

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Stres Kerja

##### 1. Pengertian stres kerja

Stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang (Robbins & Judge, 2007). Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Stres kerja dapat diartikan sebagai sumber atau stressor kerja yang menyebabkan reaksi individu berupa reaksi fisiologis, psikologis dan perilaku.

Greenberg (2002) mengatakan bahwa stres kerja adalah konstruk yang sangat sulit didefinisikan. Ia mendefinisikan stres kerja sebagai kombinasi antara sumber-sumber stres pada pekerjaan, karakteristik individual, dan stressor di luar organisasi. Stres secara umum didefinisikan oleh Lazarus dan didukung oleh Greenberg (2002) adalah interaksi antara stimulus tersebut yang dirasa mengancam bagi dirinya. Stimulus yang dipersepsikan mengancam menyebabkan ketegangan emosi pada individu tersebut. Ketegangan emosi merupakan respon individu terhadap suatu kondisi yang tidak pasti, namun kondisi tersebut dirasakan sangat penting bagi individu.

Anwar Prabu (1993) mengatakan, stres kerja adalah suatu perasaan yang menekan atau rasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. Menurut Gibson dkk (1996), menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu tanggapan penyesuaian diperantarai oleh perbedaan-perbedaan individu dan atau proses psikologi yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan dari



luar (lingkungan), situasi atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologis dan atau fisik berlebihan kepada seseorang.

Stres kerja adalah suatu bentuk tanggapan seseorang, baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan di lingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam (Anoraga, 2001). Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang diciptakan karena adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seorang karyawan (Rivai dan Jauvani, 2009) menyatakan bahwa stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri para karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksana tugas-tugasnya, berarti mengganggu prestasi kerjanya.

Stres kerja adalah kondisi yang muncul dari interaksi antara manusia dan pekerjaan serta dikarakteristikan oleh perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka (Luthans, 2009). Stres kerja juga didefinisikan sebagai tanggapan atau proses internal atau eksternal yang mencapai tingkat ketegangan fisik dan psikologis sampai pada batas atau melebihi batas kemampuan pegawai (Cooper, 1994).

*The National Institute for Occupational Safety and Health* (NIOSH, 2008) mendefinisikan stres kerja sebagai suatu kondisi fisik dan emosional yang berbahaya yang terjadi ketika pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai dengan kemampuan, sumber daya dan kebutuhan pekerja. Stres kerja merupakan suatu tekanan yang tidak dapat ditoleransi oleh individu baik yang bersumber dari

dirinya sendiri maupun dari luar dirinya. Penyebab stres dapat bersumber dari biologi, psikologi, sosial dan spiritual. Stres kerja yang dikemukakan oleh Looker dan Gregson (2005) merupakan sebuah keadaan yang dialami ketika ada sebuah ketidaksesuaian atau ketimpangan antara tuntutan-tuntutan yang diterima dan kemampuan untuk mengatasinya.

Siagian (2014) mendefinisikan stres kerja sebagai kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stres mengakibatkan seseorang mengalami kelelahan kerja yang kemudian berlanjut pada kelelahan emosionalnya dan akan berpengaruh pada kelelahan secara fisik. Perawat yang mengalami stres kerja akan menampakkan diri pada berbagai perilaku yang tidak normal seperti gugup, tegang, selalu cemas, gangguan pencernaan, dan tekanan darah tinggi. Pengaruh gejala-gejala tersebut dapat terlihat pada kondisi mental tertentu seperti sukar tidur, sikap tidak bersahabat, putus asa, mudah marah, sukar mengendalikan emosi dan bersifat agresif.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah suatu ketegangan yang dirasakan oleh individu karena tekanan yang tidak dapat ditoleransi oleh individu baik yang bersumber dari dirinya sendiri maupun dari luar dirinya, dalam kondisi tersebut dapat mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang.

## 2. Aspek – aspek gejala stres kerja

Robbins (2006), mengelompokkan gejala stres kerja ke dalam tiga aspek, yaitu:

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## a. Gejala fisiologis

Gejalanya termasuk dalam hal ini yaitu: 1) Sakit perut, 2) Detak jantung meningkat dan sesak nafas, 3) Tekanan darah meningkat, 4) Sakit kepala, 5) Serangan jantung. *Simptom-simptom* pada fisiologikal memang tidak banyak ditampilkan, karena menurut Robbins (2006) pada kenyataannya selain hal ini menjadi kontribusi terhadap kesukaran untuk mengukur stres kerja secara objektif.

