

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Definisi Strategi coping

Setiap orang mempunyai kemampuan untuk menghadapi situasi stres, walaupun tidak semua orang dapat berhasil mereduksi, menghindar, atau melawan stres tersebut. Cara, strategi maupun tindakan untuk menghadapi situasi stres tersebut dinamakan “*coping*”. Setiap individu menghasilkan dampak stres yang berbeda satu sama lain meskipun sumber stresnya sama. Menurut Lambert et al., (2004) menjelaskan bahwa coping yaitu suatu bentuk perilaku dalam memecahkan masalah, apabila pemecahan masalah tidak tertangani maka akan menimbulkan stres. Coping juga melibatkan strategi kognitif dan perilaku, serta direpresentasikan dengan penyesuaian kepada situasi (kondisi).

Sedangkan menurut Lazarus & Folkman (1984) dalam Jan, (2017) mengemukakan bahwa coping adalah

suatu proses untuk mengelola tuntutan yang berasal dari eksternal dan internal yang dianggap melebihi sumber daya yang dimiliki seseorang. Coping dapat berhasil jika sumber dari masalah dapat diatasi, atau stres yang dialami secara langsung dapat berkurang. Folkman & Lazarus (1984) juga menjelaskan bahwa coping merupakan suatu proses.

Cara-cara yang digunakan untuk menghadapi stres disebut dengan strategi coping. Penjabaran dari strategi coping pada umumnya membahas tentang hubungan antara stres dan perilaku individu dalam menghadapi berbagai sumber stres. Menurut Tesfaye, (2018) strategi coping adalah pikiran atau perasaan individu dalam usaha mengatasi, menahan, menurunkan efek dari situasi yang mengancamnya.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa strategi coping adalah suatu bentuk dari usaha seseorang untuk mengurangi, mengatur, mengatasi, maupun menurunkan dengan menggunakan cara tertentu

yang berhubungan dengan pengetahuan seseorang dalam menghadapi tekanan dan stres.

2. Proses Strategi Coping

Lazarus & Folkam, (1984) dalam Beh & Loo, (2012) menjelaskan apabila individu bertemu dengan suatu lingkungan yang baru atau adanya perubahan lingkungan (situasi penuh tekanan), secara otomatis akan melakukan penilaian awal (*primary appraisal*) sebagai penentuan arti atas kejadian tersebut. Peristiwa itu dapat diartikan individu sebagai sesuatu yang positif, netral, maupun negatif. Selanjutnya setelah penilaian awal terhadap hal-hal yang memiliki potensi untuk mengakibatkan terjadinya suatu tekanan akan muncul penilaian sekunder (*secondary appraisal*). Penilaian ini sebagai pengukuran terhadap kemampuan individu untuk mengatasi suatu tekanan yang terjadi.

Dalam penilaian sekunder individu akan bertanya apakah saya mampu menghadapi ancaman dan bisakah saya menghadapi tantangan tersebut. Setelah individu

memberikan penilaian primer dan sekunder, selanjutnya akan ada penilaian ulang (*reappraisal*) yang akan menunjukkan suatu strategi coping yang digunakan untuk menyelesaikan masalah yang sesuai dengan situasi yang dihadapi.

Pengambilan pemilihan strategi coping yang akan digunakan individu dalam menyelesaikan masalah dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Beberapa yang termasuk dalam faktor eksternal yaitu ingatan pengalaman atau berbagai situasi serta dukungan sosial, seluruh tekanan dari berbagai situasi yang bernilai dalam kehidupan. Selanjutnya faktor internal adalah pengambilan coping yang biasa digunakan seseorang dalam kehidupan sehari-hari, dan kepribadian individu seseorang tersebut. Ketika keputusan dalam menentukan coping sudah ditentukan dengan melihat faktor eksternal dan faktor internal maka individu akan melakukan pemilihan strategi coping yang sesuai dalam

menghadapi situasi tekanan yang dihadapinya untuk menyelesaikan masalah.

3. Bentuk-Bentuk Strategi Coping

Lazarus & Folkam, (1984) dalam Maryam, (2017) menjelaskan dua kategori utama dalam strategi coping yaitu:

a. Coping terfokus masalah (*problem focused coping*)

Individu menggunakan suatu tindakan yang berpusat pada suatu pemecahan masalah (mengubah situasi). Seseorang memakai perilaku ini jika dirinya menyadari bahwa tekanan yang dialaminya masih dapat terkontrol dan menyakini bisa merubahnya. Cara tindakan dalam coping berfokus masalah dapat dikategorikan menjadi tiga yaitu sebagai berikut:

- 1) *Planull problem solving*, adalah individu merespon dalam mengambil tindakan tertentu yang dimanfaatkan dalam merubah keadaan untuk penyelesaian masalah.

