

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Stres Kerja

#### 1. Pengertian Stres Kerja

Stres merupakan suatu kondisi yang menekan suatu keadaan psikis seseorang dalam mencapai suatu kesempatan dimana untuk mencapai kesempatan tersebut terdapat batasan atau penghalang (Robbins, 2001:563). Pendapat Robbins mengartikan bahwa stres terjadi di saat seseorang mengalami gangguan pada keadaan psikologisnya jika dalam mewujudkan yang diharapkannya mengalami masalah. Stres adalah reaksi atau respon tubuh terhadap *stressor* psikososial (tekanan mental atau beban). Stres dewasa ini digunakan secara bergantian untuk menjelaskan berbagai stimulus dengan intensitas berlebihan yang tidak disukai berupa respons fisiologis, perilaku, dan subjektif terhadap stres. Konteks yang menjembatani pertemuan antara individu dengan stimulus yang membuat stres semua seperti suatu sistem ([www.clubsehat.com](http://www.clubsehat.com)). Jika dilihat dari berbagai pengertian stres tersebut menyimpulkan bahwa tubuh manusia akan mengalami respon jika mendapat suatu tekanan atau beban yang berlebihan. Stres yang diterima mempengaruhi perilaku dan keadaan tubuh yang memburuk.

Sedangkan Charles D, Spielberger (dalam Ilandoyo, 2001:63) menyebutkan bahwa stres adalah tuntutan-tuntutan eksternal yang mengenai seseorang, misalnya obyek-obyek dalam lingkungan atau suatu stimulus yang secara obyektif adalah berbahaya. Stres juga bisa diartikan sebagai tekanan, ketegangan atau gangguan yang tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri seseorang. Dari pengertian tersebut mengartikan bahwa stres berasal dari lingkungan sekitar kita yang tidak menyenangkan dan membuat kita tertekan. Menurut Ivancevich, Matteson dan Konopaske (2007:295), stres adalah respon adaptif, dimoderasi oleh perbedaan individu yang merupakan konsekuensi setiap tindakan, situasi atau peristiwa dan yang menempatkan tuntutan khusus terhadap seseorang. Menurut Sweeney dan Macfarlin (2002:253) *menjelaskan the term stres is easier to experience than it is to plain to define. We say this because we've all felt pressure, demains and strains that seems to go hand-in-hand without job. So, at a personal level we all what stres is.* Berdasarkan definisi tersebut menjelaskan bahwa stres diartikan sebagai tekanan, ketegangan dan gangguan dari lingkungan eksternal seseorang.

Definisi para ahli dapat disimpulkan bahwa stres adalah suatu respon dan/atau stres sebagai suatu stimulus. Menurut Ivancevich, Matteson dan Konopaske (2007:295) menganggap stres adalah suatu respon jika dilihat secara sebagian sebagai suatu stimulus (*stressor*). Dalam definisi respon, stres merupakan konsekuensi dari interaksi antara suatu stimulus lingkungan (suatu *stressor*) dan respon individu. Sedangkan definisi stres sebagai stimulus karena menganggap stres sebagai sejumlah karakteristik atau peristiwa yang mungkin menghasilkan konsekuensi yang tidak beraturan.

Sedangkan yang dimaksud *stressor* adalah suatu peristiwa eksternal atau situasi yang secara potensial membahayakan seseorang. Dari berbagai pengertian stres di atas dapat disimpulkan bahwa stres merupakan fenomena yang bersifat universal dimana setiap orang dapat merasakannya jika merasa mendapat tekanan dan beban yang intensitas tidak wajar. Stres dapat mengakibatkan gangguan fisik, emosional, intelektual, sosial dan spiritual. Sedangkan yang dikategorikan sebagai stres kerja dapat diartikan seperti definisi yang dikemukakan oleh (Selye, dalam Beehr, et, al., 1992:623) yakni *work stres is an individual's response to work related environmental stressors. Stres as the reaction of organism, which can be physiological, psychological or behavioral reaction*. Berdasarkan definisi tersebut, menurut Putri Widyasari, Spsi stres kerja dapat diartikan sebagai sumber atau *stressor* kerja yang menyebabkan reaksi individu berupa reaksi fisiologis, psikologis dan perilaku.

Seperti yang telah diungkapkan di atas, lingkungan eksternal (pekerjaan) berpotensi sebagai *stressor* kerja. *Stressor* kerja merupakan segala kondisi pekerjaan yang dipresepsikan karyawan sebagai suatu tuntutan dan dapat menimbulkan stres kerja (Stres kerja oleh Putri Widyasari, Spsi. 15 Juni 2009 < <http://www.rumahbelajarpsikologi.com>.[www.rumahbelajarpsikologi.com](http://www.rumahbelajarpsikologi.com). 9 April 2010. 20:00>). Secara singkat Carry Cooper mengatakan bahwa stres kerja adalah tekanan yang terlalu besar bagi kita (dalam Towner, 2002:19).

Stres kerja adalah kondisi yang muncul dari interaksi antar manusia dan pekerjaan serta dikarakteristikan oleh perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka (Beehr dan Newman, 2000:150). Gibson et al (dalam Yulianti, 2000:9) mengemukakan bahwa stres kerja dikonseptualisasi Berdasarkan beberapa titik pandang, yaitu stres sebagai stimulus, stres sebagai respon dan stres sebagai stimulus respon. Sedangkan menurut Murphy dan Cooper stres kerja didefinisikan sebagai berikut: *occupational stress can mean either the pressure that work puts on individual or the effect of the pressure.* (2000:150). Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa terjadinya stres kerja adalah dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan. Adanya beberapa sebab tertentu yang dapat mempengaruhi daya tahan stres seorang karyawan.

## **B. Jenis-jenis Stres**

Stres menurut Luthans (2002: 396) jika diidentifikasi menurut dampak yang di timbulkan memiliki dua jenis, yaitu:

1. *Eustress*: stres yang memberikan dampak yang positif. Contohnya jika seseorang mengalami *Eustress* maka tidak ada perubahan yang menurun pada fisik dan psikologisnya. Semangat untuk mendapatkan yang diharapkannya meningkat.
2. *Distress*: stres yang memberikan dampak yang negatif. Contohnya jika seseorang mengalami *Distress* maka keadaan fisik dan psikologisnya menurun, dan semangat kerja menurun.