## b. Gejala psikologis

Adapun gejala-gejalanya sebagai berikut: 1) Kecemasan, 2) ketegangan, 3) Kebosanan, 4) ketidakpuasan dalam bekerja, 5) iritabilitas, 6) menunda-nunda pekerjaan. Gejala-gejala psikis tersebut merupakan gejala yang paling sering dijumpai, dan diprediksikan dari terjadinya ketidakpuasan kerja. Pegawai kadang - kadang sudah berusaha untuk mengurangi gejala yang timbul, namun menemui kegagalan sehingga menimbulkan keputusan yang seolah-olah terus dipelajari, yang biasanya disebut dengan *learned helplessness* yang dapat mengarah pada gejala depresi (Robbins, 2006).

## c. Gejala perilaku

Gejala yang termasuk dalam gejala-gejala perilaku yaitu: 1) Meningkatnya ketergantungan pada alkohol dan konsumsi rokok, 2) Melakukan *sabotase* dalam pekerjaan, 3) Makan yang berlebihan ataupun mengurangi makan yang tidak wajar sebagai perilaku menarik diri., 4) Tingkat *absensi*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

meningkat dan *performansi* kerja menurun, 5) Gelisah dan mengalami gangguan tidur, 6) Berbicara cepat.

### 3. Faktor – Faktor Yang Menjadi Sumber Stres Kerja

Sumber stres yang menyebabkan seseorang tidak berfungsi optimal atau yang menyebabkan seseorang jatuh sakit, tidak saja datang dari satu macam sumber stres. Ada berbagai macam sumber stres yaitu di lingkungan pekerjaan, di luar pekerjaan dan individu itu sendiri.

Penyebab stres yang sering terjadi pada petugas kesehatan meliputi kerja shift, jam kerja yang panjang, peran yang ambigu dan konflik peran, dan terpaparnya petugas kesehatan terhadap infeksi dan substansi bahaya lainnya yang ada di rumah sakit. Beberapa penelitian tentang stres kerja terhadap perawat juga telah dilakukan berhubungan dengan beban kerja berlebih, tuntutan waktu pengerjaan tugas yang cepat, tidak adanya dukungan sosial dalam bekerja (khususnya *supervisor*, kepala perawat, dan *managerial* keperawatan yang lebih tinggi), terpapar penyakit infeksi, tertusuk jarum, dan berhubungan dengan pasien sulit atau kondisi sulit pasien yang serius (NIOSH, 2008).

Sebagian besar sumber stres berasal dari lingkungan pekerjaan. Karena itu lingkungan pekerjaan mempunyai pengaruh yang besar terhadap kesehatan seseorang yang bekerja. Faktor-faktor di pekerjaan yang berdasarkan penelitian dapat menimbulkan stres dapat dikelompokkan ke dalam lima kategori besar yaitu faktor-faktor intrinsik dalam pekerjaan, peran dalam organisasi, pengembangan karir, hubungan dalam pekerjaan, serta struktur dan iklim organisasi Hurrell (dalam Munandar 2001):

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## a. Faktor-faktor Intrinsik dalam Pekerjaan

Termasuk dalam kategori ini ialah tuntutan fisik dan tuntutan tugas.

## 1) Tuntutan fisik:

Tuntutan fisik termasuk yaitu kondisi lingkungan kerja fisik mempunyai pengaruh terhadap *faal* dan psikologis diri seorang tenaga kerja. Kondisi lingkungan kerja fisik ini bisa berupa suhu yang terlalu panas, terlalu dingin, terlalu sesak, kurang cahaya, dan sebagainya. Ruang yang terlalu panas menyebabkan ketidaknyamanan seseorang dalam menjalankan pekerjaannya, begitu juga ruangan yang terlalu dingin Muchinsky (dikutip dalam Veithzal dan Deddy 2012).