- 2) *Confrontative coping*, adalah individu merubah suatu keadaan yang dapat menggambarkan tingkat resiko yang akan diambil. Contohnya, seseorang yang melakukan penyelesaian masalah dengan melakukan hal-hal yang bertentangan sehingga mendapat resiko yang cukup besar.
- 3) *Seeking sosiasal support*, adalah individu melakukan tindakan dengan mencari dukungan dari luar, baik dukungan emosional, berupa informasi, maupun dukungan nyata dari keluarga, teman, saudara, dll.

b. Coping berfokus emosi (*emotion focused coping*)

Individu melakukan suatu tindakan dari proses kognitif yang diarahkan untuk mengurangi tekanan emosional dan termasuk strategi seperti penghindaran, minimalisasi, menjauhkan, dan perbandingan positif. Perilaku coping ini cenderung dilakukan saat individu merasa tidak dapat mengubah situasi yang mengancam dan hanya bisa menerima situasi tersebut karena

sumberdaya yang dimiliki tidak mampu mengatasi stresor tersebut. Yang termasuk strategi coping berfokus pada emosi dibagi menjadi beberapa kategori yaitu sebagai berikut:

- 1) *Positive reappraisal*, yaitu memberi penilaian positif dengan cara individu membuat makna positif yang digunakan sebagai pengembangan diri termasuk dalam hal ini adalah yang menyangkut religius.
- 2) *Accepting responsibility*, yaitu penekanan pada tanggung jawab dimana individu bereaksi dengan menumbuhkan kesadaran atas peran diri didalam masalah yang dihadapi, dan berusaha untuk menerima segala sesuatunya.
- 3) *Self controlling*, yaitu pengendalian diri dimana individu melakukan regulasi baik dalam respon perasaan maupun tindakannya.

- 4) *Distancing*, yaitu menjaga jarak dimana individu tidak melibatkan diri dalam permasalahan. Atau berbuat biasa seperti tidak terjadi apa-apa.
- 5) *Escape avoidance*, yaitu individu menghindar atau melarikan diri dari masalah yang dihadapi. Biasanya individu cenderung tidur lebih lama dari biasanya, mengkonsumsi alkohol, dan menghindar dari orang lain.

Sedangkan menurut Stuart & Sundeen (1991) membagi strategi coping dalam dua kategori utama yaitu: coping yang berpusat pada masalah (*problem focused form of coping mechanism/direct action*) dan berpusat pada emosi (*emotion focused of coping*). Yang termasuk mekanisme coping berpusat pada masalah yaitu:

- a. Konfrontasi, yaitu usaha individu untuk merubah keadaan atau menyelesaikan masalah dengan sikap agresif.

- b. Isolasi, adalah cara individu dengan berusaha menjauhkan diri dari lingkungan sosial atau melarikan diri dari masalah.
- c. Kompromi, adalah cara individu merubah keadaan dengan berhati-hati, dan meminta bantuan kepada orang lain seperti keluarga, teman dekat, atau teman sebaya.

Berikutnya mekanisme coping yang berpusat pada emosi yaitu sebagai berikut:

- a. *Denial*, yaitu individu menolak dari sumber tekanan (masalah) dengan mengatakan hal itu tidak terjadi.
- b. Rasionalisasi, adalah tindakan individu menggunakan alasan yang dapat diterima akal maupun orang lain untuk menutupi ketidakmampuan dirinya.
- c. Kompensasi, adalah tindakan individu dengan menonjolkan sifat baik untuk menutupi ketidakmampuannya. Kompensasi timbul karena adanya rasa kurang mampu.

- d. Represi, adalah usaha individu dalam melupakan masa-masa yang sulit, dan hanya mengingat waktu-waktu yang menyenangkan bagi dirinya.
- e. Sublimasi, adalah bagaimana individu mengeksplor perasaannya, bakat, atau kemampuan lainnya yang bersifat positif.
- f. Identifikasi, adalah usaha individu dalam meniru cara berpikir, ide, tingkah laku dari orang lain.
- g. Regresi, adalah bagian dari sikap individu yang kembali ke masa lalu seperti anak kecil.
- h. Proyeksi, adalah sikap individu yang menyalahkan orang lain atas kesulitan yang dialaminya.
- i. Konversi, yaitu suatu reaksi psikologi yang mengakibatkan dampak kepada gejala fisik dari individu.
- j. *Displacement*, yaitu suatu reaksi emosi terhadap seseorang tetapi disalurkan kepada seseorang lainnya.

Menurut George & Jones (2002) dalam Zhou & Gong, (2015) selain secara individual, organisasi dapat

juga membantu pekerja dalam melakukan strategi coping yang efektif dengan situasi yang *stressfull*. Menurutnya, strategi coping yang dapat dilakukan secara individual yang berfokus pada masalah meliputi:

- a. Manajemen waktu, yang merupakan suatu strategi untuk membantu pekerja yang mengalami masalah kelebihan beban kerja (*overload*) dan mengalami konflik antara pekerjaan dengan kehidupan pribadinya.
- b. Mendapat pertolongan dari mentor, yaitu berupa saran dan bimbingan jika individu mengalami konflik peran.
- c. Negoisasi peran, yaitu proses ketika pekerja mencoba merubah peran terutama untuk mengurangi bertambahnya konflik peran.