### C. Moderator Stres

Menurut Ivancevich, Matteson dan Konopaske (2007:309) suatu moderator adalah suatu kondisi, perilaku, atau karakteristik yang mempengaruhi hubungan antara kedua variabel. Dampaknya dapat memperlemah atau memperkuat hubungan antar kedua variabel. Variabel-variabel tersebut berupa usia, jenis kelamin, dan tingkat ketabahan. Tiga tipe moderator tersebut adalah:

#### a. Kepribadian

Istilah kepribadian merujuk pada serangkaian karakteristik, tempramen, dan kecendrungan yang relatif stabil yang membentuk kemiripan dan perbedaan dalam perilaku orang. 5 (lima) model kepribadian itu sendiri adalah:

1. *Extroversion* adalah mereka lebih cenderung ramah, mudah bergaul, dan memiliki jaringan pertemanan yang lebih luas.
2. *Emotional stability* adalah mereka yang lebih mungkin untuk mengalami *mood* positif dan merasa diri dan pekerjaan mereka baik-baik saja. Mereka cenderung tidak kewalahan oleh stres dan lebih cepat pulih dari stres.
3. *Agreeableness* adalah mereka yang cenderung bersifat antagonis, tidak simpatik, dan bahkan kasar terhadap orang lain.
4. *Conscientiousness* adalah kepribadian yang cenderung mengarah pada kinerja dan keberhasilan seseorang. Semakin tinggi mereka memiliki nilai *conscientiousness* maka mereka tidak mengalami stres dalam pekerjaan. Dan sebaliknya, mereka yang memiliki nilai rendah dalam *conscientiousness* akan menerima sedikit penghargaan atau bahkan kurang berhasil dalam karir karena buruknya kinerja yang dimiliki.

5. *Openess to experience* adalah mereka yang memiliki nilai tinggi dalam keterbukaan terhadap penalaman karena mereka lebih siap untuk memandang perubahan sebagai suatu tantangan dan bukan ancaman.

b. Perilaku tipe A dan B

Meyer Friedman dan Ray Rosenman adalah dua ahli kardiologi dan peneliti yang menemukan pola perilaku tipe A dan B. Pengertian dari pola perilaku A dan B adalah sebagai berikut:

1. Pola perilaku A cenderung agresif, kompetitif, penuh energi, berbicara dengan meledak-ledak, secara kronik berusaha untuk menyelesaikan sesuatu sebanyak mungkin dalam waktu singkat, sibuk dengan tenggat waktu, berorientasi pada pekerjaan, tidak sabar, tidak suka menunggu karena menganggap itu adalah hal yang membuang waktu dan selalu berjuang dengan orang, hal dan peristiwa. Tipe perilaku A adalah ketidaksabaran dan keramahan. Dan cenderung mengalami serangan jantung koroner lebih banyak.
2. Pola perilaku B memiliki sifat yang tidak termasuk dalam pola perilaku A. Pada umumnya tidak merasakan konflik yang menekan dengan waktu dan orang.

c. Dukungan sosial

Hubungan sosial yang dimiliki individu dengan orang lain baik secara kualitas maupun kuantitas memiliki dampak penting yang potensial. Dukungan sosial didefinisikan rasa nyaman, bantuan atau informasi yang diterima seseorang melalui kontak formal dan informal dengan individu atau kelompok, serta berbentuk dukungan emosi (mengekspresikan kekhawatiran, meningkatkan harga

diri, mengindikasikan kepercayaan dan mendengarkan); dukungan penilaian (menyediakan umpan balik dan afirmasi); dan dukungan informasi (memberikan saran, memberikan nasehat dan pengarahan).

#### **D. Gejala-gejala Stres**

Menurut Cooper dan Straw (1995:81) terdapat 3 (tiga) gejala stres secara umum, yaitu:

1. Fisik, yaitu nafas memburu, mulut dan kerongkongan kering, tangan lembab, merasa panas, otot-otot tegang, pencernaan terganggu, sembelit, letih yang tidak beralasan, sakit kepala, salah urat dan gelisah.
2. Perilaku, yaitu perasaan bingung, cemas dan sedih, jengkel, salah paham, tidak berdaya, tidak mampu berbuat apa-apa, gelisah, gagal, tidak menarik, kehilangan semangat, sulit konsentrasi, sulit berfikir jernih, sulit membuat keputusan, hilangnya kreatifitas, hilangnya gairah dalam penampilan dan hilangnya minat terhadap orang lain.
3. Watak dan kepribadian, yaitu sikap hati-hati menjadi cermat yang berlebihan, cemas menjadi lekas panik, kurang percaya diri menjadi rawan, penjengkel menjadi meledak-ledak.

Serta gejala-gejala stres kerja yang biasa dialami karyawan dalam menjalankan tugasnya, yaitu:

1. Kepuasan kerja rendah
2. Kinerja yang menurun
3. Semangat dan energi menjadi hilang
4. Komunikasi tidak lancar

5. Pengambilan keputusan jelek
6. Kreatifitas dan inovasi kurang
7. Bergulat pada tugas-tugas yang tidak produktif (Cooper dan Straw, 1995:84)

#### **E. Faktor-faktor yang menyebabkan stres:**

Menurut De Cenzo dan Robbins (1999:440) ada dua faktor yang mempengaruhi stres, yaitu:

1. Individual: faktor individual bisa disebut sebagai faktor pribadi atau internal seseorang. Meliputi masalah keluarga, masalah ekonomi dan masalah kepribadian karyawan.
2. Organisasional: berhubungan langsung dengan pekerjaan individu tersebut. Seperti beban kerja, tuntutan tugas, waktu kerja, kompensasi, konflik antar karyawan dan lain-lain.

