

EFEKTIVITAS PSIKOEDUKASI DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP TINGKAT STRES PEGAWAI BEA CUKAI GRESIK DALAM MENGHADAPI MUTASI KERJA

Rifqi Pratama Putra^{1*}, Setyani Alfinuha²

¹Bea Cukai Ternate

²Psynergy Indonesia

Article Info	Abstract
Article History Submitted: 16 th February 2024 Final Revised: 22 th August 2024 Accepted: 2 th September 2024	Background: Customs employees are faced with various unique and complex challenges, especially regulations that require employees to undergo regular job transfers which can trigger stress. So far there has been no special psychological support program provided for employees who will transfer jobs. Objective: This research seeks to reveal the effectiveness of social support psychoeducation to reduce the stress level of employees undergoing job transfers. Method: This research uses a quasi-experiment design with a non-randomized one group pre-test post-test design. The number of participants in this research was 15 employees consisting of Gresik Customs and Excise who were aged between 22 - 30 years and were about to undergo a job transfer. Stress levels were measured using the Perceived Stress Scale and analyzed using the paired sample t-test. Results: Research shows that social support psychoeducation is effective in reducing the stress level of employees undergoing job transfers. Conclusion: Social support psychoeducation has proven to be effective in reducing stress levels. Social support psychoeducation helps employees understand and identify the various sources of social support they have, thereby helping them manage stress when changing jobs.
	Keywords: psychoeducation, social support, stress, job transfer



This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) license

Copyright © 2024 by Author,
Published by Universitas
Muhammadiyah Gresik

Abstrak

Latar Belakang: Pegawai bea cukai dihadapkan pada berbagai tantangan yang bersifat unik dan kompleks, terutama peraturan yang mengharuskan pegawai untuk rutin menjalani mutasi kerja yang dapat memicu stres. Selama ini belum ada program pembelakan psikologis yang khusus disediakan untuk pegawai yang akan mutasi kerja. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial berpengaruh secara efektif terhadap stres. **Tujuan:** Penelitian ini berupaya mengungkap efektivitas psikoedukasi dukungan sosial untuk menurunkan tingkat stres pegawai yang menjalani mutasi kerja. **Metode:** Penelitian ini menggunakan desain *quasi-experiment* dengan *non-randomized one group pre-test post-test design*. Jumlah partisipan pada penelitian ini sebanyak 15 pegawai yang terdiri dari pegawai Bea Cukai Gresik yang berusia antara 22 – 30 tahun dan akan menjalani mutasi kerja. Tingkat stres diukur menggunakan *Perceived Stress Scale* dan dianalisis dengan uji beda *paired sample t-test*. **Hasil:** Penelitian menunjukkan bahwa psikoedukasi dukungan sosial efektif untuk menurunkan tingkat stres pegawai yang menghadapi mutasi kerja. **Kesimpulan:** Psikoedukasi dukungan sosial terbukti efektif untuk menurunkan tingkat stres. Psikoedukasi dukungan sosial membantu pegawai untuk memahami dan mengidentifikasi berbagai sumber dukungan sosial yang dimiliki sehingga membantunya dalam mengelola stres ketika mutasi kerja.

Kata kunci: psikoedukasi, dukungan sosial, stres, mutasi kerja

*email: pratamarifqi13@gmail.com

Bea Cukai Ternate

Jl. Jenderal Ahmad Yani No.2, Kota Baru, Ternate Tengah, Kota Ternate, Maluku Utara

PENDAHULUAN

Instansi kepabean merupakan sebuah organisasi yang keberadaannya sangat penting bagi suatu negara. Kepabean merupakan instansi yang mengawasi, memungut, dan mengurus bea masuk dan bea keluar, baik melalui darat, laut, maupun udara. Demikian juga dengan Instansi Kepabean di Indonesia yaitu Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai merupakan instansi dengan peran yang penting bagi negara. Berikut ini merupakan tugas-tugas Direktorat Jenderal Bea dan Cukai: (1) melindungi masyarakat dari potensi masuknya berbagai barang yang membahayakan; (2) melindungi industri dalam negeri dari persaingan pasar yang tidak sehat dengan industri sejenis dari luar negeri; (3) berperan aktif dalam melakukan pemberantasan penyelundupan; (4) melaksanakan tugas titipan dari berbagai instansi lain yang memiliki kepentingan dengan arus lalu lintas barang yang melampaui berbagai negara; dan (5) melakukan pemungutan bea masuk serta pajak impor secara optimal untuk kepentingan penerimaan keuangan negara (Mufida, 2012).

Lingkungan kerja bea cukai yang dinamis, seringkali mengakibatkan pegawai dihadapkan pada berbagai tantangan yang dapat menimbulkan stres, salah satunya adalah mutasi. Pada institusi pemerintahan seperti bea cukai, mutasi tempat kerja dianggap sebagai bagian penting dari pengembangan karier dan peningkatan efektivitas organisasi (Handaya dkk, 2023). Mutasi kerja menjadi fenomena umum yang dihadapi oleh pegawai bea cukai sebagai bagian integral dari strategi adaptasi organisasi terhadap perubahan lingkungan. Meskipun mutasi kerja diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, proses ini seringkali menyebabkan tingkat stres yang tinggi di kalangan pegawai, memicu permasalahan psikologis dan dampak negatif terhadap kinerja pegawai (Anggriani dkk, 2014).