Kemudian strategi coping yang berfokus pada emosi meliputi:

- a. Latihan, yaitu kegiatan olahraga antara lain jogging, senam, renang, sepak bola, dll. Latihan reguler dapat mengurangi stres dan meningkatkan fungsi kardiovaskuler dan menjaga kesehatan.

- b. Meditasi, yaitu proses mental untuk melatih pikiran dan perasaan agar terpusat pada objek yang diinginkan dan melupakan yang lainnya.
- c. Dukungan sosial, yaitu dukungan dari sahabat, relasi, dan orang lain yang dianggap mampu untuk mendiskusikan masalah.
- d. Konseling klinis, yaitu meminta bantuan tenaga ahli seperti psikiater untuk menentukan pilihan coping terbaik terhadap stresor.

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Strategi Coping

Menurut (Zyga et al., 2016) menjelaskan bahwa cara individu melakukan pemilihan strategi coping tergantung pada sumber daya yang dimiliki yaitu sebagai berikut:

a. Kondisi keadaan fisik

Kondisi kesehatan sangat dibutuhkan agar seseorang dapat melakukan pemilihan strategi coping yang baik agar berbagai permasalahan yang dialami

dapat terselesaikan secara efektif. Sehat yaitu status kenyamanan secara menyeluruh baik jasmani, mental, dan sosial bukan hanya bebas dari penyakit atau kecacatan.

b. Keterampilan Pemecahan Masalah

Keterampilan memecahkan masalah meliputi kemampuan untuk mencari informasi, menganalisis situasi untuk tujuan mengidentifikasi masalah agar menghasilkan tindakan alternatif, menimbang tindakan alternatif, dan memilih dan mengimplementasikan rencana tindakan yang sesuai. Keterampilan memecahkan masalah berasal dari sumber daya lain seperti pengalaman, kemampuan kognitif, dan kapasitas dalam pengendalian diri.

c. Kepribadian

Kepribadian yaitu gaya, karakteristik, dan ciri yang sangat khas dengan diri seseorang. Kepribadian dipengaruhi oleh lingkungan, sebagai contohnya orang tua yang membiasakan anak untuk menyelesaikan

pekerjaannya sendiri maka anak tersebut akan terbentuk karakter yang mandiri. Kepribadian dibedakan menjadi dua macam yaitu *introvert* dan *ekstrovert*.

d. Keterampilan sosial

Keterampilan sosial merupakan sumber daya koping yang penting karena peran fungsi sosial sangat luas dalam adaptasi manusia. Dalam hal ini kemampuan untuk berkomunikasi dan berperilaku dengan orang lain dengan cara yang sesuai secara sosial dan efektif. Keterampilan sosial memfasilitasi pemecahan masalah dalam hubungannya dengan orang lain dan meningkatkan dalam meminta kerjasama atau dukungan dari orang lain.

e. Dukungan sosial

Dalam penyelesaian masalah terdapat keterlibatan orang lain. Dimana seseorang melakukan tindakan kooperatif dalam mencari dukungan dari orang lain, sebab sumberdaya sosial termasuk dalam

dukungan emosional, bantuan informasi, dan bantuan nyata dari keluarga, teman, saudara, dan lain sebagainya.

f. Sumber daya material

Hal Ini mengacu pada barang dan jasa yang dapat dibeli dengan uang. Sumber daya ini jarang disebutkan dalam diskusi coping tetapi memiliki hubungan kuat yang ditemukan antara status ekonomi, tekanan, dan adaptasi. Sumberdaya yang dimiliki seseorang dalam hal ini sebagai pemuas kebutuhan. Untuk itu seseorang yang memiliki banyak material lebih sejahtera dibandingkan dengan individu dengan material terbatas.

g. Kendala pribadi

Batasan pribadi yang dimaksud mengacu pada nilai-nilai dan kepercayaan budaya. Nilai-nilai dan kepercayaan yang diturunkan secara budaya berfungsi sebagai norma yang menentukan perilaku dan perasaan tertentu. Ada beberapa situasi di mana seorang individu

akan lebih dipengaruhi oleh norma-norma budaya, sebagian tergantung pada apa yang dipertaruhkan dan konsekuensi untuk melanggarnya.

5. Definisi Stres Kerja

Stres sebagai situasi di mana seseorang atau kelompok dikenai persyaratan, untuk menyesuaikan diri dengan seperangkat keadaan baru (Hasan et al., 2018). Sedangkan Beh & Loo, (2012) mengemukakan bahwa ketika individu merasakan adanya suatu ancaman yang berasal dari luar dirinya individu akan cenderung untuk menyerang ancaman tersebut atau bertahan.

