

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Tentang Stress

A.1 Pengertian stress

Secara umum definisi stres adalah suatu kondisi dinamik dimana seorang individu dikonfrontasikan dengan sebuah peluang, kendala atau tuntutan yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti dan penting (Robins, 1996 : 222). Davis (1981 : 151), berpendapat bahwa stress adalah ketegangan yang mempengaruhi emosi proses berfikir dan kondisi fisik. Eagle (Koeswara, 1998 : 45), menyatakan bahwa stress adalah segenap proses, baik yang bersumber pada kondisi – kondisi internal maupun lingkungan eksternal yang menuntut penyesuaian dari individu. Kranz et al (1985) seperti dikutip Winarsunu (2004 : 47) mendefinisikan stress sebagai keadaan internal individu ketika mempersepsikan adanya suatu ancaman baik fisik maupun psikologis yang ada di lingkungannya. Anoraga (1992 : 117) mendefinisikan stres adalah suatu bentuk tanggapan seseorang, baik secara fisik maupun mental terhadap suatu perubahan lingkungan yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam.

Menurut Gibson (1996 : 339) stress adalah suatu tanggapan penyesuaian, diperantarai oleh perbedaan- perbedaan individual dan atau proses-proses psikologis, akibat dari setiap tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologis maupun fisik berlebihan kepada seseorang. Dari uraian di atas, maka dapat diintisarikan bahwa stress adalah suatu keadaan dimana individu mengalami ketegangan karena individu dihadapkan pada sesuatu atau suatu kejadian yang dianggap sebagai suatu ancaman terhadap kesejahteraan fisik dan

psikologis yang bersumber pada kondisi internal maupun lingkungan eksternal yang menuntut penyesuaian dari individu.

A.2 Sumber - Sumber Stress

Sumber atau penyebab stress merupakan faktor penekan yang memiliki potensi menciptakan stress (*stressor*). Sarafino (Bart Smet. 1994 : 114) membedakan sumber – sumber stress yaitu

1. Sumber – sumber stress di dalam diri seseorang

Kadang – kadang sumber stress itu ada di dalam diri seseorang. Salah satunya melalui penyakit. Tingkatan stress yang muncul tergantung pada keadaan rasa sakit dan umur individu. Stress juga akan muncul dalam seseorang melalui penilaian dari kekuatan motivasional yang melawan, bila seseorang mengalami konflik.

2. Sumber – sumber stress di dalam keluarga

Stress dapat bersumber dari interaksi di antara para anggota keluarga, seperti : perselisihan dalam masalah keuangan, perasaan saling acuh tak acuh, tujuan – tujuan yang saling berbeda, kehilangan pasangan hidup atau orang yang dicintai, dan lain-lain.

3. Sumber – sumber stress di dalam komunitas dan lingkungan

Interaksi subyek di luar lingkungan keluarga melengkapi sumber-sumber stress. Contohnya : pengalaman stress anak-anak di sekolah dan di beberapa kejadian kompetitif, seperti olah

raga. Sedangkan beberapa pengalaman stress orang tua bersumber dari pekerjaannya, dan lingkungan yang stressful sifatnya.

Menurut Peter & Tay (1994 : 9) menyatakan bahwa penyebab stress adalah :

Kebiasaan kerja keras merupakan salah satu penyebab stress.

1. Kegagalan berprestasi

2. Seseorang akan kehilangan pekerjaan jika ia kurang berprestasi. Hal ini menyebabkan salah satu faktor penyebab stress

3. Cara berekreasi

Dengan tidak adanya waktu untuk rekreasi, maka seseorang tidak memiliki kesempatan untuk meredakan ketegangan – ketegangan yang diakibatkan oleh tekanan – tekanan yang timbul dalam menghadapi kehidupan sehari – hari.

4. Cara bekerja

kebutuhan secara finansial tidak akan terpenuhi dan situasi seperti ini dapat menimbulkan stress karena mengakibatkan kesengsaraan pribadi dan keluarganya.