Pegawai bea cukai yang sering mengalami mutasi dihadapkan pada ketidakpastian terkait tugas dan tanggung jawab di tempat baru. Perubahan lingkungan kerja dan proses kerja dapat memicu kebingungan dan kekhawatiran terkait pelaksanaan tugas dengan efektif. Pegawai bea cukai yang mutasi ke tempat baru juga perlu beradaptasi dengan berbagai kebijakan lokal. Setiap lokasi kerja memiliki kebijakan dan regulasi yang berbeda-beda. Pegawai dituntut untuk cepat dan efisien dalam melakukan adaptasi dengan peraturan setempat, termasuk perbedaan prosedur bea cukai yang berlaku di wilayah baru. Mutasi kerja yang dialami pegawai menjadi salah satu pemisah secara fisik dari keluarga. Tidak jarang pegawai bea cukai yang harus menjalani *long distance marriage* (pernikahan jarak jauh) dengan pasangannya (Cesaria & Fardana, 2018). Mutasi kerja juga sering kali menyebabkan pemisahan fisik dari keluarga dan komunitas yang telah dibangun oleh pegawai di tempat sebelumnya. Hal ini dapat memicu timbulnya stres emosional dan tekanan sosial yang signifikan (Arviana & Muchsinati, 2016).

Pegawai yang mengalami mutasi kerja harus berhadapan dengan perubahan sosial dan budaya. Pegawai yang sering mutasi harus terbiasa dengan perubahan sosial dan budaya yang signifikan di setiap lokasi baru. Hal ini mencakup perbedaan dalam bahasa, norma perilaku, dan cara kerja

(Fadhallah et al., 2023). Berbagai tantangan yang harus dihadapi ketika mutasi kerja seringkali menjadi faktor pemicu tingkat stres yang tinggi. Kondisi stres dapat meningkat secara signifikan akibat tekanan untuk beradaptasi dengan perubahan yang cepat dan terus-menerus. Ketidakpastian situasi kerja dan lingkungan baru dapat memicu perasaan cemas dan tidak nyaman. Menjalani mutasi kerja secara terus-menerus dalam jangka waktu tertentu juga mendorong pegawai untuk membangun kembali jaringan sosial di setiap tempat kerja baru. Proses ini dapat membutuhkan waktu dan energi ekstra, terutama bagi individu yang mungkin cenderung bersifat *introvert*/ tertutup atau kesulitan dalam membangun hubungan sosial (Setioningtyas & Wisnu, 2020).

Stres kerja yang terutama berhubungan dengan mutasi dapat berdampak secara signifikan terhadap kesejahteraan mental, produktivitas kerja, serta kinerja organisasi secara umum (Utaminingtias dkk, 2015). Meskipun memiliki banyak tantangan berkaitan dengan mutasi kerja, pegawai bea cukai tetap dituntut untuk menampilkan kinerja yang optimal sehingga kepuasan masyarakat pengguna jasa meningkat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pegawai berperangrugh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat/ pengguna jasa (Awaludin dkk, 2020). Sementara itu, hasil penelitian lain menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Seseorang dengan stres kerja tinggi dapat memicu ketidaknyamanan dalam bekerja sehingga berdampak pada penurunan kinerja (Pradnyani, 2022).

Tingkat stres yang tinggi seringkali dikaitkan dengan berbagai masalah kesehatan, termasuk kecemasan, depresi, dan penurunan imunitas yang mana hal ini dapat mempengaruhi kualitas hidup pegawai dan efektivitas dalam bekerja (Utaminingtias dkk, 2015). Tingginya tingkat stres di kalangan pegawai yang mengalami mutasi kerja menunjukkan penting adanya dukungan kesejahteraan psikologis (Adhana & Herwanto, 2021). Pada konteks ini, dukungan sosial menjadi salah satu faktor yang dapat memitigasi dampak stres yang terkait dengan mutasi kerja. Dukungan sosial mencakup berbagai bentuk bantuan, baik emosional, informasional, maupun instruksional yang dapat membantu individu menyesuaikan diri dengan perubahan dan mengatasi tekanan yang muncul (Novryansyah dkk, 2021).

Dukungan sosial di tempat kerja, baik dari rekan maupun atasan, telah diidentifikasi sebagai salah satu faktor kunci dalam mitigasi stres (Novryansyah dkk, 2021). Dukungan instansi juga penting diberikan kepada pegawai seperti penempatan yang sesuai dengan latar belakang pendidikan, memberikan kesempatan pada pegawai untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan sesuai keahlian dan tugasnya, serta membangun iklim kerja yang suportif dan kekeluargaan (Sopyan dkk, 2021; Mouchlizar & Simon, 2021). Keberadaan jaringan dukungan yang kuat dapat memberikan rasa aman, mengurangi ketidakpastian, dan meningkatkan kemampuan adaptasi individu terhadap perubahan (Naibaho & Murniati, 2023).