Sedangkan menurut Robbins (2003: 578), kondisi-kondisi yang menyebabkan stres disebut *stressor*. Ada tiga faktor utama yang menyebabkan stres, yaitu:

##### a. Faktor Lingkungan

Keadaan lingkungan yang tidak menentu dapat menyebabkan pengaruh pembentukan struktur organisasi yang tidak sehat terhadap karyawan. Dalam faktor lingkungan terdapat tiga hal yang dapat menimbulkan stres pada karyawan yaitu ekonomi, politik dan teknologi. Perubahan yang sangat cepat membuat karyawan harus dapat beradaptasi mengimbangi keadaan tersebut, dimana ketiga hal tersebut membuat karyawan akan cepat mengalami stres. Hal ini dapat terjadi, misalnya perubahan teknologi yang sangat cepat.



Perubahan yang baru terhadap teknologi akan membuat keahlian seseorang dan pengalamannya tidak terpakai karena hampir semua pekerjaan dapat terselesaikan dalam waktu yang cepat, sehingga karyawan mengalami tingkat kecemasan dikarenakan ancaman untuk tidak dipakai lagi tenaganya atau di PHK. Keadaan politik seperti pelanggaran UU No. 13 tahun 2003 yang berisi tentang peraturan terhadap tenaga kerja Indonesia. Contoh-contoh pelanggaran yang sering terjadi di Indonesia terutama wanita meliputi: perusahaan tidak menyediakan antar jemput bagi pekerja wanitanya, waktu bekerja melebihi 7 jam dalam 1 hari, kurangnya transparansi dalam pengupahan, tidak adanya jaminan kehidupan, tidak adanya perlindungan dan lain-lain. Sedangkan dalam indikator ekonominya, stres pekerja dipicu jika keadaan ekonomi tidak stabil. Keadaan ekonomi yang tidak stabil menimbulkan gejolak sosial yang membuat keadaan lingkungan sekitar menjadi tidak aman. Seperti terjadinya demo, tuntutan turunnya harga sembako yang menutup jalan umum sehingga para pekerja terhambat dalam menjalankan tugasnya.

#### b. Faktor Organisasi

Di dalam organisasi terdapat beberapa faktor yang dapat menimbulkan stres, yaitu *role demands* (tuntutan peran), *interpersonal demands* (tuntutan antar perseorangan), *interpersonal demands* (struktur organisasi) dan *organizational leadership* (kepemimpinan organisasi).

Pengertian dari masing-masing faktor organisasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Role demands* (tuntutan peran): Tuntutan peran memicu tekanan pada pekerja jika peran dan fungsi pekerja dalam pekerjaannya tidak jelas. *Role conflicts* (peran konflik) menimbulkan harapan-harapan yang mungkin susah untuk didamaikan. *Role overload* (peran berlebih) adalah berpengalaman ketika pekerja diminta untuk melakukan sesuatu yang lebih. *Role ambiguity* (peran ambigu) timbul saat pengharapan peran tidak dimengerti dan pekerja tidak yakin akan apa yang mereka lakukan (Robbins, 2003: 579).
2. *Interpersonal demands* (tuntutan antar perseorangan): Tekanan yang diciptakan oleh karyawan lainnya dalam organisasi. (Robbins, 2003: 580). Hubungan komunikasi yang tidak jelas antara karyawan satu dengan karyawan lainnya akan dapat menyebabkan komunikasi yang tidak sehat. Sehingga pemenuhan kebutuhan dalam organisasi terutama yang berkaitan dengan kehidupan sosial akan menghambat perkembangan sikap dan pemikiran antara karyawan satu dengan karyawan lainnya.
3. *Interpersonal demands* (struktur organisasi): Mengartikan tingkat perbedaan dalam organisasi dimana keputusan tersebut dibuat dan jika terjadi ketidakjelasan dalam struktur pembuat keputusan atau peraturan maka akan dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan dalam organisasi (Robbins, 2003: 580).
4. *Organizational leadership* (kepemimpinan organisasi): Berkaitan dengan peran yang akan dilakukan oleh seorang pimpinan dalam suatu organisasi. Karakteristik pimpinan menurut *The Michigan Group* (Robbins, 2001: 316) dibagi dua yaitu karakteristik pemimpin yang lebih mengutamakan atau

menekankan pada hubungan yang secara langsung antara pemimpin dengan karyawannya serta karakteristik pemimpin yang hanya mengutamakan atau menekankan pada hal pekerjaan saja.

5. *Task demands* (tuntutan tugas): Faktor-faktor yang berhubungan langsung ke pekerjaan yang meliputi desain pekerjaan, kondisi pekerjaan, dan tata ruang pekerjaan. (Robbins, 2003: 579). *Job design* (desain pekerjaan) menurut Stoner, dkk (1996: 55) desain pekerjaan adalah pembagian kerja sebuah organisasi di antara para karyawannya. Sedangkan menurut James W. Walker (1992:261) *work design involves specification of the activities, method and relationship of jobs in order to satisfy performance requirement*. Maksud dari dilakukannya desain pekerjaan adalah meningkatkan tantangan dan otonomi bagi karyawan yang melakukannya atau memberdayakan karyawan untuk melakukannya.

Terdapat 5 karakter atau *core dimensions Job design* dalam hal ini, yaitu *skill variety* (variasi pekerjaan), *job identify identitas* (identitas tugas), *task significance* (keberartian pekerjaan), *autonomy* (otonomi), *feedback* (umpan balik). (Walker, 1992:262). Sedangkan menurut Werther dan Davis (1996: 137) desain pekerjaan adalah refleksi dari tuntutan organisasi, lingkungan dan perilaku. Secara sistematisnya, desain pekerjaan adalah proses transformasi dari input (elemen organisasional, lingkungan dan perilaku) untuk menghasilkan output produktifitas kerja dan kepuasan kerja. Kondisi kerja: Menurut Mondy, dkk (1999: 477) kondisi kerja adalah *the physical characteristic of the workplace*. Karakteristik fisik ini meliputi, ruang kerja yang sesak, suara gaduh, hawa panas dan dingin, polusi udara, bau menyengat, kondisi kerja yang berbahaya, kurang

penerangan atau terlalu terang, ketegangan fisik dan mental, dan *toxic chemicals* atau radiasi.

Menurut Robbins (2001:563) faktor organisasi di atas juga akan menjadi batasan dalam mengukur tingginya tingkat stres. Pengertian dari tingkat stres itu muncul dari adanya kondisi-kondisi suatu pekerjaan atau masalah yang timbul yang tidak diinginkan oleh individu dalam mencapai suatu kesempatan, batasan-batasan atau permintaan-permintaan dimana semuanya itu berhubungan dengan keinginannya dan dimana hasilnya diterima sebagai sesuatu yang penting tetapi tidak pasti.