5. Sifat pekerjaan

Hal ini berhubungan banyak dan kurangnya pekerja mendapat rangsang dari pekerjaannya.

6. Harapan untuk berprestasi

Harapan yang terlalu tinggi untuk berprestasi dapat menimbulkan stress

7. Iklim

Iklim yang panas dan lembab juga dapat menimbulkan stress fisik.

Hampir semua orang di dalam kehidupan mereka mengalami stress yang berhubungan dengan pekerjaannya. Tidak jarang situasi ini kecil saja dan tidak berarti, tetapi bagi banyak orang situasi stress itu begitu sangat terasa dan berkelanjutan di dalam jangka waktu yang lama. Davis (1981 : 56) menyatakan bahwa stress kerja muncul karena ada rangsang persoalan yang timbul, bila tidak dapat di atasi, akan menimbulkan gangguan yang akan membawa akibat lanjut, yaitu mempengaruhi prestasi kerja dan juga mempengaruhi kinerja organisasi. Menurut Sarafino (1990 : 78), rangsang tersebut ialah lingkungan fisik yang terlalu menekan, seperti kebisingan, temperatur / panas yang terlalu tinggi, udara yang lembab, kurangnya kontrol yang dirasakan (atau bahkan terlalu ketat), kurangnya hubungan interpersonal dan kurangnya pengakuan terhadap kemajuan kerja. Wilford (Fraser. 1992 : 79), stress kerja terjadi bila terdapat penyimpangan dari kondisi – kondisi optimum yang tidak dapat dengan mudah diperbaiki sehingga mengakibatkan suatu ketidak seimbangan antara tuntutan kerja dan kemampuan pekerjaannya. Mangkunegara (2004 : 157) menjelaskan bahwa stress kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stress kerja ini tampak dari *Simptom*, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan. Gibson (1993 : 2004), menyatakan bahwa stress kerja adalah suatu konsekwensi dari setiap kegiatan kerja, situasi kerja atau kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikologis atau fisik yang berlebihan terhadap seseorang. Menurut Handoko (1985 : 78), stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi proses berpikir seseorang. Stress yang terlalu besar dapat mengancam individu untuk menghadapi lingkungannya.

Stress kerja banyak disebabkan oleh berbagai sumber, baik yang berasal di luar individu maupun pada individu sendiri. Sutherland & Cooper

(Smet, 1994 : 119), mengatakan sumber – sumber stress kerja terdiri dari :

1. Keadaan dalam pekerjaan itu sendiri meliputi : beban kerja, fasilitas kerja yang tidak memadai.
2. Konflik peran

Peran seseorang di dalam kerja yang tidak jelas.

3. Masalah dalam hubungan dengan orang lain, stressor yang potensial meliputi : hubungan dengan atasan, rekan sejawat dan pola hubungan atasa bawahan.
4. Perkembangan karir : *Under / over promotion*, keselamatan kerja yang tidak terjamin.
5. Iklim dan struktur organisasi, adanya pembatasan perilaku, bagaimana iklim dan situasi dalam lingkungan kerja.
6. Konflik antara tuntutan kerja dengan keluarga.

Menurut Braeur (Winarsunu, 2004 : 56) bahwa sejumlah faktor yang memiliki kontribusi pada stress kerja meliputi : waktu yang tidak cukup untuk menyelesaikan pekerjaan, arah dan tujuan yang kurang jelas, instruksi yang kurang jelas, tidak adanya pengakuan dan ganjaran, kurangnya kesempatan untuk partisipasi, tanggung jawab tanpa wewenang, prasangka dan kefanatikan, miskinnya interaksi yang menyebabkan perbedaan tujuan dan nilai – nilai, kondisi kerja yang berbahaya dan tidak menyenangkan, kontrol kerja yang rendah dan pekerjaan yang berbahaya.