## 2) Tuntutan tugas:

Faktor-faktor tuntutan tugas mencakup: kerja *shift* atau kerja malam, beban kerja, kondisi kerja yang sedikit menggunakan aktifitas fisik, waktu kerja yang menekan, dan penghayatan dari risiko dan bahaya. Beban kerja berlebih dan beban kerja terlalu sedikit merupakan sumber stres. Beban kerja dapat dibedakan lebih lanjut ke dalam:

- a) Beban kerja berlebih/terlalu sedikit secara kuantitatif, yang timbul sebagai akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak atau sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu. Tenaga kerja merasa kebosanan, rasa monoton dan *deadline*.
- b) Beban kerja berlebih/terlalu sedikit secara kualitatif, yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas, atau

tugas tidak menggunakan keterampilan dan/atau potensi dari tenaga kerja. Selain itu beban kerja berlebih kuantitatif dan kualitatif dapat menimbulkan kebutuhan untuk bekerja selama jumlah jam yang sangat banyak, yang merupakan sumber tambahan dari stres. Termasuk juga adalah kemajemukan pekerjaan (Munandar, 2008).

#### b. Peran Individu dalam Organisasi

Setiap tenaga kerja bekerja sesuai dengan perannya dalam organisasi, artinya setiap tenaga kerja mempunyai kelompok tugasnya yang harus dilakukan sesuai dengan aturan-aturan yang ada dan sesuai dengan yang diharapkan oleh atasannya. Namun demikian tenaga kerja tidak selalu berhasil untuk memainkan perannya (*disfunction*) yang meliputi: konflik peran dan peran yang ambigu (*role ambiguity*), tanggung jawab kepada orang lain, konflik batasan-batasan reorganisasi baik secara internal maupun eksternal (Greenberg, 2002).

- 1) Konflik peran: konflik peran timbul jika seorang tenaga kerja mengalami adanya:
  - a. Pertentangan antara tugas-tugas yang harus ia lakukan dan antara tanggung jawab yang ia miliki.
  - b. Tugas-tugas yang harus ia lakukan yang menurut pandangannya bukan merupakan bagian dari pekerjaannya.
  - c. Tuntutan-tuntutan yang bertentangan dari atasan, rekan, bawahannya, atau orang lain yang dinilai penting bagi dirinya.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Pertentangan dengan nilai-nilai dan keyakinan pribadinya sewaktu melakukan tugas pekerjaannya.

2) Peran yang ambigu: jika seorang pekerja tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, atau tidak mengerti atau merealisasi harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu. Faktor-faktor yang dapat menimbulkan ketaksaan meliputi:

- a) Ketidakjelasan dari saran-saran (tujuan-tujuan) kerja.
- b) Kesamaran tentang tanggung jawab.
- c) Ketidakjelasan tentang prosedur kerja.
- d) Kesamaran tentang apa yang diharapkan oleh orang lain.
- e) Kurang adanya balikan atau ketidakpastian tentang produktifitas kerja.

#### c. Pengembangan Karir

Terdiri dari promosi ke jenjang yang lebih tinggi atau penurunan tingkat, tingkat keamanan kerja yang kurang, ambisi perkembangan karir yang mengalami hambatan (Greenberg, 2002). Promosi sendiri dapat merupakan sumber dari stres, jika peristiwa tersebut dirasakan sebagai perubahan drastis yang mendadak, misalnya jika pekerja kurang dipersiapkan untuk promosi. Pengembangan karir merupakan pembangkit stres potensial yang mencakup ketidakpastian pekerjaan, promosi yang berlebih dan promosi yang kurang (Munandar, 2008).



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Hubungan *Interpersonal* dalam Pekerjaan

Meliputi antara lain kurangnya hubungan *interpersonal* dengan pimpinan, tim kerja (dokter, rekan kerja, pasien, dan keluarganya) atau dengan bawahan serta kesulitan dalam mendelegasikan tanggungjawab (Munandar, 2008).

e. Struktur dan iklim Organisasi

Struktur organisasi dan iklim kerja yaitu antara lain karena terlalu sedikit atau bahkan tidak ada partisipasi dalam pembuatan keputusan/kebijakan, hambatan dalam perilaku, politik di tempat kerja, kurang efektifnya konsultasi yang terjadi (Munandar, 2008)

Sedangkan faktor-faktor yang berasal dari dari Luar Organisasi atau Pekerjaan yaitu unsur keluarga dan masyarakat dimana mencakup segala unsur kehidupan seseorang yang dapat berinteraksi dengan peristiwa-peristiwa kehidupan dan kerja di dalam satu organisasi, dan dapat memberi tekanan pada individu. Isu-isu tentang keluarga, krisis kehidupan, kesulitan keuangan, keyakinan-keyakinan pribadi dan organisasi yang bertentangan, konflik antara tuntutan keluarga dan tuntutan perusahaan, semuanya dapat merupakan tekanan pada individu dalam pekerjaannya, sebagaimana halnya stres dalam pekerjaan mempunyai dampak yang negatif pada kehidupan keluarga dan pribadi (Munandar, 2008).