#### c. Faktor Individual

Faktor yang termasuk dalam hal ini muncul dalam keluarga, masalah ekonomi pribadi dan karakteristik pribadi dari keturunan. Hubungan pribadi antara keluarga yang kurang baik akan menimbulkan akibat pada pekerjaan yang akan dilakukan karena akibat tersebut dapat terbawa dalam pekerjaan seseorang. Sedangkan masalah ekonomi tergantung dari bagaimana seseorang tersebut dapat menghasilkan penghasilan yang cukup bagi kebutuhan keluarga serta dapat menjalankan keuangan tersebut dengan seperlunya. Karakteristik pribadi dari keturunan bagi setiap individu yang dapat menimbulkan stres terletak pada watak dasar alami yang dimiliki oleh seseorang tersebut. Terdapat dua faktor penyebab stres atau sumber munculnya stres atau stres kerja, yaitu: faktor lingkungan kerja dan faktor personal (Dwiyanti, 2001:75).

Faktor lingkungan kerja dapat berupa kondisi fisik, manajemen kantor maupun hubungan sosial di lingkungan pekerjaan. Sedangkan faktor personal bisa berupa tipe kepribadian, peristiwa atau pengalaman pribadi maupun kondisi sosial-ekonomi keluarga di mana pribadi berada dan mengembangkan diri. Betapapun faktor kedua tidak secara langsung berhubungan dengan kondisi pekerjaan, namun karena dampak yang ditimbulkan pekerjaan cukup besar, maka faktor pribadi ditempatkan sebagai sumber atau penyebab munculnya stres. Secara umum dikelompokkan sebagai berikut (Dwiyanti, 2001:77):

a. Tidak adanya dukungan sosial.

Stres akan cenderung muncul pada karyawan yang tidak mendapat dukungan dari lingkungan sosial mereka. Dukungan sosial bisa berupa dukungan dari lingkungan pekerjaan maupun lingkungan keluarga.

b. Tidak adanya kesempatan berpartisipasi.

Hal ini berkaitan dengan hak dan kewenangan seseorang dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya. Banyak orang mengalami stres kerja ketika mereka tidak dapat memutuskan persoalan yang menjadi tanggung jawab dan kewenangannya. Stres kerja juga bisa terjadi ketika seorang karyawan tidak dilibatkan dalam pembuatan keputusan yang menyangkut dirinya.

c. Pelecehan seksual.

Kontak atau komunikasi yang berhubungan atau dikonotasikan berkaitan dengan seks yang tidak diinginkan. Pelecehan seksual ini bisa dimulai dari yang paling kasar seperti memegang bagian badan yang sensitif, mengajak kencan dan semacamnya sampai yang paling halus berupa rayuan, pujian bahkan senyuman yang tidak pada konteksnya. Menurut Baron dan Greenberg (dalam Margiati,

1999:72) stres akibat pelecehan seksual banyak terjadi pada negara yang tingkat kesadaran warga (khususnya wanita) terhadap persamaan jenis kelamin cukup tinggi, namun tidak ada undang-undang yang melindunginya.

d. Kondisi lingkungan kerja.

Kondisi lingkungan kerja fisik ini bisa berupa suhu yang terlalu panas, terlalu dingin, terlalu sesak, kurang cahaya dan sebagainya. Keadaan yang terlalu panas dan dingin dapat menyebabkan ketidaknyamanan. Menurut Muchinsky (dalam Margiati, 1999:73) kebisingan memberi andil yang tidak kecil munculnya stres kerja, sebab beberapa orang sangat sensitif pada kebisingan dibandingkan orang lain.

e. Manajemen yang tidak sehat.

Banyak orang yang stres dalam pekerjaan ketika gaya kepemimpinan para manajernya cenderung neurotis, yakni seorang pemimpin yang sangat sensitif, tidak percaya orang lain (khususnya bawahan), perfeksionis, terlalu mendramatisir suasana hati atau peristiwa sehingga mempengaruhi pembuatan keputusan di tempat kerja. Menurut Minner (dalam Margiati, 1999:73) menyebutkan bahwa situasi kerja atasan selalu mencurigai bawahan, membesarkan peristiwa atau kejadian yang semestinya sepele, seseorang akan tidak leluasa menjalankan pekerjaannya, yang pada akhirnya menimbulkan stres.

f. Tipe kepribadian.

Seseorang yang memiliki kepribadian tipe A cenderung mengalami stres dibanding kepribadian B.

Peristiwa atau pengalaman pribadi.

Pengalaman pribadi seseorang yang buruk, akan menimbulkan trauma dan stres yang berkepanjangan.

Menurut Davis dan Newstrom (dalam Margiati, 1999:73) stres kerja disebabkan oleh:

- a. Adanya tugas yang terlalu banyak, akan terjadi jika karyawan memiliki tugas yang tidak sebanding dengan kemampuan fisik maupun keahlian dan waktu yang dimiliki karyawan.
- b. Supervisor yang kurang pandai. Stres akan terjadi jika supervisor kurang pandai dalam membimbing dan memberikan pengarahan pada karyawan secara baik dan benar.
- c. Terbatasnya waktu dalam mengerjakan pekerjaan. Karyawan biasanya memiliki kemampuan normal menyelesaikan tugas kantor yang dibebankan kepadanya. Seringkali pihak atasan memberikan tugas dengan waktu yang terbatas. Akibatnya membuat karyawan stres, karyawan merasa dikejar waktu.
- d. Kurang mendapat tanggungjawab yang memadai. Atasan yang sering kali memberikan tugas kepada bawahannya tanpa diikuti kewenangan (hak) yang memadai.
- e. Ambiguitas peran. Agar menghasilkan performan yang baik, karyawan perlu mengetahui tujuan dari pekerjaan, apa yang diharapkan untuk dikerjakan serta tanggung jawab dari pekerjaan mereka. Saat tidak ada kepastian tentang definisi kerja dan apa yang diharapkan dari pekerjaannya akan timbul ambiguitas peran.

