaman Bapak dalam melaksanakan tugas sehari-hari? Apakah dalam menjalankan pekerjaan tersebut pernah merasakan tekanan atau situasi yang membuat Bapak merasa stres dalam bekerja?

Responden 6:

Ya kalau dibilang stres, pasti ada mas, tapi semua itu bagian dari pekerjaan. Di lapangan itu banyak hal yang nggak bisa kita prediksi. Kadang situasi di luar kendali kita. Tapi karena sudah lama kerja di sini, ya sudah terbiasa juga menghadapi berbagai kondisi.

Peneliti:

Selama bekerja di lapangan, apa saja yang bisa memengaruhi stres dalam bekerja? Misalnya kondisi lingkungan, cuaca, medan lapangan, atau gangguan dari sekitar—apakah hal-hal itu juga berpengaruh?

Responden 6:

Wah iya, pengaruh banget mas. Di sini itu ada beberapa tempat yang nggak bisa dijangkau mobil, jadi mau nggak mau kita harus jalan kaki cukup jauh sambil bawa peralatan. Biasanya habis waktu di situ, dan kalau pas siang panas, itu bisa bikin lelah dan stres juga. Kadang juga sinyal susah, padahal kita butuh koneksi buat lapor pekerjaan lewat aplikasi. Kalau sinyal hilang-hilangan, ya akhirnya kerjaan jadi terhambat. Itu salah satu hal yang sering bikin stres di lapangan.

Peneliti:

Kalau soal target atau deadline pekerjaan, apakah hal itu juga bisa mempengaruhi tingkat stres kerja Bapak?

Responden 6:

Iya mas, di sini memang ada target penyelesaian pekerjaan. Kalau kita sampai mundur dari waktu yang ditentukan, kita wajib konfirmasi ke pelanggan. Nah, kadang yang bikin stres itu bukan targetnya, tapi respon pelanggan. Ada yang bisa mengerti, tapi ada juga yang ribet, bahkan nggak percaya dengan penjelasan kita. Misalnya mereka pikir kita santai-santai, padahal di lapangan kondisinya berat. Jadi kalau nemu pelanggan yang begitu, rasanya lumayan bikin kepala panas juga.

Peneliti:

Sistem kerja di sini kan menggunakan model shift, ya Pak. Apakah sistem kerja seperti itu berpengaruh terhadap tingkat stres Bapak?

Responden 6:

Betul mas, kita memang kerja shift. Jadi, kalau dibilang berpengaruh, ya berpengaruh juga. Soalnya saya sendiri harus ready 24 jam. Kadang baru aja rebahan atau mau tidur, tiba-tiba ada panggilan kerja darurat. Jadi waktu istirahat bisa terganggu. Kalau itu sering kejadian dalam seminggu, ya otomatis badan jadi capek dan pikiran juga bisa stres. Tapi ya mau gimana lagi, itu sudah risiko pekerjaan di lapangan.

Peneliti:

Menurut pengalaman Bapak, bagaimana respon pelanggan terhadap pekerjaan Bapak di lapangan? Apakah hal itu bisa juga jadi salah satu penyebab stres kerja?

Responden 6:

Pelanggan itu macem-macam mas. Kadang lucu juga, mereka mintanya aneh-aneh. Misalnya listrik mati karena faktor alam, tapi tetap minta nyala secepatnya, padahal medan ke lokasi aja susah. Kadang mereka nggak paham kalau kita juga kerja di kondisi yang berat. Ada yang marah-marah, ada yang ngotot minta cepat.

Peneliti:

Sekarang dengan majunya sistem dan teknologi, apakah Bapak merasa ada hambatan atau masalah yang bisa menyebabkan stres dalam pekerjaan?

Responden 6:

Kalau soal teknologi, ya mau nggak mau harus ngikutin perkembangan, mas. Zaman sekarang semua serba cepat, kita juga dituntut bisa pakai aplikasi buat pelaporan dan koordinasi. Cuma ya itu, buat orang seperti saya yang sudah agak berumur, kadang masih bingung ngikutin sistem yang baru. Ada aja momen di mana saya salah input atau aplikasi error, terus harus ulang dari awal, itu bisa bikin jengkel juga. Tapi ya akhirnya belajar pelan-pelan sambil tanya ke teman-teman yang lebih muda. Jadi, bisa dibilang tantangan, tapi bukan sampai bikin stres berat.

Peneliti:

Kalau boleh tahu, apakah Bapak pernah mengalami stres yang berasal dari luar pekerjaan selama menjadi karyawan outsourcing di bagian pelayanan teknik PT PLN (Persero) ULP Bantul? Misalnya dari keluarga, masalah finansial, atau hal pribadi lainnya?

Responden 6:

Kalau dari luar pekerjaan sih nggak terlalu berat ya mas. Mungkin pernah ada sedikit masalah pribadi, tapi masih bisa saya handle. Saya coba untuk nggak bawa masalah rumah ke tempat kerja, biar nggak campur aduk. Jadi selama ini, stres yang saya rasakan lebih banyak datang dari pekerjaan di lapangan.

Lampiran 5 Dokumentasi



Gambar 5.7 Dokumentasi saat melakukan penelitian di PT PLN ULP Bantul



Gambar 6.7 Dokumentasi saat melakukan wawancara



Gambar 7.7 Dokumentasi saat wawancara dengan narasumber pertama



Gambar 8.7 Dokumentasi saat wawancara dengan narasumber ketiga



Gambar 9.7 Dokumentasi saat wawancara dengan narasumber keempat



Gambar 10. 7 Dokumentasi saat wawancara dengan narasumber kelima