Peran penting dukungan sosial dalam konteks menangani stres akibat mutasi kerja menjadi dasar kebutuhan untuk merancang intervensi yang dapat memperkuat faktor dukungan ini (Sahrah & Yuniasanti, 2018). Salah satu pendekatan yang dapat diambil adalah melalui psikoedukasi dukungan sosial. Psikoedukasi dukungan sosial ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan dan kesadaran pegawai tentang berbagai dukungan yang ada serta cara meningkatkan kemampuan individu dalam membangun dan memelihara hubungan sosial yang positif (Sulastri dkk, 2023). Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk mengeksplorasi sejauh mana psikoedukasi dukungan sosial dapat meningkatkan kesejahteraan psikologis pegawai bea cukai yang menghadapi mutasi kerja.

Psikoedukasi merupakan tindakan edukasi terkait isu-isu psikologi. Psikoedukasi telah menjadi metode intervensi yang populer untuk mengatasi berbagai permasalahan individu. Program psikoedukasi terbukti dapat membantu pegawai mengembangkan keterampilan dalam mengelola stres, memahami emosi, dan membangun strategi adaptasi yang lebih baik (Sulastridkk, 2023). Pada penelitian ini, penggabungan psikoedukasi dengan dukungan sosial dapat menawarkan pendekatan yang lebih komprehensif dalam membantu pegawai mengelola stres. Hal ini tidak hanya menyediakan pegawai dengan informasi dan keterampilan untuk mengatasi stres tetapi juga memperkuat jaringan dukungan sosial, menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif dan mendukung.

Berbagai penelitian menunjukkan adanya keterkaitan antara dukungan sosial dengan stres (Cahyani, 2019; Sari dkk, 2017; Hidayati & Purwandari, 2022). Dukungan sosial yang didapatkan pegawai, baik dari rekan kerja maupun dari atasan dapat membantu pegawai dalam meredakan stres kerja sehingga kinerjanya meningkat (Cahyani, 2019). Stres kerja merupakan stres yang hadir disebabkan oleh adanya tekanan yang hadir dari lingkungan kerja yang berpengaruh terhadap emosi, pikiran, dan kondisi fisik individu. Salah satu kondisi yang berpengaruh terhadap stres yang yaitu dukungan sosial. Dukungan sosial yang rendah akan mengganggu kenyamanan dalam bekerja. Sari dkk (2017) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa mayoritas responden penelitian mendapatkan dukungan sosial yang tinggi terutama pada indikator dukungan sosial emosional. Kondisi ini membuat responden penelitian memiliki kecenderungan tingkat stres kerja dalam kategori rendah. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan negatif antara dukungan sosial dengan tingkat stres kerja pegawai.

Dukungan sosial merupakan salah satu variabel yang memiliki hubungan erat dan signifikan dengan berbagai masalah kesehatan mental seperti depresi, stres, kecemasan, dan kecenderungan untuk melakukan bunuh diri. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara dukungan sosial dengan kesehatan mental. Terkait signifikansi hubungan dukungan sosial dengan kesehatan mental maka dari itu perlu dilakukan psikoedukasi bagi kalangan yang rentan mengalami permasalahan kesehatan mental seperti stres. Kegiatan psikoedukasi dapat menumbuhkan kesadaran individu akan pentingnya dukungan sosial dan menemukan strategi praktis untuk meningkatkan hubungan antar individu (Hidayati & Purwandari 2022). Psikoedukasi juga terbukti efektif untuk menurunkan tingkat stres (Mahiyuddin dkk, 2023; Sulastridkk, 2023).

Meskipun pentingnya psikoedukasi dan dukungan sosial telah diakui dalam berbagai penelitian (Mahiyuddin dkk, 2023; Sulastridkk, 2023), masih terdapat kesenjangan penelitian mengenai efektivitas kombinasi kedua strategi tersebut dalam konteks tingkat stres khusus mutasi pegawai bea cukai. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi dan melakukan verifikasi manfaat pendekatan ini dalam setting yang lebih spesifik. Selain itu, adanya kesenjangan antara kebutuhan pegawai dalam mengatasi permasalahan psikologis seperti stres saat menghadapi mutasi kerja tidak diiringi dengan program khusus yang disediakan oleh instansi tempat kerja. Hal ini juga menjadi dasar dan urgensi penelitian tentang psikoedukasi dukungan sosial untuk mengatasi permasalahan stres akibat mutasi kerja.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengevaluasi efektivitas psikoedukasi dukungan sosial dalam mengurangi tingkat stres pegawai bea cukai yang menghadapi mutasi kerja. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh bukti empiris yang mendukung penggunaan strategi ini dalam praktik yang ilmiah. Hipotesis penelitian ini yaitu psikoedukasi dukungan sosial efektif untuk menurunkan tingkat stres pegawai Bea Cukai Gresik. Hasil

dari penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan baru bagi pengelolaan sumber daya manusia dalam instansi bea cukai dan organisasi lainnya yang serupa. Identifikasi dan pemahaman tentang berbagai tantangan yang dihadapi oleh pegawai bea cukai, Lembaga Bea Cukai dapat merancang program dukungan psikologis khusus dan strategi manajemen untuk membantu pegawai mengatasi dampak negatif yang mungkin timbul akibat seringnya mutasi kerja.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain *quasi-experiment* dengan *non-randomized one group pre-test posttest design*. Desain tersebut dipilih dengan pertimbangan pada penelitian ini tidak memungkinkan dilakukan randomisasi untuk membagi partisipan dalam kelompok eksperimen dan kelompok kontrol (Seniati dkk, 2009). Pada desain ini, hanya terdapat kelompok eksperimen karena keterbatasan jumlah partisipan yang menghadapi mutasi kerja di Kantor Bea Cukai Gresik serta keunikan dari karakteristik partisipan. Penelitian ini tidak menggunakan kelompok pembanding tetapi menggunakan *pre-test* untuk mengetahui perbedaan tingkat stres partisipan penelitian antara sebelum dan setelah *treatment* / intervensi diberikan. Bagan desain yang digunakan pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.