Lazarus & Folkam (1984) dalam Li et al., (2017) mendefinisikan stres sebagai jalinan (hubungan) antara seseorang dan lingkungannya diartikan sebagai beban dan berdampak pada kesehatannya. Stres yang tinggi mengakibatkan sakit, terutama bila seseorang memiliki kekurangan sumber daya untuk mengatasi, atau

menggunakan strategi yang tidak efektif dalam menghadapi stres (Ekawarna, 2018).

Menurut definisi Eslami Akbar et al., (2015) stres kerja adalah hasil interaksi antara individu dan pekerjaan maupun lingkungan dimana setiap jenis peristiwa fisik dan psikologis yang dapat menyebabkan kerugian fisik dan psikologis, dalam jangka panjang dapat menyebabkan hasil negatif pada kinerja individu dan juga pada organisasi. Stres kerja juga dapat digambarkan sebagai fisik dan konsekuensi emosional ketika ada ketidakseimbangan dan perbedaan antara tuntutan pekerjaan dan jumlah kontrol bahwa seseorang dapat memaksakan tuntutan tersebut. Jadi, setiap kali stres terjadi, itu menunjukkan bahwa ada tuntutan melampaui sumber daya individu, seperti fisik, emosional, ekonomi, sosial atau psikologis.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan dari stres kerja yaitu suatu keadaan yang dirasakan oleh karyawan dimana tuntutan pekerjaan

telah melebihi batas kemampuannya sehingga mengakibatkan suatu ketegangan dan mengakibatkan beberapa perubahan dalam kondisi fisik, psikologis, dan perilaku.

6. Teori Tentang Stres

Saat ini telah banyak ditemukan teori-teori tentang stres. Akan tetapi rujukan wajib biasanya mengacu pada rangkungan yang disusun oleh Philip L. Rice, (2000) dalam Ekawarna, (2018) yang menyatakan bahwa teori besar tentang stres dikelompokkan dalam tiga kategori yaitu sebagai berikut:

a. *Biological Stress Theories*

Teori-teori secara biologis mencoba menjelaskan, tentang respon tubuh terhadap stres. Teori-teori ini antara lain; *general adaption syndrom dan diathesis stress model*.

1) *General Adaptation syndrome (GAS)*

Menurut teori ini, stres didefinisikan sebagai tuntutan nonspesifik dari tubuh yang menyebabkan keseimbangan tubuh terganggu. Teori ini dipelopori oleh Hans Selye, dimana ada tiga tahap yang berbeda dari respons atau tanggapan seseorang terhadap peristiwa stres, yaitu *alarm*, *resistance*, serta *exhaustion*. Menurut Selye bahwa ketika organisme berhadapan dengan stresor, respon pada tahap pertama adalah peringatan dini (*alarm*), yang merupakan awal dari reaksi tubuh terhadap adanya suatu stres. Pada umumnya, reaksi awal berbentuk suatu perubahan biokimia, yang ditandai dengan adanya gejala seperti otot menegang, tekanan darah meningkat, denyut jantung meningkat, dll.

Jika stres terjadi kronis maka selanjutnya tahap kedua yang muncul adalah perlawanan (*resistance*). Tahap ini ditandai dengan munculnya gejala seperti ketegangan, kekhawatiran,

kelemasan, dan lain-lain, yang menandakan bahwa individu sedang melakukan perlawanan terhadap stres. Jika perlawanan terhadap stres tersebut berhasil maka individu akan kembali pada kondisi keseimbangan (*homeostasis*).

Akan tetapi jika gagal maka dapat mengakibatkan terjadinya kecelakaan, maupun pengambilan keputusan yang salah dan sakit. Jika stresor terus berlanjut dan cadangan energi tubuh melemah maka perlawanan terhadap stres pun melemah dan akhirnya muncul tahap ketiga (*exhaustion*) pada tahap ini seseorang dengan mudah terkena berbagai macam penyakit diantaranya: hipertensi, diabetes melitus, penyakit jantung koroner, bahkan kematian.

2) *Diathesis-stress* model

Teori ini menyatakan bahwa lingkungan dan hereditas adalah proses komplementer yang saling berinteraksi untuk mempengaruhi struktur dan

fungsi biologis. Menurut teori ini, peta genetik seseorang dapat memberikan kontribusi terhadap faktor kesiapsiagaan (*predisposing*). Suatu ambang bawah stres atau suatu kelemahan organik, membuat orang mudah terkena penyakit yang diakibatkan oleh stres.