Adapun sumber stres yang berasal dari individu itu sendiri mencakup ciri-ciri kepribadian yang khusus dan pola-pola perilaku yang didasarkan pada sikap,

kebutuhan, nilai-nilai, pengalaman masa lalu, keadaan kehidupan dan kecakapan (antara lain inteligensi, pendidikan, pelatihan, pembelajaran).

Cooper dan Davidson (1991) dalam Veithzal dan Deddy (2012) membagi penyebab stres dalam pekerjaan menjadi dua, yakni :

a. *Group stressor*

Adalah penyebab stres yang berasal dari situasi maupun keadaan di dalam perusahaan, misalnya kurangnya kerja sama antara karyawan, konflik antara individu dalam suatu kelompok, maupun kurangnya dukungan sosial dari sesama karyawan di dalam perusahaan.

b. *Individual stressor*

Adalah penyebab stres yang berasal dari dalam diri individu, misalnya tipe kepribadian seseorang, kontrol personal dan tingkat kepasrahan seseorang, persepsi terhadap diri sendiri, tingkat ketabahan dalam menghadapi konflik peran serta ketidakjelasan peran.

## B. Beban Kerja

### 1. Pengertian beban kerja

Beban kerja berlebih dan beban kerja terlalu sedikit merupakan pembangkit stres (Munandar, 2001). Beban kerja dapat dibedakan lebih lanjut ke dalam beban bekerja kuantitatif yang timbul sebagai akibat dari tugas-tugas yang diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu, dan beban kerja kualitatif yaitu jika merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas yang menggunakan ketrampilan dan potensi dari tenaga kerja.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Beban kerja perawat adalah seluruh kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh seorang perawat selama bertugas di suatu unit pelayanan keperawatan (Marquis & Houston, 2010). Beban kerja adalah kemampuan tubuh pekerja dalam menerima pekerjaan. Dari sudut pandang ergonomi, setiap beban kerja yang diterima seseorang harus sesuai dan seimbang terhadap kemampuan fisik maupun psikologis pekerja yang menerima beban kerja tersebut (Manuaba, 2000).

Beban kerja adalah sejumlah target pekerjaan atau target hasil yang harus dicapai dalam satu satuan waktu tertentu (Menteri Aparatur Negara, 2004). Beban kerja adalah terlalu banyak pekerjaan pada waktu yang tersedia atau melakukan pekerjaan yang terlalu sulit untuk karyawan (Schultz dan Schultz, 2006). Kapasitas pekerjaan harus disesuaikan dengan jumlah perawat yang ada. Setiap beban kerja yang diterima seseorang harus sesuai dan seimbang baik terhadap kemampuan fisik, kemampuan kognitif maupun keterbatasan manusia yang menerima beban tersebut (Munandar, 2001).

Beban kerja perawat harus disesuaikan dengan kuantitas dimana pekerjaan yang harus dikerjakan terlalu banyak atau sedikit maupun secara kualitas dimana pekerjaan yang dikerjakan membutuhkan keahlian. Bila banyaknya tugas tidak sebanding dengan kemampuan baik fisik maupun keahlian dan waktu yang tersedia maka akan menjadi sumber stres (Ilyas, 2000).

## 2. Aspek – aspek beban kerja

Beban kerja meliputi dua jenis, yaitu beban kerja kuantitatif dan beban kerja kualitatif, menurut Munandar (2001) jenis-jenis beban kerja antara lain:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a) Beban kerja berlebih/terlalu sedikit secara kuantitatif

Timbul sebagai akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak atau sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu. Tenaga kerja merasa kebosanan, rasa monoton dan *deadline*.

- b) Beban kerja berlebih/terlalu sedikit secara kualitatif

Yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas, atau tugas tidak menggunakan keterampilan dan/atau potensi dari tenaga kerja. Selain itu beban kerja berlebih kuantitatif dan kualitatif dapat menimbulkan kebutuhan untuk bekerja selama jumlah jam yang sangat banyak, yang merupakan sumber tambahan dari stres. Termasuk juga adalah kemajemukan pekerjaan (Munandar, 2001).

