

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Stres Kerja

Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Stres yang terlalu berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Orang-orang yang mengalami stres bisa menjadi nervous dan merasakan kecuatiran kronis, bahkan mereka bisa terkena berbagai penyakit fisik seperti masalah pencernaan, tekanan darah tinggi, serta sulit tidur (Handoko, 2000).

Menurut Robbins (1996) stress merupakan kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan dengan kesempatan, keterbatasan, atau tuntutan sesuai dengan harapan dan hasil yang ingin dicapai dalam kondisi penting dan tidak menentu.

Sedangkan menurut Anoraga (2001), stres sebenarnya merupakan suatu bentuk tanggapan seseorang, baik secara fisik maupun mental terhadap suatu perubahan dilingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam. Seorang ahli menyebut tanggapan tersebut dengan istilah "*fight or flight response*". Jadi sebenarnya stres adalah sesuatu yang amat alamiah.

Atau dengan perkataan lain, stress dapat diartikan serangkaian keadaan dalam mana seseorang berada, tetapi tidak dapat memberikan respons yang tepat dan memadai terhadap stimuli lingkungan yang dihadapinya. Atau,

kalaupun ia dapat memberikan respons, ia harus membayar sangat mahal, misalnya dalam bentuk keletihan yang kronis, ketegangan, keresahan, sakit, putus asa, kehilangan harga diri dan berbagai kondisi negatif lainnya yang sejenis (Siagian, 1987).

Fincham dan Rhodes (dalam Munandar, 2001), menyimpulkan stress dari gejala-gejala dan tanda-tanda faal, perilaku, psikologikal, dan somatik, adalah hasil dari kurang adanya kecocokan antara orang (dalam arti kepribadiannya, bakatnya, dan kecakapannya) dan lingkungannya yang mengakibatkan ketidakmampuannya untuk menghadapi berbagai tuntutan terhadap dirinya secara efektif. Stress yang merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi energi, proses berpikir, kondisi fisik dan psikis seseorang dan merupakan reaksi jiwa dan raga terhadap perubahan yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan.

Pengertian stress kerja menurut Luthans (1995) menyatakan bahwa stress kerja sebagai suatu respon penyesuaian terhadap situasi eksternal yang menyebabkan penyimpangan-penyimpangan fisik, psikologis atau tingkah laku bagi para partisipan organisasi.

Berdasarkan pengertian stress kerja di atas, dapat dijelaskan bahwa stress kerja adalah stress yang terjadi di lingkungan kerja yang berupa keadaan dimana ada ketidakseimbangan antara kemampuan individu dengan tuntutan dari lingkungan kerja.

B. Penyebab-penyebab Stress Kerja

Penelitian yang dilakukan oleh Gignac dan Appelbaum (1997) mengidentifikasi faktor-faktor penyebab stres sebagai berikut:

1. Perilaku kepemimpinan, kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu.
2. Ambiguitas pekerjaan, ambiguitas pekerjaan adalah kondisi dimana seseorang tidak memiliki cukup informasi tentang uraian tugas mereka.
3. Kebijakan administratif, kebijakan administratif adalah kebijakan dari aspek administrasi yang diberikan kepada karyawan yang berhubungan dengan peraturan kerja.
4. Beban kerja, beban kerja yang berlebihan adalah tekanan yang membuat seseorang merasa tidak sabar, tergesa-gesa dan perasaan bahwa ia harus menyelesaikan pekerjaan hanya dalam satu hari. Beban kerja yang tidak adalah kebosanan dan kemalasan yang muncul karena hanya sedikit yang dikerjakan.
5. Tekanan waktu, tekanan waktu adalah batas waktu yang ditetapkan sehingga seseorang merasa kehilangan kontrol atas pekerjaannya.
6. Dukungan sosial, dukungan sosial adalah kuantitas dan kualitas hubungan sosial seseorang dengan keluarga, teman, pekerja lain dan pimpinan.
7. Kehilangan kontrol, kontrol pekerjaan adalah kemampuan untuk mempengaruhi lingkungan dan mengontrol situasi yang mereka inginkan.

