

**ANALISIS KUALITATIF TERHADAP STRES KERJA DAN  
DAMPAKNYA TERHADAP KESEHATAN MENTAL PEGAWAI  
PROTOKOLER PT TASPEN (PERSERO)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Gelar Sarjana dalam Ilmu Psikologi



**Adep Ragita Putra Dely**

**2024031048**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA  
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA**

**2026**

## SURAT PERTANYAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

---

Saya Mahasiswa Program Studi Psikologi Fakultas Sosial Humaniora dan Seni Universitas Sahid Surakarta yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adep Ragita Putra Dely

NIM : 2024031048

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul **“Analisa Kualitatif Terhadap Stress Kerja dan Dampaknya Terhadap Kesehatan Mental Pegawai Protokoler PT TASPEN (Persero)”** adalah benar-benar karya yang telah saya susun sendiri. Apabila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan/karya orang lain seolah-olah hasil pemikiran sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di universitas, termasuk pencabutan gelar yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari saya melakukan kebohongan, maka saya sanggup menanggung konsekuensinya.

Surakarta, 13 Februari 2026



Adep Ragita Putra Dely

NIM.2024031048

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai Civitas Akademis Universitas Sahid Surakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adep Ragita Putra Dely  
NIM : 2024031048  
Program Studi : Psikologi  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif (Non-Exclusive Royalty Free Right) atas Skripsi Penelitian saya yang berjudul **“Analisa Kualitatif Terhadap Stress Kerja dan Dampaknya Terhadap Kesehatan Mental Pegawai Protokoler PT TASPEN (Persero).”**

Beserta instrument/desain/perangkat (jika ada). Berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalih mediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (author) dan pembimbing sebagai co- author atau pencipta dan juga sebagai hak pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya serta sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di Surakarta pada tanggal 13 Februari 2026

Yang membuat pernyataan,

Adep Ragita Putra Dely

NIM.2024031048



## LEMBAR PERSETUJUAN

### ANALISIS KUALITATIF TERHADAP STRES KERJA DAN DAMPAKNYA TERHADAP KESEHATAN MENTAL PEGAWAI PROTOKOLER PT TASPEN (PERSERO)

Disusun Oleh :

**ADEP RAGITA PUTRA DELY**

**2024031048**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan dewan penguji pada  
tanggal ...6 Februari 2026

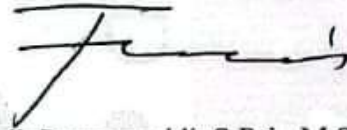
**Pembimbing I**



Sri Ernawati, S.Psi., M.Psi., Psikolog

NIDN. 0627087602

**Pembimbing II**



Faqih Purnomosidi, S.Psi., M.Si

NIDN.0602058801

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Psikologi**



Dhan Riskiana Putri, S.Psi., M.A

Psikologi NIDN.0607018803

## LEMBAR PENGESAHAN

### ANALISIS KUALITATIF TERHADAP STRES KERJA DAN DAMPAKNYA TERHADAP KESEHATAN MENTAL PEGAWAI PROTOKOLER PT TASPEN (PERSERO)

Disusun Oleh :

**ADEP RAGITA PUTRA DELY**

**2024031048**

Skripsi ini telah diterima dan disahkan oleh dewan penguji skripsi  
Program Studi Psikologi Universitas Sahid Surakarta pada hari ...Jum'at...  
tanggal...26 Februari 2026...

Dewan Penguji

Penguji I Sri Ernawati, S.Psi., M.Psi., Psikolog

NIDN.0627087602

(S. Ernawati)

Penguji II Faqih Purnomosidi, S.Psi., M.Si

NIDN.0602058801

(Faqih Purnomosidi)

Penguji III Dr. Anniez Rachmawati Musslifah, M.Psi., Psikolog.

NIDN. 0623068501

(Dr. Anniez Rachmawati Musslifah)

Mengetahui,

**Dekan Fakultas  
Sosial Humaniora Dan Seni**

Faqih Purnomosidi, S.Psi., M.Si  
NIDN.0602058801

**Ketua Program Studi  
Psikologi**

Dhian Riskiana Putri, S.Psi., M.A  
NIDN.0607018803

## MOTTO

“Khairunnāsi anfa‘uhum linnās”

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya.”