### 3. Faktor yang mempengaruhi beban kerja

Beban kerja dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor eksternal dan faktor internal, menurut Manuaba (2000), faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja antara lain:

- a. Faktor eksternal

Faktor eksternal yaitu beban kerja yang berasal dari luar tubuh pekerja, meliputi:

- a) Tugas-tugas

Meliputi tugas bersifat fisik seperti, stasiun kerja, tata ruang tempat kerja, kondisi lingkungan kerja, sikap kerja, cara angkut, beban yang diangkat. Sedangkan tugas yang bersifat mental meliputi, tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, emosi pekerja dan sebagainya.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### b) Organisasi Kerja

Organisasi kerja meliputi lamanya waktu kerja, waktu istirahat, *shift* kerja, sistem kerja dan sebagainya.

#### c) Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja ini dapat memberikan beban tambahan yang meliputi, lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.

#### b. Faktor Internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Faktor internal meliputi:

- a) Faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan, dan sebagainya)
- b) Faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan, dan sebagainya).

#### 4. Dampak beban kerja

Beban kerja yang terlalu berlebihan akan mengakibatkan stres kerja baik fisik maupun psikis dan reaksi-reaksi emosional, seperti sakit kepala, gangguan pencernaan dan mudah marah. Sedangkan pada beban kerja yang terlalu sedikit dimana pekerjaan yang dilakukan karena pengulangan gerak yang menimbulkan kebosanan. Kebosanan dalam kerja rutin sehari-hari karena tugas atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan. sehingga secara potensial membahayakan pekerja (Manuaba,2000).

## C. Dukungan Sosial

### 1. Pengertian Dukungan sosial

Dukungan sosial digambarkan sebagai suatu kenyamanan, perhatian, penghargaan ataupun bantuan yang diterima individu dari orang lain maupun kelompok (Sarafino, 1994). Menurut Sarafino, fungsi dukungan sosial adalah bermanfaat bagi kesehatan dan kesejahteraan individu. Dalam pengertian lain Sarafino (2006) menyatakan bahwa dukungan sosial mengacu pada memberikan kenyamanan pada orang lain, merawatnya atau menghargainya.

Gottlieb menyatakan dukungan sosial terdiri dari informasi atau nasehat verbal dan atau non verbal, bantuan nyata, atau tindakan yang diberikan oleh keakraban sosial atau didapat karena kehadiran mereka dan mempunyai manfaat emosional atau efek perilaku bagi pihak penerima (Smet, 1994). Gottlieb lebih lanjut mengungkapkan ada dua macam hubungan dukungan sosial yaitu hubungan profesional yang bersumber dari orang-orang yang ahli di bidangnya seperti konselor, psikiater, psikolog, dokter, ataupun pengacara, serta hubungan nonprofesional (*significant others*) yang bersumber dari orang-orang terdekat seperti keluarga, teman, maupun relasi. Hubungan nonprofesional menempati bagian terbesar dalam kehidupan individu dan paling potensial, hal ini karena mudah didapat serta mengandung nilai dan norma.

Rook dan Ritter menyatakan dukungan sosial sebagai satu di antara fungsi pertalian atau ikatan sosial (Smet, 1994). Segi-segi fungsional mencakup dukungan emosional, mendorong adanya ungkapan perasaan, pemerian nasehat atau informasi, dan pemberian bantuan material. Dukungan sosial merujuk pada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hubungan interpersonal yang melindungi orang-orang terhadap konsekuensi negatif dari kondisi stres.

Dukungan sosial adalah informasi yang mengarahkan individu untuk percaya bahwa dia dirawat dan dicintai, dihargai, dan bagian dari suatu kelompok sosial (Cobb (1987) dalam Nurullah, 2012). Dukungan sosial sebagai dukungan atau bantuan yang berasal dari orang lain seperti teman, tetangga, teman kerja dan orang-orang lainnya (Dimatteo, 1991). Dukungan ini dapat diterima dari orang lain atau sederhananya dapat dirasakan saat dibutuhkan.