Kelemahan itu tergantung pada besaran stres, kecepatannya, dan pengalaman orang yang bersangkutan. Suatu lingkungan bagi seseorang mungkin tidak menimbulkan ketegangan atau stres, namun sebaliknya bagi seseorang yang merespon dengan kurang baik sekalipun memiliki peta genetik yang kuat, dapat saja menimbulkan stres.

b. Psychological Stress Theories

Teori ini menjelaskan bahwa bagaimana kepribadian, ekspektasi (harapan), dan interpretasi (penafsiran) terhadap suatu peristiwa sosial atau personal ke dalam suatu situasi stressful. Lebih lanjut, teori psikologis berusaha untuk menjelaskan

bagaimana perilaku coping (penyesuaian diri), dapat mengurangi dampak atau mencegah kemunculan stres. Teori-teori stres psikologis antara lain yaitu:

1) *Psyhodynamic model*

Model psikodinamik dikembangkan oleh Sigmund Freud. Menurutnya, stres adalah acuan primer terhadap kecemasan. Freud menjelaskan ada dua macam kecemasan yaitu signal *anxiety* dan *traumatic anxiety*. Signal *anxiety* muncul ketika ada bahaya yang datang dari luar. Bahaya tersebut menimbulkan *stresorr-strain (danger-anxiety)* atau ketegangan karena stresor tersebut dianggap berbahaya, kemudian melalui insting yang dimilikinya menimbulkan kecemasan. *Traumatic anxiety* mengacu pada konsep insting secara internal yang menimbulkan kecemasan.

2) *Learning Theory*

Menurut teori ini stres adalah kesalahan dalam *conditioning* yang menyebabkan respon

emosi yang terkondisi. Dua aspek dari proses conditioning yang terpenting adalah respon emosional seperti ketakutan, kecemasan termasuk komponen: perilaku, psikologis, dan fisik. Jalan keluarnya adalah seseorang harus menghindari sejauh mungkin stimulus yang penuh stres. Secara subjektif, seseorang memiliki pengalaman terhadap kondisi ketegangan internal ketika berhadapan dengan sesuatu yang menakutkan. Tubuh mengalami ketegangan fisik yang berupa meningkatnya tekanan darah, berkeringat serta meningkatnya temperatur tubuh.

3) *Cognitive Transactional Model*

Teori ini menjelaskan stres sebagai suatu proses yang meliputi stresor dan ketegangan, dengan menambahkan dimensi hubungan antara manusia dengan lingkungan. Disini stres bukan hanya sebagai stimulus atau respon saja, tetapi juga suatu proses dimana seseorang adalah pengantara

(*agents*) yang aktif, rasional, dan pengambil keputusan yang baik sehingga dapat mempengaruhi stresor melalui strategi-strategi perilaku, kognitif dan emosional.

Oleh karena itu stres bersumber dari adanya hubungan antara tuntutan dengan sumber coping. Menurut teori ini, suatu lingkungan yang sama mungkin diinterpretasikan sebagai stresful oleh orang yang satu, tetapi tidak stresful bagi orang yang lainnya. Artinya setiap manusia akan memberikan reaksi stres yang berbeda-beda pada stresor yang sama. Menurut Richard Lazarus, hal itu sangat tergantung pada penilaian kognitif yang bersangkutan.

c. Social Stress Theory

Teori ini berusaha menjelaskan stres yang didasarkan pada konflik kelompok, serta pendistribusian kekuatan dan kekayaan yang tidak merata. Teorinya terdiri dari dua kategori yaitu:

1) *Conflict Theory*

Teori ini menjelaskan bahwa stres yang didasarkan pada konflik sosial, perubahan sosial, dan kondisi kehidupan masyarakat. Menurut teori ini, stres terjadi ketika orang tidak dapat memperoleh pekerjaan, rumah, pendidikan, ketrampilan, dan lain-lain. Secara teoritis, stres adalah hasil rendahnya hubungan stabilisasi sosial dengan kemiskinan akses dan perlunya pelayanan sosial, serta rendahnya kekuatan dan kontrol pribadi.

Konflik mengacu pada setiap ketegangan yang dialami seseorang, apabila individu memiliki persepsi bahwa kebutuhan atau keinginannya dihambat atau dikecewakan. Ketegangan tersebut dapat timbul karena orang yang bersangkutan mengalami kebingungan yang disebabkan oleh tidak sesuainya antara harapan dengan kenyataan.

2) *Holistic Helth* Model

Holistik adalah konsep yang mendasari suatu pendekatan ke arah pengendalian stres dan ketegangan, yang berhadapan dengan gaya hidup individu, melalui intervensi pada beberapa tingkatan fisik, psikologis, dan sosial secara bersamaan. Kekuatan teori ini cakupannya sangat luas yakni secara tersirat menerima adanya interaksi antara faktor biologis, psikologis, dan faktor sosial.