Menurut Spector (Winarsunu, 2004 : 57) ada 5 *job stressors* yang signifikan untuk diteliti sebagai penyebab *job strain individu*, yaitu :

- a. *Role ambiguity and role conflict*. Ketidak jelasan peran adalah suatu taraf dimana pekerja tidak jelas tentang tanggung jawab dan fungsi kerjanya. Sedangkan konflik peran terjadi ketika ada ketidaksesuaian antara tuntutan pekerjaan dan yang bukan pekerjaan, misalnya pada waktu yang sama harus menyelesaikan 2 pertemuan yang sama-sama penting. Ketidak

jelasan tugas disebabkan oleh tidak adanya instruksi atau bimbingan. Pekerja tidak tahu tentang apa dan bagaimana harus bekerja.

- b. *Workload*. Beban kerja diarahkan kepada tuntutan individu, yang dalam hal ini dapat dilihat menjadi 2 sisi, yaitu kuantitatif dan kualitatif. Beban kerja kuantitatif adalah jumlah pekerjaan yang dipunyai atau harus diselesaikan seseorang. Beban kerja kuantitatif yang berat berarti seseorang memiliki pekerjaan yang begitu banyak harus dikerjakan. Beban kerja kualitatif adalah taraf sulitnya tugas sehubungan dengan kemampuan pekerja. Beban kerja kualitatif yang berat berarti bahwa pekerja tidak mampu mengerjakan tugas-tugas karena terlalu sulit untuknya.
- c. *Control*. Kontrol adalah taraf keluasaan dimana pekerja dapat membuat keputusan tentang pekerjaannya.
- d. *Machine packing*. Hal ini berhubungan dengan kontrol – kontrol mesin yang harus direspon oleh pekerja.
- e. *The demand/ control model* model ini menyatakan bahwa pengaruh *job stressor* adalah kompleks dan saling pemngaruh mempengaruhi tuntutan dan kontrol pekerja.

Grandjean (Winarsunu, 2004 : 60) menjabarkan kondisi-kondisi yang bisa menjadi stressor di dalam lingkungan kerja yaitu :

- a. *Job control*, adalah keterlibatan pekerja dalam menentukan rutinitas kerja, termasuk mengontrol aspek – aspek temporal dan supervisi proses kerja.
- b. *Social support*, berarti bantuan dari supervisor dan teman kerja. Dukungan sosial dapat mempengaruhi pengaruh yang merugikan dari stress, dan kurangnya dukungan sosial dapat meningkatkan beban stressors.

- c. *Job distress or dissatisfaction*, adalah sebagian besar berhubungan dengan isi pekerjaan dan beban kerja. Ini adalah tentang persepsi terhadap stress di dalam pekerjaan dan karir.
- d. *Task and performance demand*, dicirikan oleh workload, termasuk tuntutan pada perhatian. Deadlines adalah termasuk stressor yang penting juga
- e. *Job security*, merujuk sebagian besar pada ancaman pada pengangguran. Hal yang penting adalah mengenal alternatif atau pekerjaan yang sama yang tersedia juga kebutuhan akan ketrampilan profesional masa depannya.
- f. *Responsibility*, tanggung jawab pada hidup dan kesejahteraan orang lain bisa menjadi tanggung jawab mental yang berat.
- g. *Physical environmental problem*, termasuk kebisingan, pencahayaan yang kurang baik, suhu di tempat kerja, kantor tertutup.

Complexity, didefinisikan sebagai besarnya perbedaan tuntutan yang ada di dalam pekerjaan. Pekerjaan yang repetitif dan monoton sering dicirikan oleh kurangnya kompleksitas, yang menjadi prediktor penting bagi ketidakpuasan Kerja

Sumber – sumber stress yang berkaitan dalam pekerjaan seseorang dapat berbeda – beda antara individu yang satu dengan yang lain. Menurut Noi & Peter J Smith (1994 : 7) menyatakan sumber stress kerja meliputi :

1. Pekerjaan rutin yang membosankan
2. Kurang berhubungan dengan orang lain
3. Hubungan yang tidak memuaskan dan menguntungkan
4. Kurang kesempatan yang bersifat rekreatif.
5. Terlalu sibuk
6. Tuntutan konflik dengan waktu / keahlian