Dari beberapa pendapat tokoh di atas dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial merupakan ketersediaan sumber daya yang memberikan kenyamanan fisik dan psikologis yang didapat melalui interaksi individu dengan orang lain sehingga individu tersebut merasa dicintai, diperhatikan, dihargai dan menjadi bagian dari kelompok sosial. Dukungan sosial dapat bersumber dari hubungan profesional maupun nonprofesional. Hubungan profesional bersumber dari orang yang ahli dibidangnya seperti psikiater, psikolog, dan sebagainya. Hubungan nonprofesional (*significant others*) berasal dari orang – orang terdekat seperti keluarga, teman maupun relasi.

## 2. Aspek - aspek dukungan sosial

Menurut Sarafino (2006), ada lima bentuk dukungan sosial, yaitu:

### a. Dukungan Emosional (*Emotional Support*)

Dinyatakan dalam bentuk bantuan yang memberikan dorongan untuk memberikan kehangatan dan kasih sayang, memberikan perhatian, percaya terhadap individu serta pengungkapan simpati.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### b. Dukungan Penghargaan (*Esteem Support*)

Dukungan penghargaan dapat diberikan melalui penghargaan atau penilaian yang positif kepada individu, dorongan maju dan semangat atau persetujuan mengenai ide atau pendapat individu, serta melakukan perbandingan secara positif terhadap orang lain.

#### c. Dukungan Instrumental (*Tangible Or Instrumental Support*)

Mencakup bantuan langsung seperti memberikan pinjaman uang atau menolong dengan melakukan suatu pekerjaan guna menyelesaikan tugas-tugas individu.

#### d. Dukungan Informasi (*Informational Support*)

Memberikan informasi, nasehat, sugesti ataupun umpan balik mengenai apa yang sebaiknya dilakukan oleh orang lain yang membutuhkan.

#### e. Dukungan Jaringan Sosial (*Companionship support*)

Dukungan jaringan sosial mencakup perasaan keanggotaan dalam kelompok. Dukungan jaringan sosial merupakan perasaan keanggotaan dalam suatu kelompok, saling berbagi kesenangan dan aktifitas sosial.

### 3. Faktor – faktor yang mempengaruhi dukungan sosial

Menurut Stanley (2007), faktor- faktor yang mempengaruhi dukungan sosial adalah sebagai berikut:

#### a. Kebutuhan fisik

Kebutuhan fisik dapat mempengaruhi dukungan sosial. Adapun kebutuhan fisik meliputi sandang, pangan dan papan. Apabila seseorang tidak



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tercukupi kebutuhan fisiknya maka seseorang tersebut kurang mendapat dukungan sosial.

b. Kebutuhan sosial

Dengan aktualisasi diri yang baik maka seseorang lebih dikenal oleh masyarakat daripada orang yang tidak pernah bersosialisasi di masyarakat.

Orang yang mempunyai aktualisasi diri yang baik cenderung selalu ingin mendapatkan pengakuan di dalam kehidupan masyarakat. Untuk itu pengakuan sangat diperlukan untuk memberikan penghargaan.

c. Kebutuhan psikis

Dalam kebutuhan psikis pasien pre operasi di dalamnya termasuk rasa ingin tahu, rasa aman, perasaan religius, tidak mungkin terpenuhi tanpa bantuan orang lain. Apalagi jika orang tersebut sedang menghadapi masalah baik ringan maupun berat, maka orang tersebut akan cenderung mencari dukungan sosial dari orang-orang sekitar sehingga dirinya merasa dihargai, diperhatikan dan dicintai.

**4. Dampak dukungan sosial**

Dukungan sosial yang diterima oleh seseorang diharapkan dapat meringankan beban yang dihadapi. Seseorang yang mendapat dukungan sosial akan merasa diperhatikan, dihargai dan dicintai. Dukungan sosial dapat memberikan kenyamanan fisik dan psikologis kepada individu dilihat dari bagaimana dukungan sosial mempengaruhi kejadian dan efek dari keadaan kecemasan. Secara teoritis dukungan sosial dapat menurunkan munculnya kejadian yang dapat mengakibatkan kecemasan (Lieberman, 1992). Stres dapat

dihilangkan dengan cara mengaktifkan dukungan sosial (Rush dalam Sulistyantini, 2009). Suasana kerja yang baik tercipta antara lain karena adanya dukungan sosial di lingkungan individu, sehingga dapat meningkatkan semangat kerja dan mencegah *stresor* dari lingkungan kerja berkembang menjadi stres.