7. Sumber Stres Kerja

Menurut Wijaya, (2017) menjelaskan bahwa sumber stres meliputi dua kategori besar yaitu stresor organisasi dan stresor kehidupan. Dua kategori ini mengakibatkan tiga kategori konsekuensi stres, yaitu konsekuensi individu, konsekuensi organisasi, dan kelelahan. Stresor organisasi meliputi berbagai faktor ditempat kerja yang

menyebabkan stres. Stresor kerja meliputi kategori sebagai berikut:

a. Tuntutan tugas

Tuntutan tugas yang menjadi stresor utama adalah *overload*. *Overload* terjadi ketika seseorang memiliki banyak pekerjaan dibandingkan dengan kemampuan untuk menanganinya. *Overload* dapat berupa kuantitatif (orang yang memiliki terlalu banyak tugas, namun terlalu sedikit waktu untuk melakukannya) atau kualitatif (dia tidak memiliki kemampuan untuk melakukan pekerjaan). Setiap orang pada dasarnya tidak menginginkan kelebihan atau kekurangan beban kerja, karena berhubungan dengan kerja.

b. Tuntutan peran

Tuntutan peran menjadi sumber stres bagi orang-orang dalam organisasi. Peran adalah seperangkat perilaku yang diharapkan terkait dengan posisi tertentu dalam suatu kelompok atau organisasi.

Dengan demikian, individu memiliki kedua persyaratan, yaitu formal (berhubungan dengan pekerjaan secara eksplisit) dan informal (berhubungan dengan sosial secara implisit).

Orang dalam kelompok atau dalam organisasi, bekerja dengan harapan memiliki peran tertentu untuk bertindak dengan cara tertentu. Mereka memiliki harapan tersebut baik secara formal dan informal. Individu merasakan harapan peran dengan berbagai tingkat akurasi, dan kemudian memberlakukan peran itu. Namun, kesalahan bisa merambat ke dalam proses ini sehingga ambiguitas peran, konflik peran, dan peran berlebihan dapat menimbulkan stres.

c. Tuntutan hubungan antar pribadi

Tuntutan hubungan antar pribadi mencerminkan stressor yang terkait dengan hubungan dalam organisasi. Tuntutan seperti ini mencakup cara berhubungan dengan orang yang kasar, dan gaya kepemimpinan yang bertentangan dan sulit.

Tekanan untuk menyesuaikan diri dengan norma-norma kelompok juga bisa mengakibatkan terjadinya stres.

d. Tuntutan fisik

Tuntutan fisik dapat menimbulkan stres jika kondisi tidak menyenangkan pada pekerjaan terjadi. Contohnya suhu udara yang terlalu panas atau dingin, kondisi yang tidak aman, kondisi kantor yang tidak memuaskan seperti desain ruangan yang buruk, pencahayaan yang kurang baik, dan suara bising dapat menimbulkan stres.

8. Dampak Stres

Menurut Ekawarna, (2018) merangkum tentang gejala stres mental, emosional, fisik, dan perilaku, yaitu sebagai berikut:

a. Gejala mental

Berikut beberapa indikator dari stres secara mental

1) Ketidakmampuan berkonsentrasi

- 2) Kesulitan dalam membuat keputusan yang sederhana
 - 3) Kehilangan rasa percaya diri
 - 4) Kelelahan yang tidak berarti
 - 5) Penyimpangan memori
 - 6) Kesulitan dalam membuat penilaian rasional
 - 7) Perasaan kurang maksimal dibawah tekanan waktu
 - 8) Membuat keputusan yang terburu-buru
 - 9) Berpikir lengah
 - 10) Kecenderungan untuk kehilangan perspektif
 - 11) Bingung
 - 12) Kehilangan gairah
 - 13) Canggung
 - 14) Hilangnya rasa humor
 - 15) Pandangan yang kosong
 - 16) Tingginya tingkat kecemasan dan ketakutan
- b. Gejala emosional

Berikut beberapa indikator dari stres secara emosional.

- 1) Kemarahan yang mendadak
- 2) Kecemasan
- 3) Rasa takut atau serangan panik yang tidak rasional
- 4) Perasaan putus asa
- 5) Selalu merasa dalam keadaan permusuhan dan dendam
- 6) Merasa bersalah
- 7) Agresi yang tidak semestinya
- 8) Merasa depresi
- 9) Mimpi buruk
- 10) Menangis atau bersedih
- 11) Takut akan kritik
- 12) Mudah marah kepada orang lain

c. Gejala fisik

Berikut beberapa indikator dari stres secara fisik.

- 1) Otot tegang (bahu sakit, sakit punggung)

- 2) Pernapasan yang tidak menentu
- 3) Telapak tangan berkeringat
- 4) Jari-jari dingin
- 5) Mulut kering
- 6) Terasa pusing
- 7) Nyeri dada
- 8) Suara bernada tinggi
- 9) Mual
- 10) Diare
- 11) Rahang kaku
- 12) Kegelisahan
- 13) Tangan gemetar
- 14) Meningkatnya keringat dingin
- 15) Kelelahan, kelesuan, dan kehabisan energi
- 16) Sakit dan nyeri kronis di dalam dada, bahu, punggung, leher, dan di tempat lain di dalam tubuh
- 17) Sistem kekebalan tubuh menurun
- 18) Jantung berdebar

d. Gejala perilaku

Berikut beberapa indikator dari stres secara perilaku.