7. Terlalu banyak aktifitas yang harus dikerjakan
8. Kurang kesempatan untuk santai
9. Kecemasan finansial

Pada diri setiap individu, dipengaruhi beberapa aspek – aspek psikologis, yang mempengaruhi aktifitas mereka sehari – hari. Beberapa diantaranya (Maramis, 1995 : 722, 747, 748), yaitu :

1. Aspek Kognisi.

Yaitu proses mental mengenai mengetahui dan menyetujui ; salah satu fungsi ego yang erat hubungannya dengan pertimbangan. Sedangkan kognitif itu sendiri menurut Patty (Ahmadi, 1998: 81), mengemukakan adanya tiga fungsi dari berpikir yaitu membentuk pengertian, membentuk pendapat atau opini dan membentuk kesimpulan.

2. Aspek Afeksi.

Yaitu keadaan perasaan seseorang, meliputi bahagia, bangga, kasih sayang, benci, bermusuhan, yang berlangsung relatif lama dan disertai oleh sedikit komponen somatik.

3. Aspek Konasi.

Yaitu usaha atau perjuangan dasar seseorang yang diwujudkan dalam perilaku dan tindakan – tindakan ; dengan kemauan sendiri.

Gejala – gejala adanya stress kerja dapat dikelompokkan dalam 3 kelompok besar yaitu gejala psikologis, gejala fisiologis dan gejala perilaku. Adapun menurut Beehr dan Newman (www.e – psikologi.com, 2000) gejala tersebut seperti terlihat pada tabel 1 di bawah ini :