## D. Perawat Rumah Sakit

### 1. Pengertian Perawat

Perawat adalah orang yang didik menjadi tenaga paramedis untuk menyelenggarakan perawatan orang sakit atau secara khusus untuk mendalami bidang perawatan tertentu. Perawat lebih memusatkan perhatian pada reaksi pasien terhadap penyakitnya dan berupaya untuk membantu mengatasi penderitaan pasien terutama penderitaan batin, dan bila mungkin mengupayakan jangan sampai penyakitnya menimbulkan komplikasi (Sudarma, 2009).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.HK.02.02/MENKES/148/1/2010 perawat adalah seorang yang telah lulus pendidikan perawat baik didalam maupun diluar negeri sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Seorang perawat dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat, oleh karena itu perawat dituntut untuk lebih professional agar kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan semakin meningkat. Kemudian (Darmawan, 2013) turut menjelaskan bahwa perawat adalah salah satu pemberi layanan kesehatan di rumah sakit.

Kesimpulannya, perawat adalah mereka yang memiliki kemampuan dan kewenangan melakukan tindakan keperawatan berdasarkan ilmu yang dimiliki diperoleh melalui pendidikan keperawatan.

#### Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Fungsi perawat

Fungsi perawat adalah suatu pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan sesuai dengan perannya (Budiono & Sumirah, 2015). Fungsi tersebut dapat berubah disesuaikan dengan keadaan yang ada, perawat dalam menjalankan perannya memiliki beberapa fungsi sebagai berikut: Ada tiga jenis fungsi perawat dalam melaksanakan perannya, yaitu:

### a. Fungsi independent

Perawat melaksanakan perannya secara mandiri, tidak tergantung pada orang lain. Perawat harus dapat memberikan bantuan terhadap adanya penyimpangan atau tidak terpenuhinya kebutuhan dasar manusia mulai dari tingkat individu utuh, mencakup seluruh siklus kehidupan, sampai pada tingkat masyarakat yang juga tercermin pada tidak terpenuhinya kebutuhan dari pada tingkat sistem organ fungsional sampai molekuler. Kegiatan ini dilakukan dengan diprakarsai oleh perawat dan perawat bertanggung jawab atas rencana dan keputusan tindakannya.

### b. Fungsi dependent

Kegiatan ini dilaksanakan atas pesan atau instruksi dari orang lain.

### c. Fungsi interdependent

Fungsi ini berupa kerja tim sifatnya saling ketergantungan baik dalam keperawatan maupun kesehatan.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Tugas Perawat

Tugas perawat ini disepakati dalam lokakarya tahun 1983, yang berdasarkan tugas dan tanggung jawab perawat dalam memberikan asuhan keperawatan sebagai berikut (Budiono & Sumirah, 2015):

- a. Menyampaikan perhatian dan rasa hormat pada klien.
- b. Jika perawat terpaksa menunda pelayanan maka perawat bersedia memberikan penjelasan dengan ramah kepada kliennya.
- c. Menunjukkan kepada klien sikap menghargai yang ditunjukkan dengan perilaku perawat. Misalnya mengucapkan salam, tersenyum, membungkuk, bersalaman dan sebagainya.
- d. Berbicara dengan klien yang berorientasi pada perasaan klien bukan pada kepentingan atau keinginan perawat.
- e. Tidak mendiskusikan klien lain didepan pasien dengan maksud menghina.
- f. Menerima sikap kritis klien dan mencoba memahami klien dalam sudut pandang klien.

#### E. Kerangka Berfikir

Perawat adalah profesi pekerjaan yang mengkhususkan diri pada upaya penanganan perawatan pasien atau asuhan kepada pasien dengan tuntutan kerja yang bervariasi, tergantung pada karakteristik-karakteristik tertentu dalam melaksanakan pekerjaannya. Karakteristik tersebut meliputi karakteristik tugas (yang membutuhkan kecepatan, kesiagaan, serta kerja *shift*), karakteristik organisasi, serta karakteristik lingkungan kerja baik lingkungan kerja fisik

maupun sosial. Dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya perawat rentan terhadap stres. Stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang (Robbins & Judge, 2007). Stres juga dapat diartikan sebagai suatu kondisi yang menekan keadaan psikis seseorang dalam mencapai suatu kesempatan dimana untuk mencapai kesempatan tersebut terdapat batasan atau penghalang (Robbins, 2001)