8. Perubahan struktur perusahaan, perubahan struktur perusahaan menyebabkan ketidaknyamanan dan stres, karena karyawan harus melakukan penyesuaian.
9. Struktur organisasi, struktur organisasi adalah jalan sebuah organisasi untuk menyesuaikan diri bersama-sama dengan melakukan penataan orang dan unit kerja sumen yang menyulitkan.
10. Konsumen yang menyulitkan, stres dapat muncul saat karyawan melakukan kontak dengan konsumen, dikarenakan salah paham, pertentangan dan permusuhan.
11. Lingkungan fisik tempat kerja, faktor lingkungan seperti tata ruang yang tidak nyaman dapat membuat stres karyawan.

Luthans (1995) memberikan penjelasan bahwa sumber-sumber stress berasal dari empat faktor, yaitu:

1. Sumber dari luar organisasi, yang meliputi perubahan sosial, teknologi, keluarga, kondisi ekonomi dan finansial, kelas dan ras serta kondisi lingkungannya.
2. Sumber dari dalam organisasi, yang meliputi strategi dan kebijaksanaan administrasi desain dan struktur organisasi, proses organisasi dan kondisi kerja.
3. Sumber dari dalam kelompok, yang dikategorikan menjadi tiga area yaitu: kurangnya kohesivitas kelompok, kurangnya dukungan kelompok dan interindividual, interpersonal dan intergroup konflik.

4. Sumber dari diri karyawan itu sendiri, misalnya peran yang ambigu, adanya konflik peran dan kepribadian individu yang mempengaruhi individu dalam bekerja.

Robbins (1996) menyatakan bahwa sumber potensial stress berasal dari tiga kategori yaitu sebagai berikut:

1. Sumber dari lingkungan

Ketidakpastian lingkungan mempengaruhi desain dari struktur organisasi, ketidakpastian itu juga mempengaruhi tingkat stress di kalangan para karyawan dalam organisasi tersebut. Ketidakpastian ini terdiri dari:

- a. Ketidakpastian ekonomi, bila ekonomi suatu organisasi mengalami penurunan maka para karyawan akan mengalami stress karena ketidakpastian ini akan diiringi dengan perampingan para karyawan, gaji yang dikurangi, dan sebagainya.
- b. Ketidakpastian politik dalam negeri menyebabkan ketidakpastian struktur organisasi
- c. Ketidakpastian teknologi, inovasi baru dapat menimbulkan ketidakseimbangan antara ketrampilan dan pengalaman yang dimiliki para karyawan dengan tuntutan pekerjaan, hal ini menyebabkan stress bagi para karyawan.

2. Sumber dari organisasional

Banyak faktor didalam organisasi yang dapat menimbulkan stress.

Tekanan untuk menghindari kekeliruan atau menyelesaikan tugas tepat

waktu (tuntutan tugas), beban kerja yang berlebihan (tuntutan peran), kurangnya partisipasi karyawan dalam mengambil keputusan dalam organisasi (struktur organisasi), seorang pimpinan yang menuntut dan tidak peka (kepemimpinan organisasi) serta rekan kerja yang tidak menyenangkan (tuntutan antar pribadi).

3. Sumber dari individual

Sumber ini meliputi: masalah keluarga, masalah ekonomi pribadi serta karakteristik kepribadian individu. Masalah dengan hubungan pribadi dan keluarga dapat menciptakan stress bagi para karyawan yang nantinya akan terbawa ke tempat kerja. Kesulitan ekonomi yang dialami para karyawan dapat menciptakan stress sehingga akan mengganggu perhatian mereka terhadap kerja.

Beberapa sumber stress kerja menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnely (1996), yaitu:

1. Kondisi pekerjaan

- a. Kondisi kerja. Kondisi kerja yang buruk akan menyebabkan para karyawan menjadi jatuh sakit, mudah stress, sulit berkonsentrasi dan menurunnya produktivitas kerja. Kondisi kerja yang buruk ialah jika ruangan kerja tidak nyaman, panas, sirkulasi udara kurang memadai, ruangan kerja terlalu padat, lingkungan kerja kurang bersih, berisik, kondisi ini memberikan pengaruh yang besar terhadap kenyamanan kerja para karyawan.