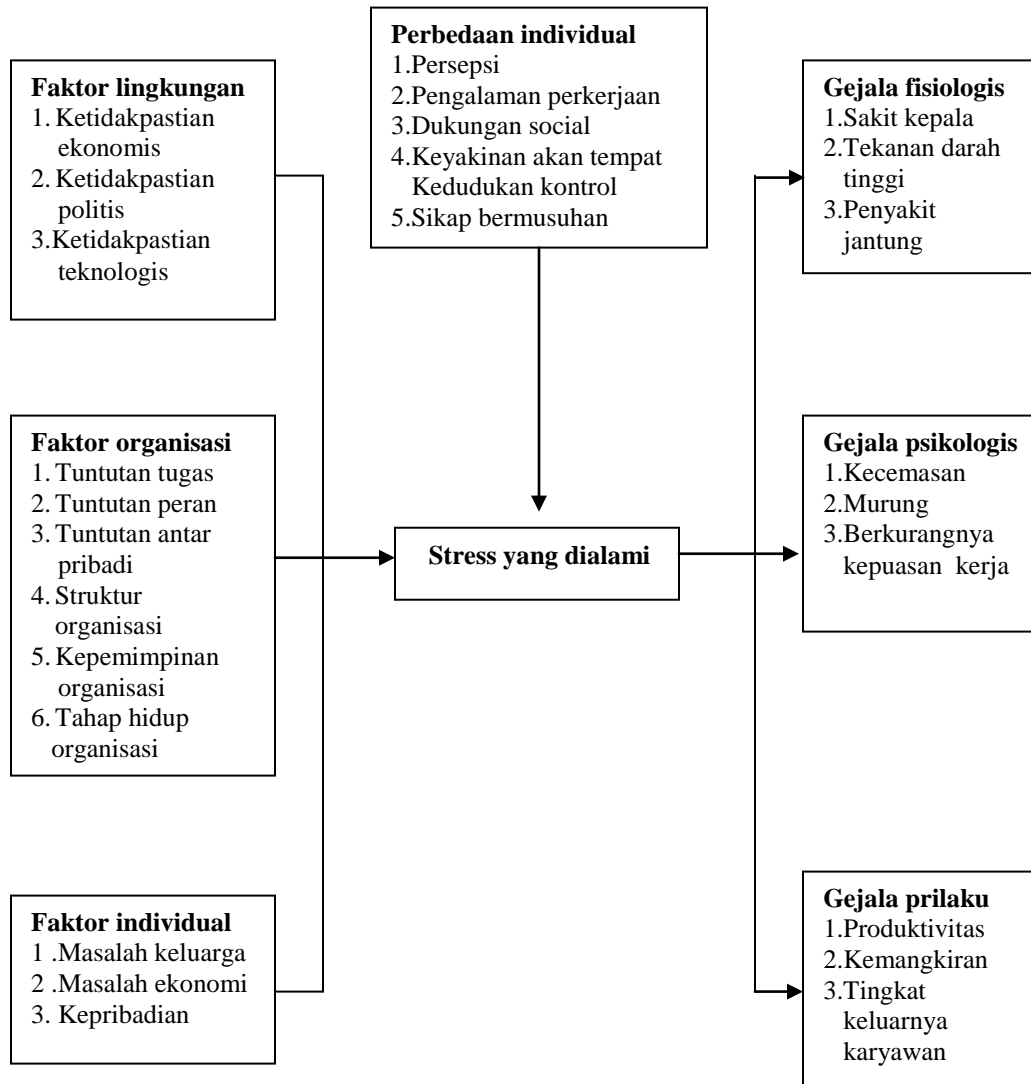
Tabel 1. Gejala-gejala stress kerja

Gejala Psikologis	Gejala Fisik	Gejala Perilaku
1. Kecemasan, ketegangan Bingung, marah, sensitif	1. Meningkatnya detak jantung dan tekanan darah	1. Menunda atau menghindari pekerjaan / tugas
2. Memendam perasaan	2. Meningkatnya sekresi adrenalin dan nonadrenalin	2. Penurunan prestasi dan produktivitas
3. Komunikasi tidak efektif Mengurung diri	3. Gangguan gastrointestinal, misalnya gangguan lambung	3. Meningkatnya penggunaan minuman keras dan mabuk
4. Depresi	4. Mudah terluka	4. Perilaku sabotase
5. Merasa terasing dan mengasingkan diri	5. Mudah lelah secara fisik	5. Meningkatnya frekwensi absensi
6. Kebosanan	6. kematian	6. Perilaku makan yang tidak normal (kebanyakan atau kekurangan)
7. Ketidak puasan kerja	7. Gangguan kardiovaskuler	7. Kehilangan nafsu makan dan penurunan drastis berat badan
8. Lelah mental	8. Gangguan pernafasan Lebih sering berkeringat	8. Kecenderungan perilaku beresiko tinggi, seperti ngebut, berjudi
9. Menurunnya fungsi intelektual	9. Gangguan pada kulit	9. Meningkatnya agresivitas dan kriminalitas
10. Kehilangan daya konsentrasi	10. Migrain, kepala pusing	10. Penurunan kualitas hubungan interpersonal dengan keluarga dan teman
11. Kehilangan spontanitas dan kreativitas	11. Kanker	11. Kecenderungan bunuh
12. Kehilangan semangat hidup	12. Ketegangan otot	
	13. Problem tidur (sulit tidur, terlalu banyak tidur)	

		diri
--	--	------

Sumber : Menurut Beehr dan Newman ([www.e – psikologi.com](http://www.e-psikologi.com), 2000)

Sumber potensial	Konsekuensi
-------------------------	--------------------



Gambar 1. Suatu Model Stress

Sumber : (Robbins 1996 : 224)

Individu akan memberikan reaksi yang berbeda dalam mengatasi stress mereka. Menurut Lazarus dan Folkman (1994 : 143) yang dimaksud dengan coping adalah suatu proses dimana individu mencoba untuk mengelola jarak yang ada antara tuntutan – tuntutan (baik itu tuntutan yang berasal dari individu maupun tuntutan dari lingkungan) dengan sumber daya yang mereka gunakan dalam menghadapi situasi stressful). Secara umum stress dapat diatasi dengan melakukan transaksi dengan lingkungan dimana hubungan transaksi ini merupakan suatu proses yang dinamis. Taylor (1994: 145), fungsi coping adalah:

1. *Emotion – Focused Coping*. Digunakan untuk mengatur respon emosional terhadap stress. Pengaturan ini melalui perilaku individu, seperti penggunaan alkohol, bagaimana meniadakan fakta-fakta yang tidak menyenangkan, melalui strategi kognitif. Bila individu tidak mampu mengubah kondisi yang stressfull, individu akan cenderung untuk mengatur emosinya.
2. *Problem – focused coping*. Untuk mengurangi stressor individu akan mengatasi dengan mempelajari cara – cara atau ketrampilan – ketrampilan yang baru. Individu akan cenderung menggunakan strategi ini, bila dirinya yakin akan dapat mengubah situasi.

B.2 Jenis Coping

1. Emotion Focused Coping

Secara bawah sadar, ketika seseorang menghadapi situasi stress yang mengancam, maka secara otomatis dia akan mengaktifkan mekanisme pertahanan dirinya (*defence mechanism*=strategi bawah sadar seseorang, berupa reaksi yang bertujuan untuk mempertahankan kontrol seseorang terhadap dirinya sendiri ketika berhadapan dengan ancaman / kecemasan).

Teori yang ditelurkan oleh si Bapak Sigmund Freud ini mengatakan bahwa suatu kecemasan (yang ditimbulkan oleh stress) adalah ancaman untuk ego kita, dan untuk itulah mekanisme pertahanan diri harus keluar. *Defence mechanism* bekerja dengan cara “menyembunyikan” sumber kecemasan, baik dari dirinya sendiri maupun dari orang lain.

Menurut Lazarus dan Folkman ([www.e – psikologi.com](http://www.e-psikologi.com), 2000)

Beberapa *defence mechanism* yang biasa digunakan adalah :

- a. *Repression* (represi) : merupakan *defence mechanism* yang paling primer, ini adalah ketika seseorang menekan kecemasan / stress yang timbul kembali kedalam alam bawah sadar. Daripada membiarkan dirinya sadar bahwa dia sedang mengalami kecemasan, seseorang ini lebih memilih untuk mengabaikannya saja. Walaupun begitu, bukan berarti sumber keemasannya berhenti mempengaruhi. Bisa saja kecemasan / stress nya muncul dalam bentuk-bentuk bawah sadar, misalnya : dalam mimpi, *slips of the tongue* (keceplosan), atau secara simbolis pada cara berpakaian misalnya.
- b. *Regression* (regresi) : ketika cara-cara represi tidak berhasil, beberapa orang kemungkinan akan memilih menggunakan cara ini. Cara ini adalah ketika seseorang menunjukkan perilaku selayaknya tahap perkembangan lebih dini (misalnya perilaku tantrum, mengeluh atau memukul ala anak 3 tahun). Dengan berperilaku demikian, seseorang berharap ada kemungkinan tuntutan yang diarahkan terhadap dirinya bisa berkurang.