- f. Perbedaan nilai dengan perusahaan. Situasi ini biasanya terjadi pada para karyawan atau manajer yang memiliki prinsip yang berkaitan dengan profesi yang digeluti maupun prinsip kemanusiaan yang dijunjung tinggi (*altruisme*).
- g. Frustrasi. Faktor yang diduga berkaitan dengan frustrasi kerja adalah terhambatnya promosi, ketidakjelasan tugas dan wewenang serta penilaian atau evaluasi staf, ketidakpuasan gaji yang diterima.
- h. Perubahan tipe pekerjaan. Situasi ini bisa timbal akibat mutasi yang tidak sesuai dengan keahlian dan jenjang karir yang dilalui atau mutasi pada perusahaan lain.
- i. Konflik peran. Terdapat dua tipe umum konflik peran yaitu (a) konflik peran intersender, dimana pegawai berhadapan dengan harapan organisasi terhadapnya yang tidak konsisten dan sesuai; (b) konflik peran intrasender, konflik ini kebanyakan terjadi pada karyawan atau manajer yang menduduki jabatan di dua struktur. Akibatnya, jika masing-masing struktur memprioritaskan pekerjaan yang tidak sama, akan berdampak pada karyawan atau manajer yang dibawahnya, terutama jika mereka harus memilih salah satu alternatif.

## **F. Dampak stres**

Seperti yang dikatakan Ivancevich, Konopaske dan Matteson (2003:303), stres memiliki dampak yang bervariasi. Stres yang berdampak positif, seperti motivasi diri dan stimulasi untuk memuaskan tujuan individu. Sedangkan stres yang memiliki dampak negatif bersifat merusak, kontraproduktif dan bahkan secara potensial berbahaya. Stres digolongkan menjadi 2 (dua jenis) berdasarkan



perbedaan model stres antara yang dihasilkan antara dan individu dan organisasi, yaitu:

### 1. Dampak Individu

Dampak stres pada individu memiliki 4 (empat) sifat yaitu: bersifat kognitif, bersifat perilaku dan fisiologis.

#### a. Bersifat kognitif

Dampak stres yang bersifat kognitif mencakup konsentrasi yang buruk, ketidakmampuan untuk mengambil keputusan yang benar atau sama sekali tidak dapat mengambil keputusan, hambatan mental, dan penurunan tentang perhatian.

#### b. Bersifat perilaku

Seperti kecenderungan untuk mengalami kecelakaan, perilaku impulsif, penyalahgunaan alkohol dan obat terlarang.

#### c. Bersifat fisiologis

Mencakup detak jantung yang meningkat, naiknya tekanan darah, keringat yang berlebihan, rasa panas dingin dan tingkat glukosa serta produksi gas asam lambung yang meningkat.

Dalam dampak psikologis dikenal suatu istilah bernama *burnout* (Ivancevich, Konopaske dan Matteson, 2007:307). *Burnout* merupakan proses psikologis yang dihasilkan oleh stres pekerjaan yang tidak terlepas dan menghasilkan kelelahan emosi, perubahan kepribadian, dan perasaan pencapaian yang menurun. *Burnout* cenderung menjadi masalah tertentu di antara orang yang pekerjaannya memerlukan kontak yang mendalam dengan/atau memiliki tanggung jawab atas orang lain. *Burnout* berpusat pada profesi yang melayani masyarakat, dan individu

yang berkomitmen pada pekerjaan mereka seperti guru, polisi, ahli terapi, dokter, pekerja sosial, petugas pengawasan pembebasan bersyarat dan lain-lain. 4 (empat) faktor yang pada umumnya merupakan kontributor penting terhadap *burnout* yaitu: tingkat beban kerja yang tinggi, pekerjaan (karir) yang buntu, birokrasi dan pekerjaan tulis menulis yang berlebihan, dan komunikasi serta umpan-balik yang buruk, terutama berkenaan dengan kinerja pekerjaan (Ivancevich, Konopaske dan Matteson, 2007:307).

Menurut Luthans (2003:396) *burnout is concerned, some stres researchers contend that burnout is a type of stres and others treat it as having a number of components*. Menurut De Cenzo dan Robbins (1999:443) Faktor yang mendukung terjadinya *burnout* adalah karakteristik organisasi, persepsi organisasi, karakteristik individu dan akibat, organisasi mengurangi tingkat stres karyawan sebelum terjadi *burnout* dengan melakukan identifikasi, pencegahan, mediasi dan pemulihan.