- b. *Overload*. *Overload* dapat dibedakan secara kuantitatif dan kualitatif, dikatakan *overload* secara kuantitatif jika banyaknya pekerjaan yang ditargetkan melebihi kapasitas karyawan tersebut. Akibatnya karyawan tersebut mudah lelah dan berada dalam tegangan tinggi. *Overload* secara kualitatif bila pekerjaan tersebut sangat kompleks dan sulit, sehingga menyita kemampuan para karyawan.
- c. *Deprivational stress*. George Everly dan Daniel Girdano (1980), memperkenalkan istilah *deprivational stress* untuk menjelaskan kondisi pekerjaan yang tidak menantang atau tidak menarik lagi bagi para karyawan. Biasanya keluhan yang muncul adalah kebosanan, ketidakpuasan, atau pekerjaan tersebut kurang mengandung unsur sosial (kurangnya komunikasi sosial).
- d. Pekerjaan berisiko tinggi. Adanya beberapa jenis pekerjaan yang termasuk dalam pekerjaan berisiko tinggi atau berbahaya bagi keselamatan, seperti pekerjaan di pertambangan minyak lepas pantai, tentara, pemadam kebakaran, pekerja tambang, bahkan pekerja *cleaning service* yang biasa menggunakan gondola untuk memembersihkan gedung-gedung bertingkat. Pekerjaan-pekerjaan ini sangat berpotensi menimbulkan stress kerja.

2. Konflik peran

Adanya sebuah penelitian tentang stress kerja menemukan bahwa sebagian besar karyawan yang bekerja di perusahaan yang memiliki struktur yang kurang jelas akan menyebabkan terjadinya stress karena

konflik peran. Mereka stress karena ketidakjelasan peran dalam bekerja dan tidak tahu apa yang diharapkan oleh pihak manajemen (Rice, 1992). Realitas ini juga dialami para karyawan di Indonesia, dimana perusahaan atau organisasi tidak punya garis-garis haluan yang jelas, aturan main, visi dan misi yang kerap kali tidak dikomunikasikan pada seluruh karyawannya. Akibatnya, sering muncul rasa ketidakpuasan kerja, ketegangan, menurunnya prestasi hingga akhirnya timbul keinginan untuk meninggalkan pekerjaan.

3. Pengembangan karir

Setiap orang pasti punya harapan-harapan ketika mulai bekerja di suatu perusahaan atau organisasi. Harapan akan kesuksesan karir, akan menjadi fokus perhatian dan penantian dari hari ke hari. Namun pada kenyataannya, impian dan cita-cita mereka untuk mencapai prestasi dan karir yang baik seringkali tidak terlaksana. Alasannya bisa bermacam-macam, seperti ketidakjelasan sistem pengembangan karir dan penilaian prestasi kerja, budaya nepotisme dalam manajemen perusahaan atau karena tidak ada kesempatan lagi untuk naik jabatan.

4. Struktur organisasi

Salah satu penyebab kurangnya struktur organisasi karena perusahaan di Indonesia yang masih penuh dengan budaya nepotisme dan minimnya kejelasan struktur yang menjelaskan jabatan, peran, wewenang dan tanggung jawab serta minimnya keterlibatan atasan membuat karyawan

jadi stress karena mereka merasa seperti anak ayam kehilangan induk sehingga segala sesuatunya menjadi tidak jelas.

Handoko (1995), menyatakan stress yang dialami oleh para karyawan disebabkan karena kombinasi *stressors*, ada dua kategori penyebab stress, yaitu:

a. *On the job*

a. Beban kerja yang berlebihan

Kondisi kerja yang berlebihan terjadi pada saat sebuah pekerjaan melampaui kapasitas atau kemampuan pekerja. Ketidakseimbangan antara kemampuan individu dan tuntutan kerja ini menyebabkan terjadinya stress kerja.

b. Tekanan atau desakan waktu

Pekerja harus menyelesaikan suatu pekerjaan tanpa dukungan waktu yang cukup dan tidak adanya tenggang waktu. Hal ini menyebabkan pekerja merasa tertekan sehingga mengalami stress kerja.

c. Kualitas supervisi yang jelek

Kualitas seorang supervisor yang tidak memperhatikan prestasi kerja setiap karyawannya. Hal ini juga didukung oleh Parkinson yang menyatakan bahwa peningkatan prestasi harus diimbangi dengan pemberian tanggung jawab, bahwa semakin meningkat prestasi seorang karyawan maka tanggung jawab yang lebih besar harus diberikan kepadanya sehingga keseimbangan akan selalu tercipta. Sehingga jika kualitas supervisinya jelek maka tidak akan tercipta

keseimbangan antara peningkatan prestasi pekerja dengan peningkatan tanggung jawabnya, hal ini menyebabkan terjadinya stress kerja.