NR O1 ----- X ----- O2

Gambar. 1 Desain Penelitian

Keterangan:

- NR : Non-Random
- O1 : *Pre-test*
- X : Psikoedukasi Dukungan Sosial
- O2 : *Post-test*

Partisipan

Partisipan penelitian ini adalah pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Gresik yang tergabung dalam grup pegawai milenial dan akan menjalani mutasi kerja. Pemilihan partisipan penelitian didasarkan pada karakteristik inklusi yang telah ditetapkan yaitu: 1) tergabung dengan grup pegawai milenial Kantor Bea Cukai Gresik; 2) berusia antara 22 – 30 tahun; 3) akan mengalami mutasi kerja; 4) tidak sedang mengikuti program intervensi psikologis lain sebelum dan selama psikoedukasi dukungan sosial diberikan; dan 5) bersedia mengikuti rangkaian psikoedukasi dukungan sosial dari awal hingga selesai.

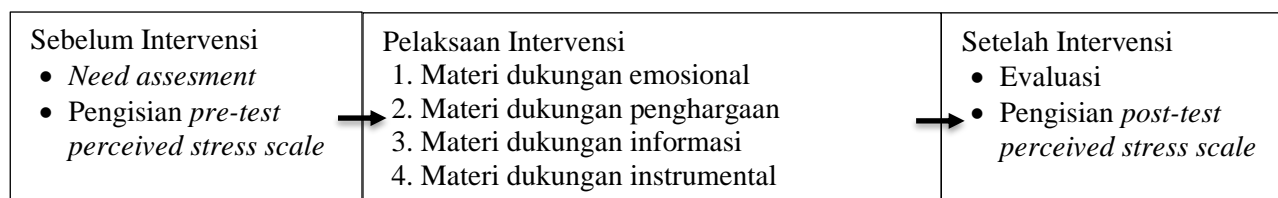
Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yaitu pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Gresik yang tergabung dalam grup pegawai milenial dan akan menjalani mutasi kerja yang berjumlah 15 orang. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik sampling jenuh. Artinya, semua anggota populasi dalam penelitian ini dijadikan sampel (Sugiyono, 2008).

Prosedur

Prosedur psikoedukasi dukungan sosial dibagi menjadi tiga bagian yaitu sebelum intervensi, pelaksanaan intervensi, dan sesudah intervensi. Sebelum intervensi dilakukan *need assessment* serta

pre-test dengan mengisi *perceived stress scale*. Intervensi berupa psikoedukasi dukungan sosial dilakukan sebanyak empat sesi. Psikoedukasi yang diberikan pada penelitian ini mengacu pada aspek dukungan sosial yang digunakan dalam penelitian Sahrah & Yuniasanti (2018) yaitu dukungan emosional, penghargaan, informasi, dan instrumental. Setelah intervensi dilakukan evaluasi dan *post-test* dengan mengisi *perceived stress scale*. Berikut merupakan tabel rincian prosedur psikoedukasi dukungan sosial pada penelitian ini.



Gambar. 2 Prosedur Intervensi

Gambar 2 memaparkan tentang prosedur psikoedukasi dukungan sosial. Psikoedukasi ini dilakukan dalam satu hari yang terdiri dari empat sesi yaitu: 1) dukungan emosional yang meliputi materi tentang empati, menumbuhkan rasa peduli pada diri sendiri dan orang lain, serta membangun penghargaan terhadap diri sendiri dan orang lain; 2) dukungan penghargaan yang terdiri dari pengetahuan untuk melakukan ungkapan positif, dorongan untuk maju, dan penguatan positif; 3) dukungan informasi yang meliputi ketrampilan untuk memberikan petunjuk dan saran dan memberikan umpan balik; 4) dukungan instrumental meliputi ketrampilan untuk membantu dengan berbagai hal yang nyata dan praktis serta memberi hal yang baik dan berguna. Materi edukasi dukungan sosial ini diberikan dengan konsep *experiential learning* dengan metode *lecturing*, diskusi, permainan, dan refleksi.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan alat ukur *Perceived Stress Scale* (Cohen & Williamson, 1988) yang telah diadaptasi ke dalam Bahasa Indonesia. Skala ini berbentuk likert dengan koefisien reliabilitas 0,868. Hasil uji validitas 10 aitem *Perceived Stress Scale* pada penelitian ini (skor *corrected item-total correlation* > 0,3).

Teknik Analisis Data

Analisis data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu uji beda menggunakan *paired sample t-test*. Uji *paired sample t-test* ini merupakan salah satu metode pengujian yang digunakan untuk menganalisis efektivitas perlakuan tertentu yang ditandai dengan adanya perbedaan rata-rata sebelum dan rata-rata sesudah diberikan perlakuan. Uji *paired sample t-test* merupakan bagian dari analisis statistik parametrik maka persyaratan utamanya adalah data penelitian harus berdistribusi normal (Sugiyono, 2013). Oleh sebab itu, sebelum dilakukan uji *paired sample t-test* maka perlu dilakukan uji normalitas. Analisis data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan program *Statistical Package Program for Social Science* (SPSS) versi 20.