(HR. Ahmad)

“Setiap kalian adalah pemimpin, dan setiap kalian akan dimintai pertanggungjawaban atas kepemimpinannya.”

(HR. al-Bukhari dan Muslim)

“Hidup untuk Memberi Manfaat, Bergerak dengan Integritas, Berkarya untuk Kemaslahatan.”

## **PERSEMBAHAN**

Karya ini dipersembahkan untuk kedua orang tua, keluarga, dan orang terdekat yang telah mendukung penulis. Terima kasih atas doa dan semangat yang penulis dapatkan hingga ada di titik ini. Semoga keberhasilan melalui karya ini selalu menjadi pengingat bagi penulis agar terus bersyukur



## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul berjudul “*Analisa Kualitatif Terhadap Stress Kerja dan Dampaknya Terhadap Kesehatan Mental Pegawai Protokoler PT TASPEN (Persero)*”.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat, kesehatan, dan kemudahan yang diberikan.
2. Keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan moral, serta motivasi yang tiada henti.
3. Ibu Dr. Anniez Rachmawati Musslifah, M. Psi., Psikolog selaku dosen pembimbing I dan Ibu Dhian Riskiana Putri, S. Psi., M.A selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak/Ibu dosen Program Studi Psikologi yang telah memberikan ilmu dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.

5. Teman-teman seperjuangan serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan, semangat, dan kebersamaan selama proses penyusunan skripsi ini.

Surakarta 10 Februari 2026

Adep Ragita Putra Dely



# **ANALISIS KUALITATIF TERHADAP STRES KERJA DAN DAMPAKNYA TERHADAP KESEHATAN MENTAL PEGAWAI PROTOKOLER PT TASPEN (PERSERO)**

Adep Ragita Putra Dely  
Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni  
Universitas Sahid Surakarta

Korespondensi:  
[putradely@gmail.com](mailto:putradely@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Stres kerja merupakan salah satu isu psikologis yang banyak dialami pekerja modern, termasuk dalam organisasi vitress. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi sumber vitress kerja, dampak psikologis, serta manifestasi gangguan yang dialami pegawai protokoler PT TASPEN (Persero). Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan partisipan yang dipilih secara purposive random sampling yaitu 6 pegawai dengan pengalaman kerja minimal dua tahun. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur, observasi non-partisipatif, yang kemudian dianalisis dengan vitress analisis tematik Braun dan Clarke. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber vitress utama meliputi beban kerja tinggi dengan standar presisi, jam kerja vitressvi dan tidak menentu, tekanan dari pimpinan maupun tamu eksternal, serta ketidakseimbangan kehidupan kerja-pribadi. Dampak vitress terlihat pada kondisi psikologis berupa kelelahan emosional, kesulitan konsentrasi, dan kecemasan berlebih yang sering memicu gangguan tidur. Manifestasi yang muncul antara lain burnout, gejala psikosomatis seperti sakit kepala dan gangguan pencernaan, serta penurunan motivasi kerja akibat perasaan kurang dihargai. Penelitian ini menegaskan bahwa vitress kerja di lingkungan protokoler bukan hanya persoalan individu, melainkan tantangan organisasi yang perlu diatasi melalui kebijakan manajemen vitress, dukungan psikologis, serta penghargaan kinerja yang adil.

Kata Kunci: Burnout, Kesehatan Mental, Protokoler, Stres Kerja

# **A QUALITATIVE ANALYSIS OF WORK STRESS AND ITS IMPACT ON THE MENTAL HEALTH OF PT TASPEN (PERSERO) PROTOCOL EMPLOYEES**

Adep Ragita Putra Dely  
Faculty of Social, Humanities, and Arts  
Sahid University, Surakarta

Correspondence:

[putradely@gmail.com](mailto:putradely@gmail.com)