- c. *Emotional Insulation* : ketika seseorang memilih untuk tidak merasakan emosinya, sama sekali! Dengan “mematikan” emosi ini, diharapkan kecemasan atau stress yang dialami tidak akan bisa mempengaruhi dia.
- d. *Displacement* (pengalihan) : ketika ekspresi dari perasaan dan pikiran yang tidak diinginkan dialihkan dari pihak yang mempunyai kekuatan lebih kepada pihak yang lebih lemah. Contoh : ketika seseorang merasakan kemarahan karena perlakuan yang tidak adil dari gurunya, memilih untuk pergi ke toilet sekolah dan memukul keras-keras tembok toilet untuk mengekspresikan kemarahannya.
- e. *Rationalization* (rasionalisasi) : adalah ketika seseorang membelokkan realita dengan cara membenarkan (justifying) apa yang terjadi. Kita mengembangkan alasan dan penjelasan yang bisa melindungi harga diri kita. Contoh kasus : seorang istri yang sering dipukuli suaminya berkeras bahwa suaminya melakukan itu untuk mengajarkan disiplin kepada dia, istrinya.
- f. *Denial* (penyangkalan) : ketika seseorang menolak untuk menerima atau menyadari datangnya sesuatu yang akan menyebabkan kecemasan pada dirinya. Contoh kasus : seorang suami yang diberitahu bahwa istrinya baru saja mengalami kecelakaan lalu lintas dan meninggal, kemungkinan akan langsung menyangkal dengan mengatakan “pasti ada kesalahan”. Baru ketika kemudian kesadarannya meningkat secara perlahan dan bertahap membuatnya bisa menerima kenyataan bahwa istrinya sudah meninggal. Dalam kasus yang ekstrim, bisa saja penyangkalannya berkelanjutan dan si suami ini terus berharap bahwa suatu hari istrinya akan pulang kerumah, hidup-hidup.
- g. *Projection* (mengarahkan) : ketika seseorang melindungi dirinya sendiri dari kecemasan dan stress dengan mengarahkan perasaan, ketidakmampuan dan kesalahan kepada orang

lain. Contoh kasus : seorang suami yang diam-diam merasa tidak mampu secara seksual mungkin saja mengeluh sana sini betapa istrinya lah yang sangat tidak layak (secara seksual).

- h. *Sublimation* (penghalusan) : ketika seseorang berusaha mengatasi kecemasan dengan cara mengalihkan impulses (dorongan hati)-nya kepada pikiran, perasaan atau perilaku yang lebih bisa diterima oleh masyarakat sosial sekitarnya. Menurut Freud, mekanisme ini dinyatakan sebagai yang paling sehat, bisa diterima orang-orang di sekitar dan bisa menjadi sesuatu yang produktif.

Bagaimanapun, satu hal yang menjadi masalah dengan *defence mechanism* adalah bahwa individu yang bersangkutan tidak menghadapi kecemasan / stress yang terjadi, melainkan cenderung untuk “menyembunyikan” realitas / kenyataan bahwa ada masalah yang terjadi.

Karena itulah kemudian dari banyak studi yang dilakukan, ditemukan bahwa manusia juga mempunyai kemampuan untuk mengatasi kecemasan dan stress dengan cara-cara yang positif dan langsung, dalam hal ini disebutkan bahwa usaha-usaha itu dilakukan dalam fase *conscious* (fase sadar).

2. *Problem Focused Coping*

Dalam banyak review, disebutkan bahwa strategi coping (with stress) manusia dilakukan secara sadar dengan cara yang digolongkan menjadi 3 kategori :

a. *PROBLEM SOLVING*

Kita mengalahkan stress dengan cara menyelesaikan problem stressor (hal yang membuat stress itu). Misalnya, kita stress karena menderita suatu penyakit, maka kita menyelesaikan masalah dengan berobat sehingga penyakit kita bisa sembuh. Atau bisa juga dengan