HASIL

Partisipan penelitian ini berjumlah 15 orang yang terdiri dari pegawai Bea Cukai Gresik yang memenuhi kriteria partisipan dan telah mengisi *Perceived Stress Scale*. Berikut merupakan hasil pengisian *Perceived Stress Scale* masing-masing partisipan beserta kategorinya.

Tabel 1. Hasil Pengisian *Perceived Stress Scale*

Partisipan	Jenis Kelamin	Pre-test	Kategori	Post-test	Kategori	Keterangan
1	Laki-laki	25	Sedang	15	Rendah	Menurun
2	Laki-laki	10	Rendah	10	Rendah	Tetap
3	Laki-laki	20	Sedang	14	Rendah	Menurun
4	Laki-laki	26	Sedang	17	Rendah	Menurun
5	Laki-laki	20	Sedang	17	Rendah	Menurun
6	Perempuan	26	Sedang	16	Rendah	Menurun
7	Laki-laki	22	Sedang	17	Rendah	Menurun
8	Laki-laki	30	Sedang	19	Sedang	Tetap
9	Laki-laki	31	Sedang	22	Sedang	Tetap
10	Laki-laki	32	Sedang	20	Sedang	Tetap
11	Perempuan	24	Sedang	16	Rendah	Menurun
12	Laki-laki	26	Sedang	19	Sedang	Tetap
13	Laki-laki	28	Sedang	17	Rendah	Menurun
14	Laki-laki	19	Sedang	14	Rendah	Menurun
15	Laki-laki	38	Tinggi	16	Rendah	Menurun

Berdasarkan tabel 1 didapatkan data bahwa sebagian besar partisipan penelitian mengalami penurunan tingkat stres setelah mengikuti intervensi psikoedukasi dukungan sosial. Kondisi ini juga tergambar pada hasil perbedaan rata-rata pre-test dan post-test *Perceived Stress Scale* partisipan penelitian.

Tabel 2. Perbandingan Skor Rata-rata Pre-test dan Post-test

	Skor	Keterangan
<i>Pre-test</i>	25.13	
<i>Post-test</i>	16.60	Menurun

Berdasarkan tabel 2 dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan skor rata-rata tingkat stres partisipan setelah dilakukan intervensi psikoedukasi dukungan sosial. Sebelum dilakukan uji hipotesis maka diperlukan uji asumsi. Uji asumsi dilakukan sebagai prasyarat terhadap data penelitian. Berikut ini merupakan hasil uji asumsi pada penelitian ini.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

Data	Sig.	Keterangan
<i>Pre-test</i>	.872	Normal
<i>Post-test</i>	.646	Normal

Pada tabel 3 didapatkan hasil uji normalitas menggunakan Shapiro-Wilk, nilai sigifikansi pre-test sebesar 0,872 ($>0,05$) dan nilai signifikansi post-test sebesar 0,646 ($>0,05$). Berdasarkan hasil uji normalitas tersebut dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini memenuhi uji normalitas. Selanjutnya dilakukan uji korelasi atau hubungan antara data pre-test dan post-test sebagai berikut ini.

Tabel 4. Hasil Uji Korelasi

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	<i>Pre-test & Post-test</i>	15	.716	.003

Tabel 4 menunjukkan hasil uji korelasi atau hubungan antara kedua data atau hubungan variabel pre-test dengan post-test. Berdasarkan hasil uji korelasi di atas diketahui nilai koefisien korelasi sebesar 0,71 dengan nilai signifikansi (Sig.) 0,003. Karena nilai Sig. $0,003 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara variabel pre-test dengan variabel post-test. Selanjutnya dilakukan uji hipotesis dengan *Paired Sample T Test* dengan hasil berikut ini.

Tabel 5. Hasil Uji Hopotesis

		Mean	Std.Deviation	Std.Error Mean	Sig. (2-tailed)
Pair 1	<i>Pre-test & Post-test</i>	15	.716	.003	.000

Berdasarkan tabel 5 didapatkan bahwa hasil perhitungan menggunakan *paired samples t-test* menunjukkan nilai signifikansi skor *pre-test* dan *post-test* sebesar 0,000 (sig. $< 0,05$). Hasil ini mengindikasikan terdapat perbedaan rata-rata skor stres sebelum dan setelah psikoedukasi dukungan sosial diberikan. Hal ini juga mengindikasikan bahwa intervensi yang diberikan berupa psikoedukasi dukungan sosial terbukti efektif untuk menurunkan tingkat stres partisipan penelitian.