## **ABSTRACT**

Work stress is a psychological issue frequently experienced by modern workers, including those in public organizations. This study aims to identify the sources of work stress, its psychological impacts, and the manifestations of disorders experienced by PT TASPEN (Persero) protocol employees. The research method used a descriptive qualitative approach. Participants were selected using purposive random sampling, with six employees having at least two years of work experience. Data were collected through in-depth semi-structured interviews and non-participatory observation. Data analysis used Braun and Clarke's thematic analysis technique. The results indicate that the main sources of stress include high workloads with precision standards, long and uncertain working hours, pressure from superiors and external guests, and work-life imbalance. The impact of stress is seen in psychological conditions such as emotional exhaustion, difficulty concentrating, and excessive anxiety, which often leads to sleep disturbances. Manifestations include burnout, psychosomatic symptoms such as headaches and digestive disorders, and decreased work motivation due to feelings of underappreciation. This research confirms that work stress in the protocol environment is not just an individual issue, but an organizational challenge that needs to be addressed through stress management policies, psychological support, and fair performance rewards.

Keywords: Burnout, Mental Health, Protocol, Work Stress

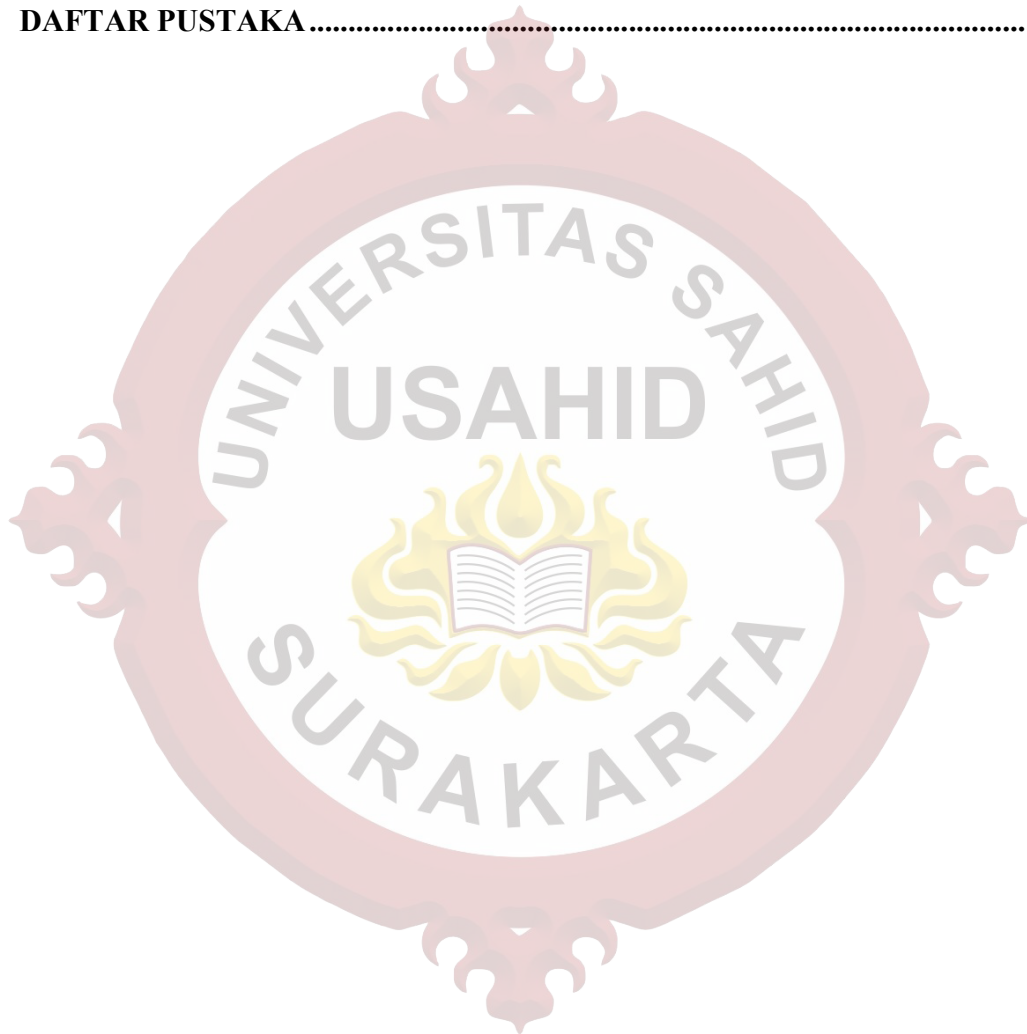


## DAFTAR ISI

|                                       |      |
|---------------------------------------|------|
| LEMBAR SAMPUL .....                   | i    |
| LEMBAR PERSETUJUAN .....              | ii   |
| LEMBAR PENGESAHAN .....               | iii  |
| SURAT PERTANYAAN .....                | iv   |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI..... | v    |
| ABSTRAK .....                         | vi   |
| ABSTRACT .....                        | vii  |
| MOTTO .....                           | viii |
| PERSEMBAHAN.....                      | ix   |
| KATA PENGANTAR.....                   | x    |
| DAFTAR ISI.....                       | xii  |
| BAB I.....                            | 1    |
| PENDAHULUAN.....                      | 1    |
| 1.1    Latar Belakang .....           | 1    |
| 1.2    Tujuan Penelitian.....         | 6    |
| 1.3    Manfaat Penelitian.....        | 6    |
| 1.4    Keaslian Penelitian .....      | 8    |
| BAB II .....                          | 11   |
| TINJAUAN PUSTAKA.....                 | 11   |
| 2.1    Stres Kerja .....              | 11   |

|                             |                                                                       |           |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2                         | Model Teoretis Stres Kerja.....                                       | 12        |
| 2.3                         | Kesehatan Mental dalam Konteks Kerja .....                            | 13        |
| 2.4                         | Stres Kerja dan Kesehatan Mental di Sektor Publik dan BUMN.....       | 14        |