d. Iklim politis yang tidak aman

Keadaan politik yang tidak menentu menyebabkan struktur dalam organisasi menjadi berubah, misalnya situasi negara yang tidak aman karena iklim politik yang tidak menentu sehingga menyebabkan organisasi untuk ditutup, hal ini menyebabkan stress bagi para karyawan.

e. Kemenduaan peran (*role ambiguity*)

Hal ini biasanya terjadi pada organisasi yang besar dan struktur organisasinya kurang baik sehingga karyawan kadang-kadang tidak tahu apa sebenarnya yang diharapkan perusahaan dan ia akan bekerja tanpa arah yang jelas. Kondisi ini akan menjadi ancaman bagi para karyawan karena mereka harus berhadapan dengan ketidakpastian akan perkembangan karier mereka nantinya. Ancaman ini jika tidak segera diatasi maka akan menimbulkan stress kerja. Akibatnya akan menimbulkan penurunan kinerja, meningkatnya ketidakpuasan kerja, kecemasan, stress dan keinginan keluar dari pekerjaan.

f. Konflik antar pribadi dan antar kelompok

Konflik yang terjadi akan menyebabkan timbulnya stress, karena pada dasarnya hubungan yang baik antar pribadi dan antar kelompok akan membantu para karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

b. *Off the job*

a. Kekuatiran finansial

Adanya kekuatiran akan keuangan para karyawan menyebabkan mereka kesulitan berkonsentrasi dalam bekerja

b. Masalah-masalah yang bersangkutan dengan anak

Anak-anak yang sering sakit-sakitan, anak-anak yang terkena narkoba, anak-anak yang mengalami delinkuensi. Masalah-masalah ini akan menyebabkan para orang tua sebagai karyawan akan mengalami kesulitan berkonsentrasi dalam bekerja.

c. Masalah-masalah fisik

Karyawan yang sering mengalami sakit secara fisik, akan lebih mudah tertekan dibanding karyawan yang jarang atau hamper tidak pernah mengalami sakit fisik. Karena mereka tidak akan dapat secara maksimal sehingga hasil yang dicapai juga tidak memuaskan.

d. Masalah-masalah perkawinan

Adanya masalah dalam perkawinan, misalnya terjadinya perceraian akan menyebabkan terganggunya konsentrasi karyawan dalam bekerja.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa stress kerja dapat disebabkan oleh sumber-sumber stress kerja yang berasal dari lingkungan pekerjaan dan lingkungan diluar pekerjaan misalnya keluarga dan dari diri individu itu sendiri.

C. Akibat-akibat Stress Kerja

Stress di tempat kerja sering dihubungkan dengan sejumlah kondisi fisik dan sejumlah dampak negatif yang timbul di organisasi atau perusahaan yang lebih merugikan dibanding dengan kecelakaan kerja.

Luthans (1995) menyatakan bahwa akibat-akibat yang ditimbulkan oleh stress kerja dapat dibagi menjadi tiga yaitu:

1. Gangguan fisiologis, seperti: tekanan darah tinggi, kadar kolesterol tinggi, penyakit jantung, tukak lambung, radang persendian dan gangguan fisik lainnya.
2. Gangguan psikologis, dimana stress dapat menimbulkan kemarahan, kecemasan, depresi, nervous, iritabilitas dan kebosanan. Semua itu dapat mempengaruhi suasana hati dan keadaan emosi lain yang berkaitan erat dengan prestasi kerja, menurunnya harga diri, kebencian terhadap pengawas, ketidakmampuan berkonsentrasi, dan menyebabkan keputusasaan serta timbulnya ketidakpuasan kerja.
3. Gangguan tingkah laku, misalnya: makan yang berlebihan atau nafsu makan berkurang, gangguan tidur, merokok, menggunakan alkohol secara berlebihan serta penggunaan obat-obatan yang berlebihan.