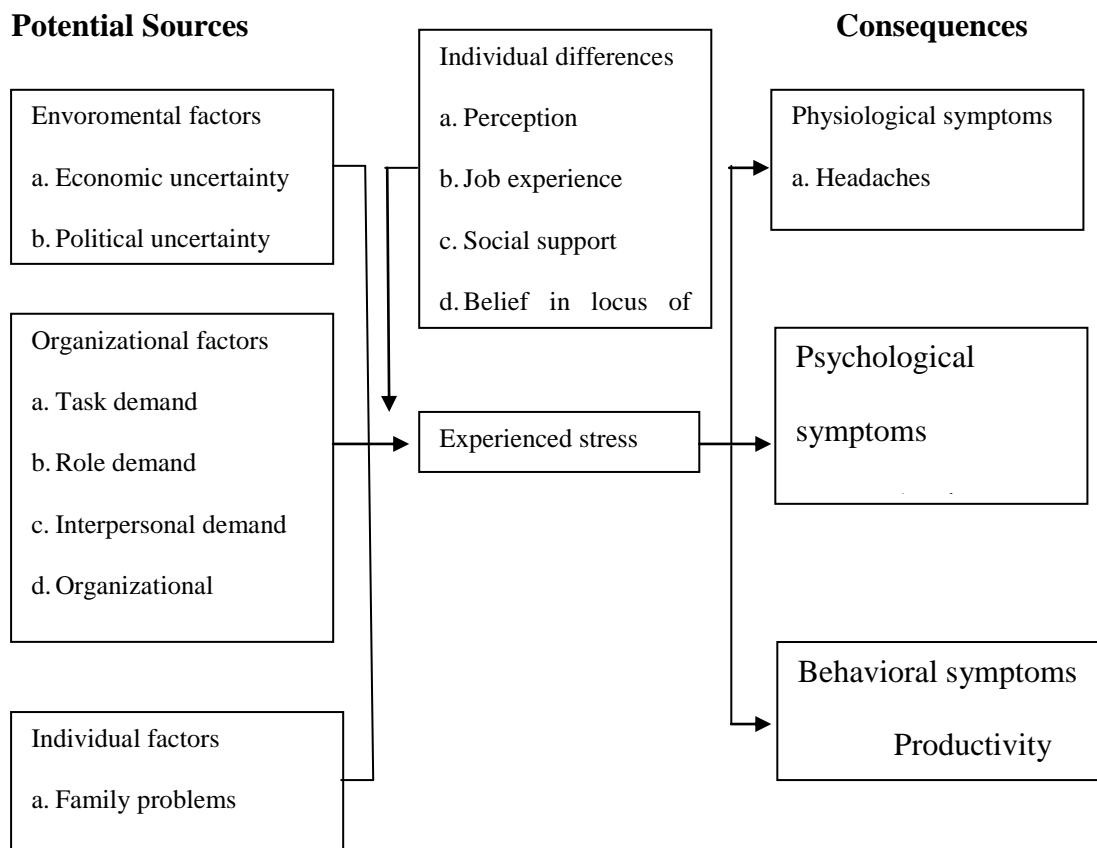
## 2. Dampak Organisasi

Stres menyebabkan suatu organisasi mengeluarkan banyak uang. Organisasi harus menanggung biaya akibat dampak stres yang dialami karyawannya. Seperti klaim asuransi, biaya pengobatan, absen yang meningkat, sabotase dan waktu kerja yang hilang. Stres memiliki dampak yang dapat dilihat secara langsung maupun tidak langsung. Dampak stres pada pekerja dapat dilihat dari 3 (tiga) gejala, yaitu psikologis, fisiologis dan perilaku (Dessler, 2000:587).

Menurut De Cenzo dan Robbins (1999:40) dikatakan bahwa secara psikologis adalah sakit kepala, tekanan darah tinggi dan penyakit jantung. Dampak dari psikologis yang dialami seseorang yang mengalami stres adalah kegelisahan, depresi, dan menurunnya kepuasan kerja. Dan dampak terhadap organisasi adalah berupa produktivitas, beban pemeliharaan kesehatan, penurunan prestasi kerja secara kualitas dan kuantitas, kemangkiran dan *turnover*.

Fred Luthans (1995:307) mengatakan bahwa stres pada tingkat yang tinggi akan memiliki dampak berupa munculnya masalah-masalah fisik, psikologi atau perilaku pada individu. Pada fisik, masalah yang timbul berhubungan dengan stres adalah tekanan darah tinggi, tingginya kolesterol yang menyebabkan penyakit jantung, bisul dan radang sendi. Dan adanya kemungkinan hubungan antara stres dengan kanker. Pada masalah psikologis, dampak yang muncul adalah depresi, munculnya rasa takut, gugup, lekas marah, tertekan dan kebosanan. Ciri-ciri masalah psikologis dari stres berhubungan dengan rendahnya prestasi kerja, harga diri yang rendah, tidak mampu berkonsentrasi dan membuat keputusan, dan ketidakpuasan kerja. Masalah perilaku akibat dampak stres adalah kurang atau berlebihan makan, suka mengantuk, merokok dan minuman-minuman keras serta mengkonsumsi obat terlarang.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya tentang faktor-faktor stres beserta indikatornya dan dampak yang ditimbulkan terhadap psikologis, fisik dan perilaku. Berikut adalah gambar hubungan tersebut:



**Gambar 2.1 Sumber-Sumber Stres yang Potensial dan Konsekuensinya**

**(De Cenzo dan Robbins, 2003: 579)**

## G. Manajemen Stres

Manajemen stres dipergunakan untuk mengendalikan, menyelesaikan dan mencari solusi terhadap stres yang terjadi pada setiap individu dan karyawan. Fungsi manajemen stres adalah untuk mengidentifikasi dan memodifikasi *stressor* kerja, mendidik karyawan dalam memodifikasi dan memahami *stressor* kerja, dan menyediakan dukungan bagi karyawan untuk menghadapi dampak negatif dari stres.

Beberapa program perbaikan stres yang ditargetkan untuk karyawan mencakup:

1. Program pelatihan untuk mengelola dan mengatasi stres
2. Merancang ulang pekerjaan untuk meminimalkan stres
3. Mengubah gaya manajemen sehingga memasukan lebih banyak dukungan dan bimbingan untuk membantu pekerja mencapai tujuan mereka.
4. Jam kerja yang lebih fleksibel dan pelatihan yang diberikan kepada keseimbangan kehidupan kerja atau keluarga dan kebutuhan seperti perawatan anak dan orang tua lanjut usia.
5. Komunikasi dan praktek *team-building* yang lebih baik
6. Umpan balik yang lebih baik atas kinerja pekerja dan ekspektasi manajemen.

Potensi keberhasilan dari setiap program pencegahan stres atau program manajemen stres adalah baik jika terdapat komitmen nyata untuk memahami antara stres, *stressor* dan dampaknya saling berhubungan. Pencegahan stres berfokus terhadap mengendalikan atau menghilangkan *stressor* yang mungkin menimbulkan respon stres (Ivancevich, Matteson dan Konopaske; 2007:311).

Pencegahan dan manajemen stres tersebut mencakup memaksimalkan kesesuaian lingkungan orang, program organisasi seperti bantuan dan kesejahteraan karyawan, dan pendekatan individual seperti teknik kognitif, pelatihan relaksasi, mediasi dan *biofeedback* (Ivancevich, Matteson dan Konopaske; 2007:319).