| 2.5                         | Karakteristik Pekerjaan Protokoler .....                              | 14        |
| 2.6                         | Dampak Stres Kerja terhadap Kesehatan Mental Pegawai Protokoler ..... | 15        |
| 2.7                         | Strategi Koping dalam Menghadapi Stres Kerja.....                     | 16        |
| 2.8                         | Kerangka Berpikir .....                                               | 16        |
| 2.9                         | Dinamika Psikologis.....                                              | 17        |
| 2.10                        | Pertanyaan Penelitian .....                                           | 19        |
| <b>BAB III</b>              | .....                                                                 | <b>21</b> |
| <b>METODE PENELITIAN</b>    | .....                                                                 | <b>21</b> |
| 3.1                         | Metode Penelitian.....                                                | 21        |
| 3.2                         | Informan Penelitian .....                                             | 21        |
| 3.3                         | Teknik Pengumpulan Data .....                                         | 22        |
| 3.4                         | Teknik Analisis Data .....                                            | 25        |
| 3.5                         | Validitas Data .....                                                  | 26        |
| <b>BAB IV</b>               | .....                                                                 | <b>28</b> |
| <b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> | .....                                                                 | <b>28</b> |
| 4.1                         | Gambaran Umum Informan .....                                          | 28        |
| 4.2                         | Hasil Penelitian.....                                                 | 28        |
| 4.3                         | Pembahasan .....                                                      | 33        |
| <b>BAB V</b>                | .....                                                                 | <b>36</b> |

|                                   |           |
|-----------------------------------|-----------|
| <b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b> | <b>36</b> |
| 5.1    Kesimpulan.....            | 36        |
| 5.2    Saran.....                 | 37        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>       | <b>40</b> |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....                 | 41 |
| Lampiran 2. Surat Sudah Melakukan Izin Penelitian..... | 42 |
| Lampiran 3. <i>Guide Interview</i> .....               | 43 |
| Lampiran 4. <i>Guide Observasi</i> .....               | 45 |
| Lampiran 5. Lembar Konsultasi.....                     | 50 |
| Lampiran 6. <i>Inform Consent</i> .....                | 52 |
| Lampiran 7. <i>Verbatim</i> .....                      | 53 |
| Lampiran 8. Dokumentasi Wawancara .....                | 61 |
| Lampiran 9. Jurnal .....                               | 62 |
| Lampiran 10. LOA.....                                  | 75 |
| Lampiran 11. Turnitin .....                            | 77 |