Sedangkan menurut Anoraga (2001), menyatakan bahwa akibat-akibat stress terhadap seseorang dapat bermacam-macam dan hal ini tergantung pada kekuatan konsep dirinya yang akhirnya menentukan besar-kecilnya toleransi orang tersebut terhadap stress. Tetapi meskipun demikian fleksibilitas dan adaptabilitas juga diperlukan agar seseorang dapat menghadapi stressnya

dengan baik. Orang-orang yang kaku atau fanatik terhadap ambisi-ambisi dan norma-norma yang dipegangnya cenderung mengalami keadaan yang lebih buruk apabila dia tidak berhasil mengatasi stressnya. Reaksi-reaksi yang muncul apabila seseorang menerima stress dapat digolongkan sebagai reaksi jasmaniah (fisiologis) dan reaksi rohaniah (psikologis) yang meliputi kelakuan sikap menarik diri, bertingkah laku agresif, dan tingkah laku yang tidak terorganisasi.

D. Pengaruh Faktor-faktor Penyebab Stres Terhadap Tingkat Stres

Robbins (1996) menyatakan adanya perbedaan pada setiap individu dalam hal muncul tidaknya stress. Sumber stress yang berasal dari lingkungan kerja, organisasional dan individual, dampaknya untuk masing-masing karyawan akan berbeda, hal ini karena timbul tidaknya stress tergantung pada penafsiran atau persepsi masing-masing karyawan terhadap *stressor* yang dihadapinya. Stress kerja disebabkan oleh hampir semua kondisi kerja, kondisi kerja yang dapat menimbulkan stres kerja tergantung oleh persepsi dan reaksi individu terhadapnya. Dengan demikian sumber stress dapat berasal dari apapun yang dipersepsikan seseorang sebagai ancaman terhadap dirinya. Stres kerja dapat dialami oleh siapa saja yang berada dalam kondisi tertentu dan berada dalam berbagai jenis pekerjaan. Seseorang dengan jabatan tinggi maupun yang mempunyai jabatan yang lebih rendah dapat memiliki stress kerja yang sama.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat stress meliputi (Robbins, 1996):

- a. Tuntutan tugas adalah faktor-faktor yang berhubungan dengan kerja seseorang (karyawan) termasuk didalamnya adalah desain dari pekerjaan atau tugas individual, kondisi kerja, dan layout fisik pekerjaan.
- b. Tuntutan peran berkaitan dengan tekanan-tekanan pada seseorang sebagai fungsi peran, khususnya dalam organisasi. Peran yang berlebihan terjadi apabila karyawan diharapkan mengerjakan lebih dari waktu yang ditentukan.
- c. Interpersonal adalah tekanan-tekanan karena pengaruh karyawan lain. Dukungan sosial yang kurang dari rekan kerja dan hubungan antar pribadi yang terbatas dapat menyebabkan stress, terutama antar karyawan dengan kebutuhan sosial yang tinggi.
- d. Struktur organisasi menentukan tingkat perbedaan dalam suatu organisasi, tingkat aturan dan batasan, dan dimana keputusan-keputusan diambil. Aturan yang berlebihan dan kurangnya partisipasi dalam pengambilan keputusan yang mempengaruhi seorang karyawan dapat menjadi sumber potensial stress.
- e. Kepemimpinan organisasi menandai gaya manajerial dari atasan atau eksekutif dari suatu organisasi. Beberapa atasan atau pimpinan menciptakan suatu tekanan yang ditandai dengan ketegangan, ketakutan dan pengawasan yang ketat.

f. Kehidupan organisasi dimana dalam hal ini empat tahap siklus organisasi menciptakan macam-macam masalah dan tekanan yang berbeda-beda bagi karyawan. Pada tahap pertumbuhan dan penurunan pada dasarnya penuh tekanan (*stress*). Kecenderungan stress hanya sedikit dalam tahap kedewasaan.

Kondisi-kondisi yang cenderung menyebabkan stres disebut *stressor*. Seorang karyawan dapat mengalami stres oleh hanya satu *stressor*, tetapi tingkat stres akan meningkat apabila terjadi kombinasi lebih banyak *stressor*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin banyak faktor-faktor penyebab stres, maka akan semakin besar pula kecenderungan tingkat stres yang dialami oleh karyawan (Handoko, 2000).