PEMBAHASAN

Pegawai bea cukai dihadapkan pada berbagai tantangan yang bersifat unik dan kompleks, terutama peraturan yang mengharuskan pegawai untuk rutin menjalani mutasi kerja. Proses mutasi yang harus dihadapi oleh para pegawai bea cukai tidak hanya menciptakan perubahan lokasi kerja melainkan juga menuntut adaptasi terhadap lingkungan kerja yang baru, penyesuaian diri terhadap aturan lokal yang berbeda, dan dinamika tugas yang berubah-ubah (Handaya dkk, 2023). Terdapat berbagai tantangan khusus yang dihadapi oleh pegawai bea cukai yang selalu harus mutasi kerja mulai dari ketidakpastian tugas dan tanggung jawab, perbedaan lingkungan dan budaya tempat kerja, hingga jauh dengan keluarga (Cesaria & Fardana, 2018). Kondisi-kondisi tersebut membuat pegawai bea cukai rentan mengalami stres.

Hasil studi ini mengungkapkan hasil yang menarik dalam upaya mengurangi tingkat stres di kalangan pegawai bea cukai melalui psikoedukasi dukungan sosial. Diskusi hasil penelitian ini menggali implikasi praktis serta teoritis yang relevan untuk manajemen sumber daya manusia dan penelitian lanjutan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa program psikoedukasi dukungan sosial memiliki dampak positif yang signifikan pada penurunan tingkat stres pada pegawai bea cukai. Hal ini sejalan dengan teori-teori terkait yang menunjukkan bahwa pendekatan tersebut dapat menjadi intervensi yang efektif dalam manajemen stres di lingkungan kerja (Cahyani, 2019; Sari dkk, 2017;

Hidayati & Purwandari, 2022). Hasil ini memberikan dukungan empiris yang kuat untuk kebijakan organisasional yang memprioritaskan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan psikologis karyawan.

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk menurunkan tingkat stres pegawai yaitu dengan memberikan intervensi berupa psikoedukasi dukungan sosial. Psikoedukasi dukungan sosial bertujuan untuk memberikan pengetahuan dan kesadaran pegawai tentang berbagai dukungan yang ada serta cara meningkatkan kemampuan individu dalam membangun dan memelihara hubungan sosial yang positif (Sulastri dkk, 2023). Selain itu, dalam konteks praktis, temuan penelitian memberikan dasar bagi bea cukai dan lembaga sejenis untuk merancang program-program intervensi yang lebih efektif dalam mengatasi stres di tempat kerja. Implementasi program psikoedukasi dukungan sosial dapat menjadi strategi yang berharga untuk memperbaiki kualitas lingkungan kerja, meningkatkan kinerja pegawai, dan mengurangi biaya yang terkait dengan absensi dan penurunan produktivitas akibat stres (Cahyani, 2019).

Penelitian ini menyajikan kajian ilmiah tentang alasan psikoedukasi dukungan sosial efektif dalam menurunkan tingkat stres di kalangan pegawai bea cukai. Ada beberapa faktor yang dapat menjelaskan pendekatan psikoedukasi dukungan sosial efektif dalam penelitian ini. Pertama, psikoedukasi memberikan pegawai dengan pemahaman yang lebih baik tentang karakteristik stres, strategi pengelolaan stres yang efektif, dan cara-cara mengatasi tekanan dalam situasi kerja. Peningkatan pengetahuan tentang sumber-sumber stres dan cara mengelolanya membuat pegawai menjadi lebih mampu untuk mengidentifikasi dan menanggapi stres secara produktif. Selain itu, psikoedukasi juga dapat membantu mengurangi ketidakpastian dan kekhawatiran yang dapat menjadi pemicu stres di lingkungan kerja (Mahiyuddin dkk, 2023; Sulastri dkk, 2023).

Kedua, dukungan sosial memainkan peran penting dalam mengurangi tingkat stres dengan menyediakan jaringan sosial yang mendukung dan empati di antara rekan kerja dan atasan. Interaksi positif dengan sesama pegawai dapat memberikan rasa dukungan, pengakuan, dan pemahaman yang diperlukan bagi individu yang sedang mengalami stres. Dukungan sosial juga dapat mengurangi perasaan isolasi dan kesepian yang sering kali menyertai pengalaman stres sehingga membantu memperkuat ketahanan mental dan emosional pegawai (Hidayati & Purwandari, 2022). Seringkali pegawai tidak menyadari berbagai sumber dukungan sosial yang dimiliki sehingga tidak dapat menggunakannya secara optimal.

Kurangnya pengetahuan pegawai tentang berbagai aspek dukungan sosial yang ada dapat memicu pegawai semakin stres, khususnya saat menghadapi mutasi kerja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa psikoedukasi dukungan sosial terbukti efektif untuk menurunkan tingkat stres pegawai bea cukai yang sedang menghadapi mutasi kerja. Hal ini sejalan dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa psikoedukasi dukungan sosial dapat menurunkan tingkat stres (Cahyani, 2019; Sari dkk, 2017; Hidayati & Purwandari, 2022). Dukungan sosial yang digunakan pada penelitian ini yaitu dukungan emosional, dukungan penghargaan, dukungan informasi, dan dukungan instrumental.

Dukungan emosional meliputi ketrampilan melakukan empati, peduli pada diri sendiri dan orang lain, serta penghargaan pada diri sendiri maupun orang lain (Novryansyah dkk, 2021). Dukungan emosional ini membantu pegawai untuk dapat memberikan empati terhadap rekan kerja yang sedang menghadapi kondisi yang serupa. Empati juga dapat mendorong pegawai untuk menyadari bahwa hal yang dirasakan oleh rekan kerja dapat juga terjadi pada dirinya sehingga lebih terdorong untuk menanamkan sikap empati. Dukungan penghargaan yang terdiri dari ketrampilan

untuk melakukan ungkapan positif, dorongan untuk maju, dan penguatan positif. Dukungan penghargaan yang ditampilkan pada psikoedukasi ini adalah dukungan berupa penguatan positif dengan kata-kata yang suportif.

