

## Manajemen job stress untuk it business support system (studi kasus perusahaan telekomunikasi di Indonesia)

Eka Kartika Kusumanegdewi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20307381&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Tidak semua pekerja menyadari bahwa dirinya sedang mengalami stres secara psikologis terhadap pekerjaannya, yang dapat membahayakan bagi pribadi, menurunkan performansi kerja, dan merugikan perusahaan. Saat ini sudah berkembang banyak penelitian di bidang human factor tentang stres pekerjaan (job stress), meliputi: faktor penyebab stres, dampak stres pada karyawan, serta solusi untuk menghindari terjadinya stres pekerjaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem manajemen job stress berbasis Knowledge Based - Decision Support System (KB-DSS) dan Manajemen Proyek (PM) dengan memperhatikan Human Factor sebagai alternatif solusi pencegahan stres. Aspek Human Factor didapat dari analisa faktor penyebab stres serta assessment terhadap deskripsi pekerjaan dengan pihak manajemen menggunakan metode Hierarchical Task Analysis (HTA).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian karyawan IT BSS menunjukkan reaksi stres dengan faktor yang paling berpengaruh adalah kurangnya waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga penerapan sistem manajemen job stress ini diharapkan mampu mengurangi resiko terjadinya stres, meningkatkan kualitas produk, dan meningkatkan kualitas layanan IT BSS.

.....Workers seldom realize they are stress because of their job, which could harm themselves, decrease productivity, and less contribute to company. There are numerous research on human factor of job stress, including: source of stress, side effect of stress on worker, and solution to avoid job stress situation.

This research aim to develop jobs stress management system based on Knowledge Base - Decision Support System (KB-DSS) and Project Management (PM) by considering human factor as alternate solution to reduce stress. Human factor can be obtained by analyzing source of stress and assessment on job description with management team with Hierarchical Task Analysis (HTA) method.

This research conclude many IT BSS (Information Technology ? Business Support System) workers show stressful reaction to the most impacting factor is tight deadline, hence implementing job stress management system could reduce stress and improve quality of IT BSS product and service.