- 1) Banyak atau sedikit makan
- 2) Banyak atau sedikit tidur
- 3) Menggigit kuku
- 4) Penarikan diri secara sosial
- 5) Mengabaikan penampilan atau kebersihan
- 6) Berhenti berbicara
- 7) Malas bekerja atau ketidakhadiran
- 8) Ceroboh
- 9) Bertindak berlebihan
- 10) Marah yang meledak-ledak
- 11) Tidak dapat mencapai ketenangan
- 12) Berbicara yang aneh
- 13) Sering mengalami kecelakaan
- 14) Hubungan personal tidak berfungsi
- 15) Perubahan dalam aktivitas seksual

9. Faktor yang mempengaruhi stres kerja

Menurut Badeni, (2013) dalam Wijaya, (2017) menjelaskan beberapa faktor yang mempengaruhi stres, dapat berasal dari beberapa stresor dan dapat berasal dari satu stresor. Stresor yang dialami seseorang dapat berbeda antara satu orang dengan orang lain. Meskipun mereka menghadapi stresor yang sama. Sejumlah faktor mempengaruhi perbedaan tingkat stres antara orang yang satu dengan orang yang lain ketika menghadapi stresor yang sama adalah perbedaan individual dalam hal:

a. Persepsi

Persepsi merupakan suatu proses yang ditempuh individu untuk mengorganisasi dan menafsirkan kesan-kesan indera mereka untuk memberi makna terhadap lingkungannya. Ini berarti bahwa pemaknaan terhadap kesan-kesan indera atas lingkungannya bersifat individual. Individu yang mempersepsikan kesan indera atas lingkungannya secara positif ia akan cenderung kurang stres

dibandingkan dengan mereka yang mempersepsikan secara negatif terhadap lingkungannya.

b. Pengalaman dalam menghadapi peristiwa stres

Seseorang yang telah berpengalaman dalam menghadapi sebuah peristiwa, akan mengakibatkan ia memahami apa yang akan dilakukan untuk menghadapi situasi yang mengakibatkan stress sehingga seseorang yang berpengalaman menghadapi situasi yang penuh tekanan mungkin tidak mengalami stress yang berbeda dengan orang yang belum mempunyai pengalaman.

c. Jenis kepribadian

Para ahli mengemukakan bahwa beberapa jenis kepribadian tertentu cenderung mengalami stress yang lebih tinggi bila menghadapi situasi yang menyebabkan stress. Orang yang memiliki kepribadian *internal locus of control* diprediksi akan mengalami tingkat stres yang rendah dalam menghadapi situasi yang penuh tekanan, mereka

menyakini akan dapat mengendalikan situasi sedangkan seseorang yang mempunyai kepribadian *eksternal locus of control* akan mengalami tingkat stres yang tinggi, karena mereka yakin tidak dapat mengendalikan situasi.

d. Dukungan sosial

Bukti menunjukkan bahwa dukungan sosial, yaitu hubungan kolegal atau atasan, dapat mengurangi stres. Seseorang yang bekerja dalam suatu lembaga memiliki dukungan para kolegalnya dan merasa nyaman bekerja, maka individu akan sangat kurang tingkat stresnya.

10. Penatalaksanaan Stres Kerja

Menurut Beh & Loo, (2012), untuk menangani stres di tempat kerja maka terdapat beberapa strategi yang dapat dipertimbangkan, yaitu: mengenali bukti stres, pencegahan terhadap stres, dan pengelolaan terhadap stres. Berikut beberapa penjelasannya yaitu:

a. Mengenali bukti stres

Ada banyak bukti atau manifestasi dari sebuah organisasi yang berada di bawah tekanan. Hal ini termasuk adanya ketidakhadiran, rentan terhadap penyakit, ketepatan waktu yang buruk, alkoholisme, hubungan yang buruk antara manajer dan karyawan, adanya bullying dan pelecehan, pergantian staf yang tinggi, komunikasi yang buruk, dan lain-lain.

b. Pencegahan stres

Salah satu titik awal dalam mengidentifikasi mencegah stres pada karyawan adalah melalui audit stres pribadi. Audit stres pribadi (kuesioner pelaporan diri) adalah sarana penting untuk mengidentifikasi penyebab umum stres, memantau tingkat stres, dan mengidentifikasi langkah-langkah yang diperlukan pada tingkat organisasi untuk meringankan masalah.

Hal ini dapat berupa informasi instruksi dan pelatihan untuk manajemen dan karyawan, kursus manajemen stres, pengembangan dan promosi dalam

kebijakan kesehatan dan keselamatan kerja, dan mendorong karyawan untuk melaporkan dan mendiskusikan unsur-unsur stres dari pekerjaan mereka dengan manajer mereka. Hal yang terpenting adalah organisasi harus mengenali adanya stres kerja, dan fakta bahwa stres adalah ciri umum dari banyaknya aktivitas dan tugas di tempat kerja.

c. Pengelolaan stres

Pengelolaan stres penekanannya ditempatkan pada pendidikan dan pelatihan. Dalam hal ini karyawan memerlukan saran untuk mengidentifikasi respon stres pribadi mereka sendiri, dan tindakan yang diperlukan untuk mengatasinya.