Dukungan informasi terdiri dari ketrampilan untuk memberikan petunjuk dan saran dan memberikan umpan balik (Sahrah & Yuniasanti, 2018). Dukungan informasi ini berupa bertukar wawasan tentang tempat mutasi masing-masing pegawai. Beberapa partisipan mutasi kerja di tempat kerja partisipan lain sebelumnya sehingga dapat saling bertukar informasi tentang suasana, lingkungan, dan iklim kerja di tempat yang baru. Dukungan instrumental yang merupakan ketrampilan untuk membantu dengan hal-hal yang nyata dan memberi hal yang baik dan berguna. Sebenarnya, dukungan instrumental ini sudah difasilitasi oleh lembaga berupa bantuan secara finansial untuk akomodasi mutasi kerja. Selain itu, rekan kerja yang tidak mengalami mutasi kerja juga seringkali memberikan cinderamata yang dapat bermanfaat bagi pegawai yang akan mutasi kerja. Adanya pengetahuan dan kesadaran bahwa berbagai dukungan sosial dapat diciptakan bahkan beberapa sudah didapatkan membuat pegawai menjadi lebih siap dan lebih dapat mengelola stres yang dirasakan (Hidayati & Purwandari 2022).

Sari dkk (2017) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa mayoritas responden penelitian mendapatkan dukungan sosial yang tinggi terutama pada indikator dukungan sosial emosional. Kondisi ini membuat partisipan penelitian memiliki kecenderungan tingkat stres kerja dalam kategori rendah. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan negatif antara dukungan sosial dengan tingkat stres kerja pegawai. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian ini yaitu dukungan sosial memberikan dampak negatif terhadap tingkat stres pegawai. Artinya, semakin tinggi dukungan sosial yang dimiliki maka semakin rendah tingkat stres pegawai. Psikoedukasi dukungan sosial bukan hanya memberikan pegawai dengan keterampilan praktis dalam mengelola stres tetapi juga memperkuat aspek sosial dan emosional dari lingkungan kerja (Hidayati & Purwandari 2022). Integrasi kedua pendekatan ini secara holistik membentuk fondasi yang kuat untuk meningkatkan kesejahteraan psikologis dan produktivitas pegawai di Bea Cukai dan organisasi lainnya.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, penelitian ini menyumbangkan pemahaman yang berharga tentang strategi intervensi yang efektif dalam mengelola stres pegawai khususnya yang sedang menghadapi mutasi kerja. Penelitian ini mendukung berbagai penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa psikoedukasi dukungan sosial menjadi intervensi yang efektif untuk menurunkan tingkat stres. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa intervensi yang berupa psikoedukasi dukungan sosial terbukti efektif untuk menurunkan tingkat stres pegawai Bea Cukai Gresik yang menghadapi mutasi kerja. Psikoedukasi dukungan sosial membantu pegawai untuk memahami dan mengidentifikasi berbagai sumber dukungan sosial yang dimiliki sehingga membantunya dalam mengelola stres ketika mutasi kerja. Maka dari itu, disarankan kepada Direktoral Genderal Bea dan Cukai untuk memberikan dukungan psikologis berupa psikoedukasi dukungan sosial untuk pegawai yang akan menjalani mutasi kerja.

Meskipun demikian, penting untuk diakui bahwa penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Misalnya, metode penelitian yang digunakan mungkin tidak dapat sepenuhnya mengisolasi efek dari intervensi psikoedukasi dukungan sosial, mengingat adanya faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi tingkat stres. Selain itu, walaupun penurunan tingkat stres adalah indikator