Seseorang yang memiliki kemampuan kerja yang rendah rentan mengalami tekanan karena tidak mampu memenuhi tuntutan pekerjaannya. Stres kerja yang dikemukakan oleh Looker dan Gregson (2005) merupakan sebuah keadaan yang dialami ketika ada sebuah ketidaksesuaian atau ketimpangan antara tuntutan-tuntutan yang diterima dan kemampuan untuk mengatasinya. Tarwaka, dkk (2004) mendefinisikan stres kerja sebagai suatu ketidakmampuan tenaga kerja untuk menghadapi tuntutan tugas dengan akibat suatu ketidaknyamanan dalam bekerja. Seseorang dapat mengalami tekanan tersebut dari beban kerja dan lingkungan dalam pekerjaan.

Munandar (2001), mengatakan bahwa beban kerja yang lebih dan beban kerja yang sedikit merupakan pembangkit stres. Ia membedakan beban kerja secara garis besar kepada dua kelompok yaitu beban kerja lebih atau kurang secara kuantitatif yang ditimbulkan oleh terlalu banyak atau sedikit tugas-tugas yang diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu dan beban kerja lebih atau kurang secara kualitatif, keadaan ini timbul karena tenaga kerja merasa tidak mampu untuk melakukan tugas atau tugas tidak sesuai dengan potensi tenaga kerja.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Beban kerja berhubungan dengan stres kerja. Beban kerja yang diberikan kepada perawat harus disesuaikan dengan kapasitas yang dimiliki. Jika jumlah beban kerja yang diberikan melampaui kapasitas perawat, tentu saja hal itu akan mengurangi produktivitas kerja perawat, karena dalam melaksanakan tugasnya, perawat akan merasa kelelahan. Jika jumlah beban kerja terlalu sedikit juga dapat mempengaruhi kesejahteraan psikologis seseorang. Pada pekerjaan sederhana, dimana banyak terjadi pengulangan akan timbul rasa bosan dan monoton. Beban kerja baik secara kuantitas dimana tugas - tugas yang harus dikerjakan terlalu banyak/sedikit maupun secara kualitas dimana tugas yang harus dikerjakan membutuhkan keahlian.

Bila banyaknya tugas tidak sebanding dengan kemampuan baik fisik maupun keahlian dan waktu yang tersedia maka akan menjadi sumber stres (Supardi, 2007). Kecepatan dalam bekerja juga dapat mempengaruhi stres kerja perawat. Perawat dituntut untuk bekerja dengan cepat dan sigap, terutama dalam menangani pasien yang sedang kritis. Jika waktu yang tersedia tidak dapat mengimbangi kecepatan dalam bekerja, maka akan menjadi sumber stres.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Irma Lenny, dkk (2002) menunjukkan bahwa beban kerja memberikan kontribusi besar terhadap terjadinya stres kerja karena dilihat dari analisis data menunjukkan bahwa korelasi antara beban kerja dengan stres kerja sebesar 0,869 dengan taraf signifikan 0,000, ini berarti terdapat hubungan yang sangat signifikan antara beban kerja dengan stres kerja. Oleh karenanya, bisa dikatakan bahwa beban kerja yang berlebih secara kuantitas dan kualitas dapat menyebabkan stres kerja.



mengontrol stres kerja yang dihadapinya. Seperti yang diungkapkan Sarafino (2006), dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa pekerja mendapatkan dukungan emosi dan dukungan instrumental dari supervisor, rekan kerja, keluarga memiliki ketegangan psikologis yang lebih rentan daripada pekerja yang tidak mendapatkan dukungan sosial.

Semakin berat beban yang diberikan, maka akan semakin tinggi stres kerja. Demikian pula dengan dukungan sosial, dukungan sosial merupakan salah satu faktor yang menyebabkan stres kerja. Dukungan sosial yang rendah akan mampu membuat kondisi psikologis perawat dalam kondisi yang tidak baik, sehingga individu tidak dapat mengatasi stres kerjanya dengan baik. Ketika beban kerja yang diberikan melampaui atau dibawah kapasitas yang dimiliki, stres kerja perawat akan meningkat.

### F. Hipotesis

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disusun hipotesis penelitian sebagai berikut :

- a. Terdapat hubungan positif antara beban kerja dengan stres kerja perawat; dan
- b. Terdapat hubungan negatif antara dukungan sosial dengan stres kerja perawat.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.