Ekawarna, (2018) memiliki beberapa pandangan untuk mengendalikan stres secara umum, yaitu sebagai berikut:

- 1) Luangkan waktu untuk berhenti dan mulailah berpikir. Saat tekanan meningkat, maka seseorang memerlukan ruang bernapas untuk meletakkan

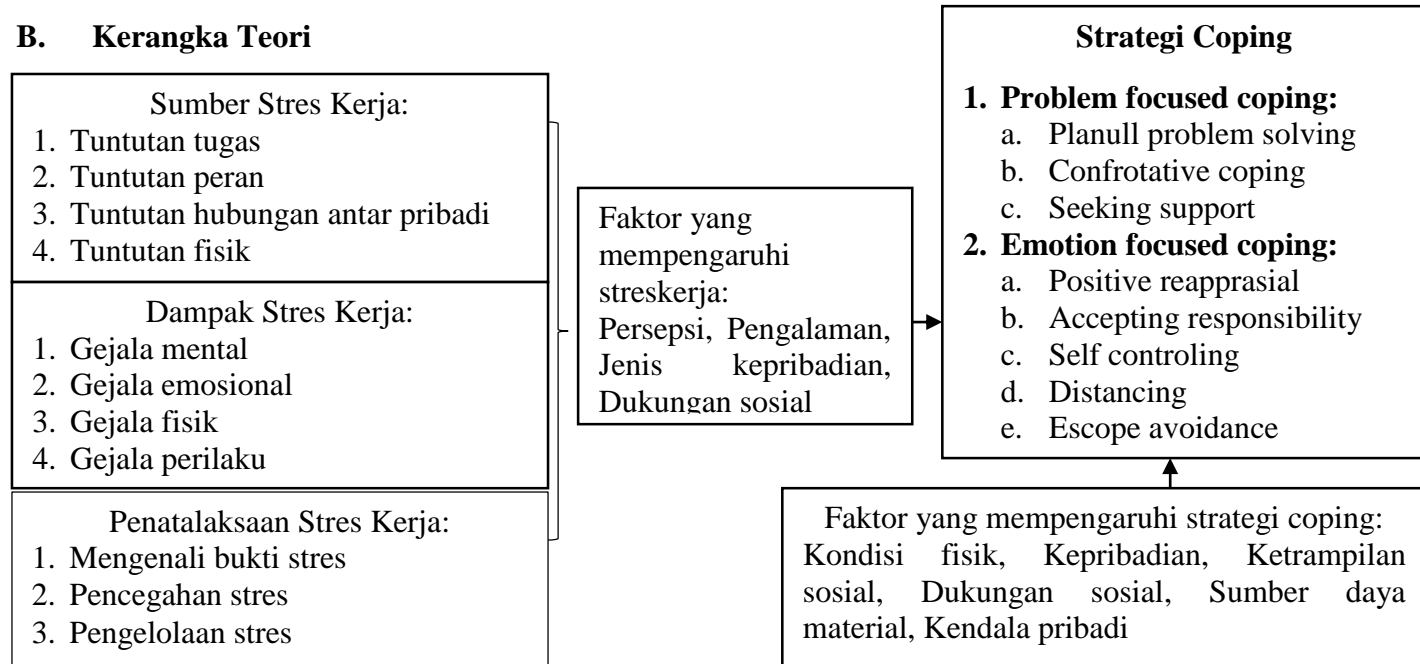
segala sesuatu dalam perspektif yang sesuai dan merencanakan langkah selanjutnya.

- 2) Tuliskan apa saja yang membuat stres, karena stres mengakibatkan sulit dalam mengingat berbagai hal dan berkonsentrasi.
- 3) Istirahat. Stres membuat individu lelah. Beri sedikit waktu untuk badan bisa beristirahat yang tepat, makan, minum, dan olahraga di akhir pekan.
- 4) Jagalah diri sendiri. Stres membuat lebih sulit untuk mengatasi penyakit dan membuat lebih rentan terhadap kesehatan yang buruk. Belajarlah untuk berhenti sebelum benar-benar lelah misalnya dengan relaksasi.
- 5) Stres dapat membuat seseorang menghindari kesulitan atau menunda berurusan dengan seseorang sehingga tidak terselesaikan. Cobalah untuk tidak terus menerus menunda, dan cobalah menghadapi dan memecahkannya.

6) Buatlah mudah tentang apapun dalam diri sendiri.

Semua jenis stres dapat bertambah jadi pilihlah masalah mana yang kecil dan besar sehingga dapat efektif dalam menyelesaikannya.

B. Kerangka Teori



Gambar 2.1 Kerangka Teori

(Lazarus & Folkam 1984 dalam Maryam 2017, Zyga et al 2016, Beh & Loo, 2012 Ekawarna 2018, Wijaya 2017)