yang penting, penelitian masa depan juga dapat melihat dampak dari intervensi ini terhadap variabel lain, seperti kepuasan kerja, loyalitas organisasional, dan kesejahteraan psikologis pegawai. Dengan demikian, penelitian lebih lanjut dapat memberikan pemahaman yang lebih holistik tentang efek jangka panjang dari program psikoedukasi dan dukungan sosial dalam konteks lingkungan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhana, W., & Herwanto, J. (2021). Hubungan Antara Kontrol Diri Dan Stres Kerja Dengan Perilaku Cyberloafing Pada Pegawai Negeri Sipil (PNS) Di Kantor Pelayanan Bea Dan Cukai Kota Pekanbaru. *Psikobuletin: Buletin Ilmiah Psikologi*, 2(2), 144–153. <https://doi.org/10.24014/pib.v2i2.11916>
- Anggriani, M. I., Anward, H. H., & Dewi, R. S. (2014). Peranan Suasana Kerja Terhadap Keinginan Pindah Kerja Pada Karyawan PT Hasnur Jaya Utama. *Jurnal Ecopsy*, 1(2), 65–69.
- Arviana, N., & Muchsinati, E. S. (2016). Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Perpindahan Kerja Karyawan (Studi Kasus Terhadap Rumah Sakit di Batam). *Jurnal Manajemen Maranatha*, 15(2), 191–215.
- Awaludin, T., Banga, W., & Basri, M. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Pengguna Jasa Kepabeanaan dan Cukai, Kantor Bea dan Cukai Kendari). *Publica : Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 11(1), 72. <https://doi.org/10.33772/publica.v11i1.12546>
- Cahyani, W. (2019). Peran Dukungan Sosial terhadap Stres Kerja sebagai Peningkatan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(3), 868–876.
- Cesaria, B. D., & Fardana, N. A. (2018). Gambaran Trust Pada Istri Pegawai Bea Cukai Yang Menjalani Long Distance Marriage. *Pembelajaran Dan Pengembangan Diri*, 2(3), 449–458.
- Cohen, S., & Williamson, G. (1988). (1988). *Perceived Stress in a Probability Sample of the United States*. In S. Spacapan & S. Oskamp (Eds.), *The social psychology of health: Claremont Symposium on Applied Social Psychology*. Sage.
- Fadhallah, A. A., Kusumawardhani, S. J., & Rustyawati, R. (2023). *Skill Booster untuk Manajemen Stres pada Karyawan*. 1(1), 522–532.
- Handaya, S., Utami, T. R. S., & Romlah, L. (2023). Analisis Formulasi Kebijakan Klaster Kerja Pada Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai. *Prosiding SEMANIS: Seminar Nasional Manajemen Bisnis*, 1(1), 172–183. <https://www.jurnal.pelitabangsa.ac.id/index.php/semanis/article/download/2084/1231>
- Hidayati, D. L., & Purwandari, E. (2022). Hubungan antara Dukungan Sosial dengan Kesehatan Mental di Indonesia: Kajian Meta-Analisis. *GUIDENA: Jurnal Ilmu Pendidikan, Psikologi, Bimbingan Dan Konseling*, 13(1), 270–283.
- Mahyiyuddin, A. A., Ahmad, A. T., Rasyid, N., Agussalim, A. A., Nur, H., Zainuddin, N., & Arsi, N. M. (2023). Pelatihan Psikoedukasi untuk Menurunkan Stres Akademik pada Siswa SMP 33 Makassar. *Jurnal Kebajikan*, 01(03), 94–100.
- Mouchlizar, M., & Simon, J. (2021). Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Peningkatan Kompetensi Dikantor Pengawasan Dan Pelayanan Beadan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan. *Publik Reform*, 8(2), 22–35. <https://doi.org/10.46576/jpr.v8i2.1659>
- Mufida, S. (2012). Perbedaan Burn Out ditinjau dari gaya Kepribadian Dominance, Influence, Steadiness, dan Compliance. *Journal of Social and Industrial Psychology*, 1(1), 34–40. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/sip>

- Naibaho, S. L., & Murniati, J. (2023). Dukungan Sosial sebagai Faktor Pendukung Keberhasilan Adaptasi Mahasiswa Perantau yang Tinggal di Asrama Jakarta. *Jurnal Psikologi Ulyat: Indonesian Journal of Indigenous Psychology*, 10(1), 114–130. <https://doi.org/10.24854/jpu465>
- Novryansyah, N., Berliyanti, D. O., & Ariyani, I. (2021). Faktor Yang Memengaruhi Job Performance Pegawai Generasi Milenial. *Jurnal Perspektif Bea Dan Cukai*, 5(2), 165–186. <https://doi.org/10.31092/jpbc.v5i2.1292>
- Pradnyani, W. S. (2022). Peran Stress Kerja Dalam Memediasi Pengaruh Work Life Balance dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(24), 806–820.
- Sahrah, A., & Yuniasanti, R. (2018). Efektivitas Pelatihan Pemberian Dukungan Sosial pada Walinapi dengan Metode Bermain dan Permainan Peran. *Jurnal Psikologi*. 45(2), 151–163. <https://doi.org/10.22146/jpsi.28038>
- Sari, A. M. K., Ahsan, & Supriati, L. (2017). Hubungan antara Dukungan Sosial dengan Tingkat Stres Kerja Perawat di Rumah Sakit Tk.II Dr. Soepraoen Malang. *BIMIKI*. 5(2), 1–11.
- Seniati, L., Yulianto, A., & Setiadi, B. N. (2009). *Psikologi Eksperimen*. PT Index.
- Setioningtyas, W. P., & Wisnu, S. (2020). Pengaruh Mutasi, Lingkungan Kerja, dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada PT Cipta Aneka Selera Indonesia. *Majalah Ekonomi*, 25(1), 19–28. <https://doi.org/10.36456/majeko.vol25.no1.a2447>
- Sopyan, Dewi, S., & Hafrida, L. (2021). Kinerja Pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Dan Cukai (KPPBC) Tipe Madya Bapean B Dumai. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pajak*, 1(2), 14–18.
- Sugiyono. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sulastri, T., Musaddaq, A. R., Mutmainna, D., & Darwis, M. T. (2023). Psikoedukasi Sebagai Upaya Pengelolaan Stress Kerja Karyawan PT Gowa Kencana Motor. *JOONG-KI: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(3), 563–567.
- Utamingtias, W., Ishartono, & Hidayat, E. N. (2015). Coping Stres Karyawan Dalam Menghadapi Stres Kerja. *Share : Social Work Journal*, 5(1), 190–200. <https://doi.org/10.24198/share.v5i1.13123>