Cara untuk mengurangi stres kerja adalah meyakinkan bahwa karyawan sesuai ditempatkan dalam bidangnya dan mengerti tentang kewenangan dan tanggung jawabnya. Merancang kembali pekerjaan juga dapat mengurangi *overload-related stressor*. Secara singkat, penanggulangan stres secara individu dan organisasi dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut ini:

**Tabel 2.1 Penanggulangan Stres Secara Individual dan Organisasi**

<b>Secara Individu</b>	<b>Secara Organisasi</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan keimanan</li> <li>2. Melakukan mediasi dan pernapasan</li> <li>3. Melakukan olahraga</li> <li>4. Melakukan rileksasi</li> <li>5. Dukungan sosial dari teman-teman dan keluarga</li> <li>6. Menghindari kebiasaan rutin yang membosankan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan perbaikan iklim organisasi</li> <li>2. Melakukan perbaikan terhadap lingkungan fisik</li> <li>3. Menyediakan sarana olahraga</li> <li>4. Melakukan analisis dan kejelasan tugas</li> <li>5. Mengubah struktur dan proses organisasi</li> <li>6. Meningkatkan partisipasi dalam proses pemutusan</li> <li>7. Melaksanakan restrukturisasi tugas</li> <li>8. Menerapkan konsep manajemen berdasarkan sasaran.</li> </ol>

Sumber: Gitosudarmo dan Sudita (1997:55)

## H. Perempuan Dalam Persepektif Gender

Gender sebagaimana dituturkan oleh Oakley (1972) dalam *Sex, Gender and Society* berarti perbedaan yang bukan biologis dan bukan kodrat Tuhan (Dr. Mansour Fakih dalam Analisis Gender dan Transformasi Sosial 1996:71). Menurut Dr. Mansour Fakih gender adalah perbedaan perilaku antara laki-laki dan perempuan yang di konstruksi secara sosial, yakni perbedaan yang bukan kodrat atau bukan ketentuan Tuhan melainkan diciptakan oleh manusia melalui proses cultural yang panjang (1996:72). Caplan (1987) dalam *The Cultural Construction of Sexuality* menguraikan bahwa perbedaan antara laki-laki dan perempuan tidak sekedar biologi namun melalui proses sosial dan cultural (Dr. Mansour Fakih dalam Analisis Gender dan Transformasi Sosial 1996:71).

Perbedaan Gender pada proses berikutnya melahirkan peran gender dan dianggap tidak menimbulkan masalah (peran perempuan alamiah) tidak pernah digugat. Menurut Dr. Mansour Fakih dalam Analisis Gender dan Transformasi Sosial bahwa struktur ketidakadilan yang ditimbulkan oleh peran gender dan perbedaan gender yang memerlukan gugatan oleh ahli yang memakai analisis gender (1996:72). Dengan menggunakan analisis gender banyak manifestasi ketidakadilan, seperti:

1. Marginalisasi (pemiskinan ekonomi): adanya pekerjaan yang asumsinya biasa dilakukan oleh laki-laki tetapi perempuan melakukannya juga sehingga timbul perbedaan pada gaji yang diterima oleh laki-laki dan perempuan.
2. Subordinasi pada salah satu jenis kelamin: Banyaknya kebijakan dalam rumah tangga, masyarakat dan Negara yang dibuat tanpa menganggap penting kaum

perempuan bahkan dalam doktrin agama bahwa perempuan memiliki pembawaan emosional tinggi sehingga tidak dapat tampil sebagai pemimpin.

3. Pelabelan negatif: dalam masyarakat banyak sekali *stereotype* yang dilekatkan pada kaum perempuan yang berakibat membatasi, merugikan, menyulitkan dan merugikan perempuan. Contohnya adalah keyakinan bahwa laki-laki adalah pencari nafkah maka setiap pekerjaan yang dilakukan perempuan dinilai hanya sebagai tambahan dan biasanya dibayar lebih rendah daripada laki-laki.
4. Gender dan kekerasan: kekerasan (*violence*) adalah serangan atau invasi (*assault*) terhadap fisik maupun integritas smental psikologis seseorang. Kekerasan yang disebabkan oleh bias gender ini disebut *gender-related violence*. Kekerasan ini mencakup kekerasan fisik seperti pemerkosaan dan pemukulan sampai ke bentuk kekerasan lebih halus seperti pelecehan seksual dan penciptaan ketergantungan.
5. Gender dan beban kerja: adanya anggapan bahwa kaum perempuan memiliki sifat memelihara dan rajin serta tidak cocok untuk menjadi seorang pemimpin, berakibat semua pekerjaan rumah tangga menjadi tanggung jawab perempuan (DR. Mansour Fakih, 1996:21). Bias gender seperti ini membuat beban kerja bagi wanita yang memiliki pekerjaan di luar rumah menjadi dua kali lebih banyak.



Dari berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa gender adalah suatu konsep yang digunakan untuk mengidentifikasi perbedaan laki-laki dan perempuan dilihat dari segi pengaruh sosial budaya. Gender dalam arti ini adalah suatu bentuk rekayasa masyarakat (*social constructions*), bukannya sesuatu yang bersifat kodrati.

## **I. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini, yaitu penelitian yang berjudul:

1. *Stres as a correlate of job performance: a study of manufacturing organization*, yang di tulis oleh Garima Mathur, etc dalam *Journal of advance in management research*.2007. Penelitian ini mempelajari dampak stres terhadap kinerja karyawan di perusahaan manufaktur. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa ditemukan faktor-faktor dari stres kerja seperti budaya organisasi, konflik peran dan tanggung jawab mempengaruhi kinerja karyawan secara positif.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Meri Pangestu dan Madeline (1997) tentang buruh wanita di industri garmen yang menunjukkan bahwa mereka mengalami berbagai masalah kesehatan diantaranya sakit kepala, sakit punggung, sakit bagian pencernaan dan menstruasi yang tidak teratur, sebagai bentuk stres kerja yang dialami oleh buruh wanita tersebut.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Nur Efendi (2005) tentang faktor-faktor yang menyebabkan stres kerja pada buruh wanita (studi pada buruh wanita yang bekerja pada sektor industri di Bandar Lampung). Metode penelitian yang

digunakan adalah metode survei dengan sampel sebanyak 116 orang buruh wanita. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Secara rata-rata stres yang dialami oleh buruh wanita yang bekerja di industri kayu olahan adalah 2,55 atau berada pada tingkat yang sedang. Stres yang dialami oleh buruh yang berdampak pada penyakit fisik, psikis dan perubahan perilaku. (2) Terdapat 11 faktor yang menyebabkan stres kerja pada buruh wanita yang bekerja di industri kayu olahan, yang selanjutnya disebut sebagai faktor dominan, yaitu desain pekerjaan, lingkungan fisik pekerjaan dan sikap atasan, konflik di tempat kerja, peralatan dan tuntutan peran, formalitas, hubungan kerja, aturan dan kepentingan di luar pekerjaan, keluarga, pelaksanaan aturan, perlakuan diskriminasi, kebiasaan. (3) Faktor-faktor dominan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap stres kerja buruh wanita. Besarnya pengaruh yang ditimbulkan adalah 28,3%. Secara individual faktor konflik di tempat kerja dan kebiasaan buruh tidak memiliki pengaruh yang signifikan dengan stres kerja buruh.