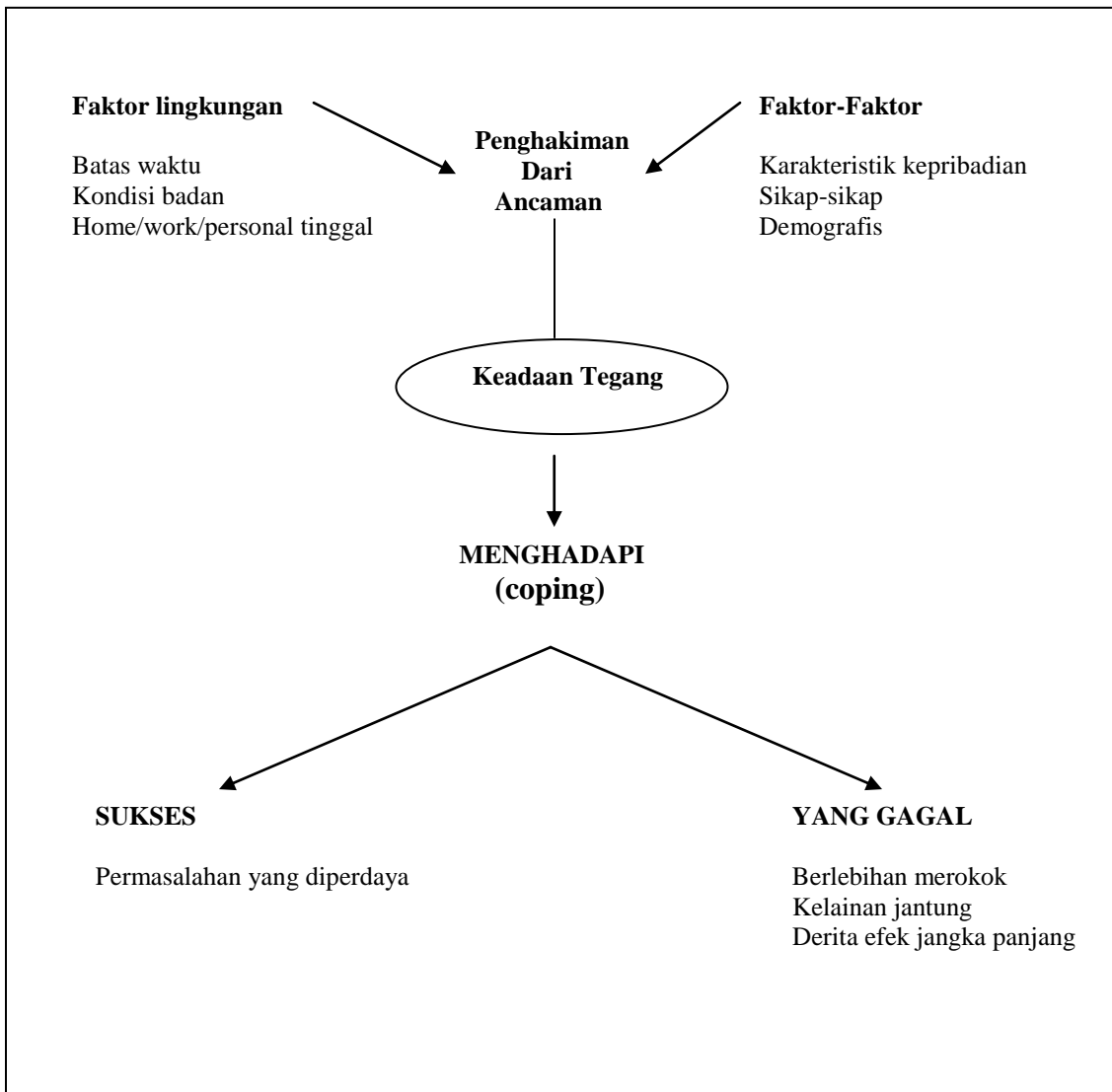
mengusahakan agar kita bisa menyesuaikan diri dengan situasi yang terjadi (bila situasinya sendiri tidak bisa dirubah).

b. AVOIDANCE

Kebalikan dari *problem solving*”, dengan teknik ini seseorang menghindar. Menghindar dari orang lain, atau dengan cara-cara seperti : *daydreaming* (memimpikan) masa2 yang lebih baik, menonton TV lebih banyak dari sebelumnya, dll. (hemm...*this one seems like 'lil bit of unconscious way of defence mechanism to me-wahida*)

c. SEEKING OF SOCIAL SUPPORT

Dengan teknik ini, ketika seseorang menghadapi stress atau kecemasan maka dia pergi mencari orang lain, menceritakan dan mempercayakan masalahnya kepada orang lain (biasanya teman atau saudara) untuk kemudian mendapatkan ketentraman hatinya kembali.



Gambar 2. Model Stressor Pekerjaan

Sumber (Cooper, etc, 1998: 322)