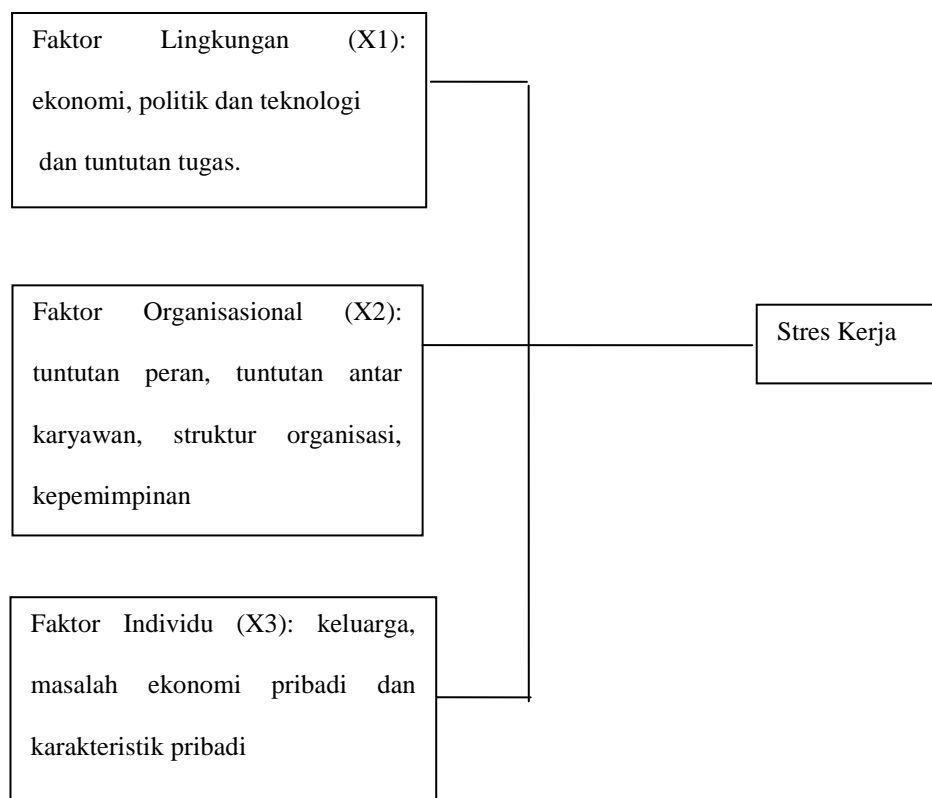
## **J. Kerangka Pemikiran**

Stres adalah suatu keadaan atau masalah yang tidak dapat diharapkan seseorang dalam mengerjakan sesuatu pekerjaan. Jika masalah atau keadaan tersebut dapat dikelola dengan baik akan menimbulkan stres yang positif atau *eustress* sedangkan keterbaliknya jika masalah tersebut tidak dapat dikelola dengan baik akan menimbulkan *distress*. Stres yang positif akan dapat menghantarkan individu kepada pencapaian kinerja yang maksimal.

Stres memiliki 3 faktor yang mempengaruhi, yaitu (1) faktor lingkungan jika dilihat dari keadaan lingkungan yang tidak menentu atau selalu terjadi perubahan setiap saat pada keadaan ekonomi, politik dan teknologi dapat menimbulkan kecemasan (2) faktor organisasional dimana tuntutan peran, tuntutan antar karyawan, struktur organisasional, kepemimpinan organisasi, desain pekerjaan dan kondisi kerja. Faktor penyebab stres yang dihasilkan dalam organisasi akan menjadi batasan dalam mengukur tingginya tingkat stres. Pengertian dari tingkat stres tersebut muncul dari adanya kondisi-kondisi suatu pekerjaan atau masalah yang timbul yang tidak diinginkan individu dalam mencapai tujuannya. (3) Faktor individual, faktor yang termasuk dalam hal ini muncul dalam keluarga, masalah ekonomi pribadi, dan karakteristik pribadi. Hubungan pribadi antara keluarga yang kurang baik akan menimbulkan akibat pada pekerjaan yang akan dilakukan karena akibat tersebut akan dapat terbawa dalam pekerjaan seseorang. Sedangkan masalah ekonomi pribadi berkaitan pada seseorang tersebut menghasilkan penghasilan yang dapat memenuhi kebutuhan hidupnya dan keluarganya. Karakteristik pribadi terletak pada watak dasar alami individu dalam manajemen stres.

Dampak yang dapat ditimbulkan stres yang dialami individu dapat berupa penyakit pada fisik, psikologis dan perubahan perilaku. Jika keseimbangan kita terganggu untuk waktu yang lama, stres dapat melumpuhkan. Kita menjadi kelelahan karena terlalu banyak beban, merasa lemah secara emosional dan akhirnya jatuh sakit.

Tanda-tanda stres antara lain adalah: Selalu gelisah, mudah marah, moody, kekakuan otot, terutama di sekitar bahu dan leher. Perubahan selera makan, makan terlalu banyak atau terlalu sedikit. Mengalami gangguan perut, sakit kepala atau bahkan sakit dada, sulit tidur, sedih, pesimis, hilang semangat dan depresi. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nur Efendi yang mengkaji tentang stres yang menunjukkan bahwa faktor budaya organisasi, konflik peran dan tanggung jawab mempengaruhi kinerja karyawan dan produktivitas karyawan secara positif. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang tersebut maka kerangka pemikiran secara sistematis dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian**