

DINAMIKA STRES KERJA

Siti Nuzulia

Diterbitkan oleh



IKAPI No.026/Anggota Luar Biasa/JTE/2021

APPTI No. 003.045.1.05.2018



Hak Cipta © pada penulis dan dilindungi Undang-Undang Penerbitan. Hak Penerbitan pada UNNES PRESS.

Dicetak oleh UNNES Press.
Jl. Kelud Raya No. 2 Semarang 50237
Telp. (024) 86008700 ext. 062

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apapun tanpa izin dari penerbit.

DINAMIKA STRES KERJA

Penulis:

Siti Nuzulia

Desain Cover

Thoriq I. Farras

Proofreader :

Reynard H. Abhimanyu

vi + 118 hal. Uk. 15,5 x 23,5 cm
Cetakan Pertama, 2021

ISBN 978-602-285-313-8

Sanksi Pelanggaran Pasal 72 Undang-undang Nomor 19 Tahun 2002 Tentang Hak Cipta

1. Barangsiapa dengan sengaja melanggar dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (1) atau pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling singkat 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp. 1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 5.000.000.000,00 (lima Milyar).
2. Barangsiapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan atau menjual, kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 50.000.000,00 (limapuluh juta rupiah).

Kata Pengantar

Al-hamdu lillahi rabbil 'alamin, akhirnya keinginan penulis untuk menuangkan ketertarikannya pada permasalahan stres kerja dalam bentuk buku yang sangat sederhana ini berhasil terselesaikan.

Penulis merasa perlu menulis buku ini dikarenakan permasalahan stres kerja adalah fenomena yang bisa terjadi dimana saja dan bisa dialami oleh siapa saja. Memang tidak dipungkiri bahwa stres sangat diperlukan untuk menghasilkan kinerja optimal. Namun stres yang tidak *dimanage* dengan baik justru berakibat pada menurunnya performansi kerja ke tingkat yang paling rendah. Tidak hanya itu, stres kerja pada akhirnya juga akan berpengaruh pada kehidupan sosial seseorang. Oleh karena itu, kajian-kajian yang terkait dengan stres kerja dengan segala dinamikanya sangat dibutuhkan sebagai referensi untuk mengantisipasi stres kerja dan mengelola stres menjadi salah satu 'kendaraan' yang mampu meningkatkan kinerja.

Tak ada gading yang tak retak, kesempurnaan hanya millih Allah. Demikian juga karya sederhana ini, dengan segala kelurangan dan kelebihanannya semoga bermanfaat.

Semarang, Desember 2021

Penulis

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	iii
DAFTAR ISI.....	v
PENDAHULUAN	1
STRES KERJA	8
Pengertian Stres.....	8
Pendekatan-Pendekatan Dalam Stres.....	13
Stres Kerja	17
Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja	20
Proses Terjadinya Stres Kerja.....	22
Gejala-gejala Stres Kerja	29
STRESSOR KERJA	32
Definisi <i>Stressor</i>	32
Macam-macam <i>Stressor</i> Kerja	34
HUBUNGAN ANTARA STRESSOR KERJA DAN STRESS KERJA	45
SELF-EFFICACY.....	58
Pengertian Self-Efficacy.....	58
Perkembangan <i>Self-Efficacy</i>	63
Dimensi-Dimensi <i>Self-Efficacy</i>	67

Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Self-Efficacy* 69

HUBUNGAN ANTARA *STRESSOR* KERJA, STRES KERJA
DAN *SELF-EFFICACY*..... 71

STRATEGI *COPING* 75

Definisi Strategi *Coping*..... 75

Klasifikasi *Coping* 77

Problem Focused Coping dan *Emotional Focused Coping* 78

Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Coping* 84

HUBUNGAN ANTARA *STRESSOR* KERJA, STRES KERJA,
SELF-EFFICACY, DAN STRATEGI *COPING*..... 87

SEBUAH CATATAN HASIL PENELITIAN : PERAN *SELF-EFFICACY*
DAN STRATEGI *COPING* TERHADAP
HUBUNGAN ANTARA *STRESSOR* KERJA DAN STRES
KERJA PADA GURU SEKOLAH DASAR..... 95

Pengantar 95

Metode 104

Hasil Penelitian 104

Pembahasan..... 106

Kesimpulan 112

DAFTAR PUSTAKA..... 113

PENDAHULUAN

Stres merupakan bagian dari kehidupan manusia. Ketika tidur sekalipun, ada tuntutan pada jantung untuk tetap berdenyut, otak dituntut untuk menghasilkan mimpi, dan secara khusus ada tuntutan pada sistem pengatur tubuh (*regulatory systems*) untuk tetap menjaga keadaan supaya tetap seimbang. Stres pada tingkat tertentu merupakan stimulasi yang baik bagi seseorang untuk berkembang, namun apabila level stress tinggi dan seseorang tidak lagi mampu menghadapinya, stress akan berdampak merusak. Seseorang yang mengalami stress tingkat tinggi akan lebih mudah terkena sakit baik secara fisik maupun psikologis. Melihat hal ini, penyesuaian diri dan upaya mengatasi stress menjadi sangat penting. Beberapa kejadian menghasilkan tingkat stress yang tinggi, sedangkan kejadian lain menghasilkan stress yang lebih rendah. Pengelolaan stres, oleh karena itu, menjadi sesuatu yang penting agar individu yang bersangkutan mampu mengatasi dan menyesuaikan diri dengan kondisi stress. Berkaitan dengan hal tersebut, pengelolaan dan upaya mengatasi stress membutuhkan cara dan strategi yang berbeda.

Salah satu fenomena stress yang sering terjadi adalah stress kerja. Hal ini disebabkan organisasi kerja merupakan tempat bagi terjadinya interaksi antara berbagai komponen, baik sumber daya manusia, sumber daya finansial, sumber daya fisik, maupun sumber daya informasi. Individu dalam organisasi kerja akan selalu

berinteraksi dengan lingkungannya, akan tetapi interaksi tersebut tidak selalu menguntungkan. Interaksi yang sesuai antar komponen kerja akan menghasilkan performansi tinggi, serta tingkat stress yang rendah. Sebaliknya ketidakharmonisan interaksi akan menyebabkan buruknya performansi kerja, dan tingkat stress yang tinggi (Muchinsky, 1993).

Secara lebih terperinci, Gibson dkk. (1995) mengungkapkan bahwa stres kerja dipengaruhi oleh berbagai macam faktor. Salah satunya adalah faktor lingkungan fisik tempat kerja yang tidak kondusif yang diantaranya dipengaruhi oleh faktor pencahayaan, kebisingan, kondisi suhu, dan polusi di tempat kerja. Kedua, stres dapat disebabkan karena faktor individual yang berupa konflik peran, peran ganda, beban kerja berlebih, tidak adanya kontrol, tanggung jawab, dan kondisi kerja yang tidak menguntungkan. Ketiga, stres kerja juga dapat dipengaruhi oleh kelompok kerja yang terdiri dari hubungan yang buruk dengan kawan, bawahan, dan atasan. Keempat, stress juga bisa dipicu dari faktor organisasional yaitu desain struktur perusahaan yang jelek, politik yang tidak menentu, serta tidak adanya kebijakan khusus.

Berbagai efek samping negative dari stress kerja juga dikemukakan Gibson dkk. (1995) dapat menimpa pada diri individu pekerja, diantaranya adalah ketakutan, apatis, alkoholisme, ketergantungan pada obat, mudah mendapat kecelakaan, konsentrasi rendah, dan cepat merasa letih. Selain efek samping bagi individu, ada juga

akibat pada organisasional yaitu menurunnya produktivitas kerja, dan meningkatnya absensi.

Ahli lain yang menjelaskan adanya masalah stres kerja di dalam perusahaan dikemukakan Robbins (1998) yang menjelaskan adanya sumber-sumber stres yang disebabkan faktor lingkungan. Faktor lingkungan yang menjadi sumber stres antara lain adalah ketidakpastian ekonomi, ketidakpastian politik dan ketidakpastian teknologi. Sumber lain yang dapat menyebabkan stres kerja adalah faktor organisasi. Faktor organisasi terdiri dari tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi, struktur organisasi, kepemimpinan organisasi, dan tahap hidup organisasi. Faktor individu juga ikut berperan dalam menyebabkan stres. Faktor individual terdiri dari masalah keluarga, masalah ekonomi, dan kepribadian. Dampak dari stres kerja pada organisasi perusahaan adalah menurunkan produktivitas.

Penelitian yang menunjukkan adanya hubungan antara stressor kerja (sumber stres kerja) dengan stress kerja dilakukan Chen dan Spector (1991). Dalam penelitian Chen dan Spector dikatakan bahwa stressor kerja yang terdiri dari ambiguitas peran, konflik peran, konflik interpersonal, beban kerja yang terlalu berat, dan tekanan sosial berkorelasi positif dengan kepuasan kerja, frustrasi, stres, kemarahan, absensi, jumlah kunjungan ke dokter, simtom-simtom kesehatan, dan intensitas untuk berhenti bekerja. Penelitian mengenai stres kerja yang dilakukan Handoyo (2001) menemukan bahwa beban kerja yang terlalu berat, pekerja ter-PHK, masalah dengan

pimpinan, mutasi dalam pekerjaan, perubahan jam kerja, problem keuangan, kebisingan, dan polusi dapat menimbulkan stres.

Penelitian berikutnya menunjukkan hasil variabel stres kerja dipengaruhi oleh variabel lain, salah satunya adalah variabel disposisi individu, khususnya *self-efficacy* (Jex dkk., 2001; Jex & Bliese, 1999). *Self-efficacy* merupakan kepercayaan yang dimiliki individu tentang kemampuan atau ketidakmampuan yang dimiliki untuk menunjukkan suatu perilaku atau sekumpulan perilaku tertentu (Bandura, 1997). *Self-efficacy* pada dasarnya adalah hasil dari proses kognitif berupa keputusan, keyakinan atau pengharapan tentang sejauhmana individu memperkirakan kemampuan dirinya dalam melaksanakan tugas atau tindakan tertentu yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Hal ini berarti bahwa konsep tentang *self-efficacy* berkaitan dengan sejauhmana individu mampu menilai kemampuan, potensi, serta kecenderungan yang ada pada dirinya untuk dipadukan menjadi tindakan tertentu dalam mengatasi situasi yang mungkin akan dihadapi di masa yang akan datang.

Self-efficacy merupakan variabel yang perlu diperhatikan untuk menjelaskan hubungan antara stressor dan stres. Hal ini dikarenakan *self-efficacy* merefleksikan kepercayaan seseorang bahwa orang tersebut mampu mengatasi permasalahan yang sedang dihadapi (Bandura, 1997). Ini berarti bahwa stressor akan dirasakan lebih mengancam bagi orang-orang yang tidak

mempunyai keyakinan bahwa dirinya mampu melakukan suatu pekerjaan atau menghadapi adanya *stressor* kerja dan orang-orang yang tidak mempunyai kelompoknya.

Kepercayaan terhadap kemampuan *Self-efficacy* juga berpengaruh terhadap hubungan antara *stressor* dan stres kerja dalam hal strategi *coping* (Jex & Bliese, 1999; Jex dkk., 2001). Individu pekerja yang memiliki keyakinan terhadap kemampuannya melakukan kinerja akan menggunakan cara-cara efektif untuk beradaptasi dengan *stressor* kerja (Koeske dkk. dalam Jex dkk, 2001). Individu yang memiliki *self-efficacy* tinggi juga dimungkinkan akan menggunakan metode *coping* yang mengupayakan pencegahan munculnya *stressor* kerja. Individu dengan tingkat *efficacy* yang tinggi akan merencanakan dan mengupayakan beban kerja guna menghindari stres kerja (Jex dkk, 2001).

Peran *self-efficacy* sebagai moderator dalam hubungan antara *stressor* dan stres telah banyak diteliti, tetapi ada beberapa bukti empiris bahwa ternyata hasilnya masih belum konsisten. Jex dan Gudanowski (dalam Jex dkk., 2001) serta Jex dan Bliese (1999) melakukan penelitian tentang hubungan antara *stressor* kerja, stress kerja, dan *self-efficacy* dan hanya menemukan sedikit bukti bahwa *self-efficacy* menjadi moderator hubungan antara *stressor* kerja dan stres. Oleh karena itu, untuk mengetahui lebih jauh lagi hubungan antara *stressor* dan stres dengan *self-efficacy* sebagai variabel moderator, diperlukan variabel strategi *coping*. Hal ini penting diperhatikan karena tingginya tingkat *self-*

efficacy mengindikasikan kepercayaan atau keyakinan individu terhadap dirinya maupun kelompoknya saja untuk melakukan kinerja dengan sebaik-baiknya.

Guna menemukan hasil yang lebih akurat dalam menggali hubungan antara *stressor* dan stres dengan *self-efficacy* sebagai moderator, perlu diperhatikan adanya penggunaan *coping* yang berbeda antar tiap pekerja. Tingkat *self-efficacy* yang tinggi secara esensial mengindikasikan bahwa pekerja percaya dan yakin akan kemampuannya untuk mengatasi *stressor* secara lebih efektif daripada pekerja yang memiliki *efficacy* rendah. Namun, apabila individu yang memiliki tingkat *self-efficacy* tinggi tidak dilengkapi dengan strategi *coping* individu yang efektif, maka *self-efficacy* tidak dapat menolong individu yang bersangkutan untuk beradaptasi dengan *stressor* secara lebih efektif dibandingkan dengan individu yang memiliki *self-efficacy* yang tingkatannya lebih rendah (Jex dkk., 2001).

Menurut Jex dkk. (2001), individu pekerja yang memiliki strategi *problem focused coping*, yaitu mekanisme *coping* yang berfokus pada permasalahan yang dihadapi, maka individu tersebut akan lebih efektif dalam menghadapi *stressor* kerja. Metode *problem focused coping* berusaha memindahkan *stressor* atau mengurangi efek *stressor* yang mengenai individu. Sedangkan, individu yang memiliki strategi *emotional focused coping*, yaitu mekanisme *coping* yang berfokus pada emosi, akan menunjukkan perilaku yang menolak, memperlihatkan perilaku merasa tidak nyaman dengan situasi lingkungan

kerja yang penuh dengan *stressor*, atau bahkan individu tersebut menggunakan obat-obatan atau mengalihkan permasalahan dengan minum-minuman keras.

Menyadari peran penting *self-efficacy* terhadap hubungan antara *stressor* dan stres kerja, diajukan asumsi, yang mengacu pada penelitian Bliese dan Jex (1999) dan Jex dkk. (2001), bahwa peran *self-efficacy* terhadap hubungan antara *stressor* kerja dan stres kerja akan tergantung pada pilihan strategi *coping*. *Efficacy* hanya akan berperan bagi individu yang menggunakan *coping* yang berfokus pada permasalahan, sedangkan bagi individu yang menggunakan strategi *coping* yang berfokus pada emosi, *self-efficacy* tidak akan berperan dalam situasi kerja yang penuh dengan *stressor*.

Dalam bab selanjutnya akan dibahas bagaimana stress kerja, *stressor* kerja, *self-efficacy*, dan keterkaitan antara ketiganya.

STRES KERJA

Pengertian Stres

Banyak pengertian stres yang telah dikemukakan, namun secara umum dapat dikatakan bahwa sebagian besar ilmuwan memandang stres sebagai suatu situasi yang menuntut seseorang di luar batas kemampuannya untuk beradaptasi. Spielberger dan Sarason (1986), sebagai contoh menyatakan bahwa stres adalah tuntutan-tuntutan eksternal yang mengenai seseorang, misalnya objek-objek dalam lingkungan atau stimulus yang secara objektif dianggap berbahaya. Tuntutan tersebut dapat bersifat fisik, psikologis, sosial, atau beberapa kombinasi dari faktor-faktor tersebut. Stres juga bisa diartikan sebagai tekanan, ketegangan atau gangguan yang tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri seseorang. Robins (1998), sama dengan pendapat di atas mengatakan bahwa stres merupakan suatu keadaan dinamik dimana seorang individu dihadapkan pada suatu pilihan, yaitu kendala yang merupakan kekuatan yang mencegah individu untuk melakukan hal yang sangat diinginkan atau tuntutan yang merupakan hilangnya sesuatu yang sangat diinginkan individu yang dihubungkan dengan kebutuhan serta keinginan individu dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai sesuatu yang tidak pasti serta penting.

Stres menurut Gibson dkk., (1995) diartikan sebagai suatu tanggapan penyesuaian yang diperantarai oleh perbedaan-perbedaan individu dan atau proses psikologis, yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan dari luar (lingkungan), situasi, atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologis dan atau permintaan atau tuntutan fisik yang berlebihan kepada seseorang. Hans Selye (dalam Berry, 1998) mendefinisikan stres ditinjau dari sisi fisiologis sebagai suatu keadaan yang tidak spesifik atau respon tubuh yang umum terjadi. Respon ini terjadi ketika ada tuntutan terhadap tubuh. Tuntutan tersebut termasuk kondisi lingkungan yang mengharuskan individu menyelamatkan diri atau bertahan atau tuntutan untuk memenuhi tujuan personal. Riggio (1990) mendefinisikan stres sebagai suatu respon atau reaksi fisiologis, emosional, dan psikologis terhadap peristiwa atau situasi yang mengancam. Luthans (1998) mendefinisikan stres secara sederhana sebagai hasil dari interaksi antara individu dengan lingkungannya. Secara detail Luthans menjelaskan bahwa stres merupakan suatu respon adaptif yang dipengaruhi oleh perbedaan individual dan atau proses psikologis yang merupakan konsekuensi dari keadaan eksternal (lingkungan), situasi, atau peristiwa yang menempatkan individu dalam suatu tuntutan psikologis dan atau tuntutan fisik.

Stres tidak semuanya negatif (Gibson dkk., 1995). Stres ada juga yang positif, dimana stres mampu merangsang seseorang dalam pengertian positif, sehingga

stres tersebut perlu dalam kehidupan seseorang. Stres semacam ini disebut *eustress* (dari bahasa Yunani *eu* yang artinya baik). Selye (dalam Berry, 1998) juga membedakan antara dua bentuk stres, yaitu *distress* yang merupakan respon terhadap peristiwa atau situasi yang negatif, dan *eustress* yang merupakan respon terhadap peristiwa atau situasi yang positif. Perbedaan antara *distress* dan *eustress* ditekankan pada pembangkitan positif maupun negatif yang mengikuti munculnya stres fisiologis. Respon fisiologis meliputi perubahan dalam sistem syaraf otonom dan kelenjar endokrin yang dipicu oleh stimulus psikologis maupun lingkungan, sehingga stres merupakan status psikologis yang dihasilkan dalam tubuh manusia dengan cara membangkitkan stimulus (Berry, 1998).

Keadaan atau peristiwa yang membangkitkan *eustress* dan *distress* misalnya, seseorang yang telah bekerja sekian lama sebagai asisten manajer dalam sebuah perusahaan besar dan dia dipromosikan menjadi manajer departemen, satu posisi yang selama ini diinginkan dan diusahakan untuk dicapai. Posisi barunya, membuat individu yang bersangkutan merasa stres. Beberapa stres bersifat negatif, misalnya stres dimana dengan pekerjaan baru tersebut maka waktu kerja akan lebih lama, tidak ada kompensasi yang memadai, harus membuat laporan berkala pada departemennya, dan lain-lain. Di sisi lain, ada reaksi positif (stres positif) yang berkaitan dengan promosi

tersebut, misalnya perasaan lengkap, lebih berharga, tantangan baru, dan lain sebagainya (Riggio, 1990).

Luthans (1998) mengatakan, bahwa stres bukanlah kecemasan yang sifatnya sederhana. Menurut Luthans, kecemasan beroperasi semata-mata dalam wilayah emosional dan psikologis, sedangkan stres beroperasi di wilayah emosional, psikologis juga fisiologis, sehingga stres mungkin akan disertai dengan kecemasan, tetapi keduanya tidak sama. Stres juga bukan merupakan tegangan syaraf yang sederhana. Sebagaimana kecemasan, tegangan syaraf bisa dihasilkan dari stres, tetapi keduanya tidak sama. Stres, bagaimanapun juga akan melibatkan status emosional seperti kecemasan, frustrasi, kemarahan, serta rasa bersalah (Semmer, 1996). Orang-orang yang "*unconscious*" menunjukkan stres, dan beberapa orang akan tetap menyimpannya dan tidak membangkitkannya melalui tegangan syaraf. Stres juga tidak selalu membahayakan, buruk, atau harus selalu dihindari. *Eustress* tidak merusak dan tidak buruk, dan bahkan beberapa orang harus berusaha untuk mencari *uestress*. Kuncinya adalah bagaimana masing masing pribadi individu mampu menangani stres.

Tekanan, ketegangan dan gangguan dari luar pada tingkatan yang sama tidak selalu mengakibatkan stres pada diri seseorang, oleh karena itu Sarason (dalam Handoyo, 2001) memberikan definisi stres dengan penekanan pada penilaian seseorang pada apa yang diterimanya dari lingkungannya. Stimuli objektif dari lingkungan akan dievaluasi berdasarkan latar belakang

sosiokultural, pengalaman pribadi, dan faktor faktor individual lainnya.

Cohen (dalam Riggio, 1995) mengatakan bahwa ada tiga tingkatan stres, yaitu stres yang terlalu sedikit sehingga menghasilkan performansi kerja yang rendah, stres dalam taraf optimum yang mampu menghasilkan perormansi kerja maksimal, dan stres tingkat tinggi yang menghasilkan performansi kerja rendah. Stres tingkat tinggi ini disebut juga *strain*. *Strain* merupakan efek dari *stressor* yang muncul (Ganster dkk., 1986). *Strain* merupakan sejumlah reaksi yang disebabkan karena *stressor* yang sifatnya merugikan (Jex dkk., 2001). *Strain* merupakan *outcome* yang diakibatkan oleh *stressor* yang berupa perasaan, sifatnya psikis, maupun *outcome* yang berupa kesehatan, sifatnya fisik (Chen dan Spector, 1991). Stres, berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan sebagai suatu kondisi yang sifatnya relatif karena dipengaruhi oleh penyesuaian diri individu yang melibatkan faktor *individual differences* yang ditandai dengan reaksi penolakan yang berupa fisik, psikis, maupun perilaku. Suatu kondisi bisa dianggap negatif oleh individu tertentu, namun bisa dianggap sebagai kondisi positif bagi individu yang lain. Stres melibatkan individu pada tuntutan fisik maupun psikologis, kendala, situasi yang tidak pasti, tujuan yang penting bagi individu yang bersangkutan, serta adanya keinginan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Pendekatan-Pendekatan Dalam Stres

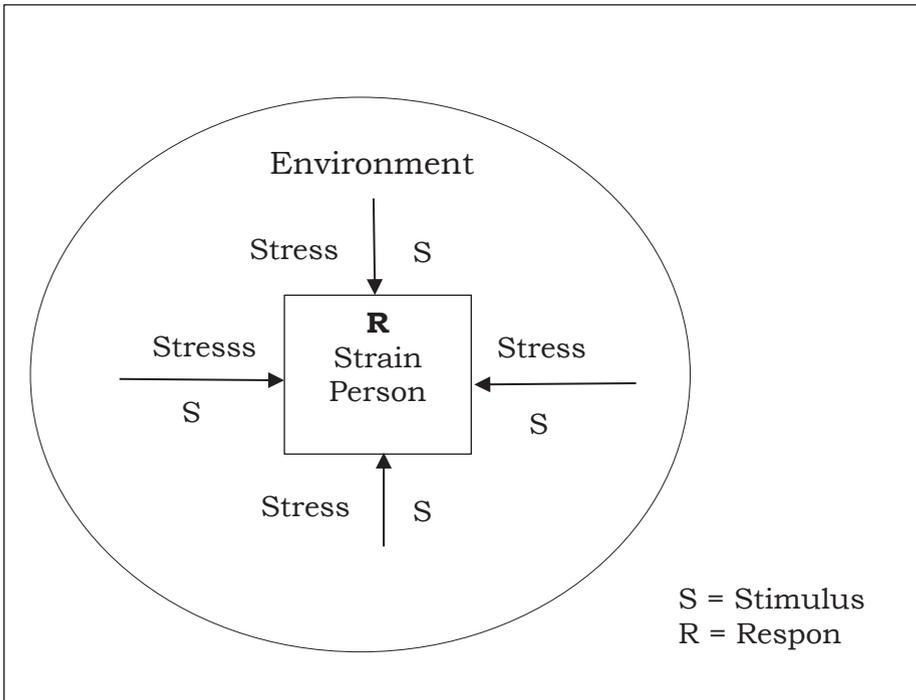
Menurut Sarafino, Sutherland, dan Cooper (dalam Smet, 1994), stres dapat dikonseptualisasikan dari berbagai macam sudut pandang, yaitu :

a. Stres sebagai stimulus

Pendekatan ini menitikberatkan pada lingkungan dan menggambarkan stres sebagai suatu stimulus. Stres dalam hal ini merupakan variabel bebas (Gambar 1). Stres sebagai variabel bebas terdapat dalam lingkungan di sekitar individu yang bersangkutan. Misalnya saja stres yang berupa beban kerja yang terlalu banyak, stress karena beban kerja disini adalah stimulus. Individu yang merasakan beban kerja yang terlalu banyak akan merasakan beban kerja tersebut sebagai suatu stres yang mengakibatkan munculnya respon yaitu *strain*. *Strain* adalah tegangan baik berupa tegangan fisik, psikis, maupun perilaku. Orang-orang yang mempunyai pekerjaan dengan tingkat stres yang tinggi, misalnya saja, akan merasa tegang dan merasa tidak enak. Ketegangan dan rasa tidak enak tersebut adalah strain yang diakibatkan karena stres kerja.

Kelemahan model ini ditunjukkan oleh perbedaan individual, tingkat toleransi seseorang, dan harapan-harapannya. Dalam model ini, lingkungan sebagai sumber stres dipandang sama oleh semua orang. Misalnya, semua orang di perusahaan A akan menganggap bahwa beban kerja yang diberikan perusahaan mengakibatkan stres. Padahal, tidak ada kriteria objektif yang bisa mengukur

situasi penuh stres kecuali ukuran pengalaman individual.

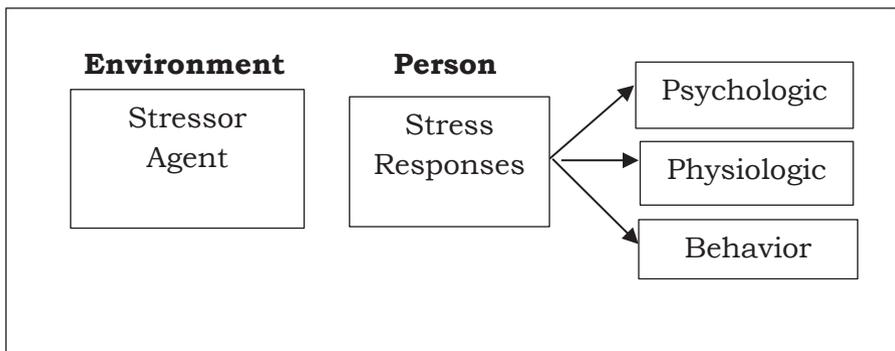


Gambar 1: Stres Sebagai Suatu Stimulus (Sumber : Sutherland & Cooper dalam Smet, 1994)

b. Stres sebagai respon

Pendekatan ini memfokuskan pada reaksi seseorang terhadap *stressor* dan menggambarkan stres sebagai suatu respon. Misalnya saja, seseorang akan merasa stres apabila harus melakukan presentasi di suatu pertemuan. Respon yang dialami mengandung dua komponen, yaitu

komponen psikologis yang meliputi perilaku, pola pikir, emosi, dan stres, serta komponen fisiologis berupa rangsangan-rangsangan fisik yang meningkat, seperti jantung berdebar-debar, keringat banyak keluar, dan mulut kering. Respon fisiologis dan psikologis terhadap stressor ini disebut juga *strain* atau ketegangan (Gambar 2). Individu yang mempersepsikan lingkungan sebagai agen *stressor* akan memberikan respon stres. Respon stres yang berupa respon psikologis, fisiologis, dan respon perilaku tersebut akan muncul dalam tiga bentuk secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama. Artinya, bisa saja individu yang mengalami stres hanya menunjukkan respon stres berupa gejala fisiologis saja atau gejala psikologis saja, namun individu juga bisa mengalami stres yang ditunjukkan oleh ketiga gejala tersebut. Ketiga respon stres itu juga saling memengaruhi satu sama lain.



Gambar 2: Stres Sebagai Suatu Respon. (Sumber Sutherland & Cooper dalam Smet, 1994)

Respon stres berupa gejala psikologis akan mempengaruhi munculnya gejala fisiologis, dan akan menyebabkan gejala perilaku atau sebaliknya. Stres sebagai suatu respon tidak selalu bisa dilihat, hanya akibatnya saja yang bisa dilihat (Sutherland dan Cooper dalam Smet, 1994).

c. Stres sebagai interaksi antara individu dengan lingkungan

Pendekatan ini memandang stres sebagai suatu proses yang meliputi *stressor* dan *strain* serta menambahkan hubungan antara individu dengan lingkungan. Stres bukan hanya merupakan stimulus atau sebuah respon saja tetapi juga merupakan proses dimana individu adalah agen aktif yang dapat mempengaruhi *stressor* melalui strategi-strategi perilaku, kognitif, dan emosional. Menurut pandangan ini individu akan memberikan reaksi stres yang berbeda terhadap *stressor* yang sama. Stres dipandang sebagai suatu respon yang dihasilkan dari *stressor* yang berasal dari lingkungan yang akan mempengaruhi person, namun demikian stres juga dipengaruhi oleh adanya person sebagai agen yang aktif yang dengan upayanya mampu mempengaruhi *stressor* baik menggunakan strategi perilaku, kognitif, maupun emosional.

Stres Kerja

Stres kerja pada intinya mengacu pada suatu kondisi dari pekerjaan yang dirasa mengancam individu. Stres kerja ini muncul sebagai suatu bentuk ketidakharmonisan antara individu dengan lingkungan kerjanya. Beehr dan Newman (dalam Rice, 1992) mengatakan bahwa stres kerja merupakan suatu interaksi antara kondisi kerja dengan sifat-sifat pekerja yang mengubah fungsi fisik maupun psikis yang normal. Definisi tersebut menunjukkan bahwa stres kerja merupakan tuntutan pekerjaan yang tidak dapat diimbangi oleh kemampuan pekerja.

Stres kerja merupakan interaksi kompleks antara individu dengan lingkungan pekerjaan. Stres kerja menurut Tyrer (1980) merupakan suatu keadaan yang sifatnya menekan dan memaksa seseorang untuk melakukan tindakan dan berpikir lebih cepat serta lebih intensif daripada yang diingini oleh individu yang bersangkutan. Keadaan tersebut mampu menyebabkan reaksi fisik serta reaksi psikis karena adanya perubahan-perubahan yang dialami. Stres kerja, dalam hal ini, akan sangat tergantung pada penyesuaian diri masing-masing individu. Individu yang tidak mampu menyesuaikan diri dengan kondisi pekerjaan yang dihadapi akan mengalami stres kerja, sedangkan individu yang mampu menghadapi keadaan yang menimpanya dengan cara yang lebih baik, maka tingkat stres kerjanya juga lebih rendah.

Stres kerja menurut Schuler (1979) merupakan suatu keadaan dimana faktor-faktor yang berhubungan

dengan pekerjaan saling mempengaruhi dan mengubah keadaan psikologis atau fisiologis pekerja. Stres kerja bisa bersifat potensial atau juga bersifat nyata. Stres kerja dikatakan bersifat potensial apabila stres tersebut merupakan interaksi antara karyawan dengan lingkungan. Stres kerja dikatakan nyata apabila individu benar-benar bereaksi terhadap keadaan tersebut, sementara itu, Rodin dan Salovey (1989) mengemukakan bahwa stres kerja merupakan situasi dimana pekerja dihadapkan pada bermacam-macam tuntutan, namun pekerja tersebut hanya punya sedikit kemampuan dan kontrol. Pengertian yang sama diungkapkan oleh Riggio (1990) yang mengatakan bahwa stres kerja merupakan suatu keadaan yang penuh dengan tekanan yang diakibatkan karena peristiwa dalam lingkungan pekerjaan. Menurut Berry (1998), stres kerja merupakan respon tubuh yang muncul karena *stressor* kerja. Pekerjaan-pekerjaan tertentu umumnya dirasakan menjadikan munculnya stres kerja. Stres kerja akan muncul tergantung pada situasi atau kondisi yang ada.

Stres kerja tinggi atau *strain* merupakan sejumlah reaksi pekerja yang disebabkan karena *stressor* di tempat kerja yang sifatnya merugikan (Jex dkk., 2001). *Strain* kerja merupakan reaksi penolakan secara fisik, perilaku maupun psikis yang diakibatkan adanya *stressor* kerja (Spector dkk., 2000). Dari beberapa pendapat di atas, jelas bahwa *strain* merupakan suatu keadaan baik psikis maupun fisik yang bersifat negatif yang diakibatkan oleh *stressor* yang sifatnya merugikan.

Ada tiga macam *strain*. Pertama, *stressor* akan mengakibatkan *strain* yang mempengaruhi kondisi psikis. Kedua, *strain* yang mempengaruhi kondisi fisik. Ketiga adalah *strain* yang berpengaruh pada perilaku (Gibson dkk., 1997; Luthans, 1998; Robbins, 1998). Spector dkk., (2000) juga melaporkan bahwa *strain* kerja terbagi dalam tiga kategori. Kategori pertama adalah *strain* perilaku (*behavioral*), kedua, *strain* fisik, dan ketiga, *strain* psikis.

Strain perilaku adalah suatu hal (perilaku) yang dimunculkan oleh seseorang (pekerja) dalam merespon *stressor* yang muncul di tempat kerja, misalnya saja, minum-minuman beralkohol ketika berada di tempat kerja, dan berdiam diri di rumah padahal seharusnya masuk kerja atau tidak dalam keadaan sakit. *Strain* fisik merupakan manifestasi dari kesehatan, seperti misalnya terkena penyakit tertentu atau mengalami simtom-simtom fisik yang sifatnya khusus, misalnya sakit kepala dan mual-mual. *Strain* psikologis merupakan reaksi afektif seseorang ketika dihadapkan pada *stressor*. Reaksi afektif ini berupa sikap dan emosi. Reaksi afektif yang berupa sikap misalnya berupa kepuasan kerja dan komitmen organisasi, sedangkan reaksi emosi misalnya kecemasan dan frustrasi (Spector dkk., 2000).

Stres kerja tinggi, berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan sebagai suatu keadaan yang bersifat potensial maupun nyata yang penuh dengan tekanan dan melibatkan tuntutan fisik, psikologis, serta perilaku yang diakibatkan karena peristiwa atau kondisi dalam

lingkungan pekerjaan yang sifatnya relatif karena dipengaruhi oleh penyesuaian diri individu.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi apakah stimulus dari lingkungan kerja yang mengenai individu akan menimbulkan stres kerja atau tidak. Menurut Gibson (1995), Kahn dkk. (1998), Berry (1998), Robbins (1998), dan Handoyo (2001), faktor-faktor yang mempengaruhi apakah suatu stimulus akan dinilai sebagai *stressor* atau tidak, pertama kali akan dipengaruhi oleh adanya proses penilaian kognitif. Proses penilaian kognitif merupakan suatu proses yang memungkinkan individu untuk membuat suatu evaluasi mengenai stimulus yang diterimanya. Dalam proses ini, individu yang bersangkutan menilai apakah stimulus yang diterima relevan atau tidak dengan kemampuannya. Ada dua macam penilaian kognitif yang terkait dengan bagaimana seorang individu membuat evaluasi mengenai stimulus yang mengenyainya. Penilaian yang pertama adalah penilaian primer (*primary appraisal*) dan penilaian selanjutnya adalah penilaian sekunder (*secondary appraisal*).

Individu yang bersangkutan, dalam penilaian primer, akan menilai apakah stimulus yang mengenai dirinya bersifat mengancam atau tidak. Dalam penilaian sekunder, individu menilai apakah kemampuan atau sumber daya yang dimiliki cukup atau mampu untuk

mengatasi tuntutan lingkungan tersebut, apabila dalam penilaian primer maupun penilaian sekunder individu merasa bahwa stimulus yang muncul bersifat mengancam dan individu yang bersangkutan menilai dirinya tidak mempunyai sumber daya yang cukup untuk menghadapi tuntutan tersebut, maka muncullah stres. Sebaliknya, apabila individu merasa bahwa tuntutan itu meskipun merupakan suatu ancaman tetapi dapat dihadapi dengan sumber daya yang dimiliki, maka stres akan terminimalisir.

Faktor kedua yang mempengaruhi apakah suatu stimulus yang berasal dari lingkungan menyebabkan stres atau tidak adalah faktor *self-control*. Respon terhadap stres antara masing-masing orang akan berbeda beda. Faktor kontrol diri akan sangat mempengaruhi seseorang dalam merespon stimulasi lingkungan. Ada tiga sifat penting yang termasuk dalam kategori *self-control*, yaitu; pertama, *self-efficacy*, yang merupakan keyakinan yang dimiliki seseorang bahwa dirinya mampu bertindak menghadapi permasalahan atau tuntutan yang muncul. Semakin tinggi *self-efficacy* yang dimiliki, maka makin tinggi pula keyakinan untuk menghadapi permasalahan, dan sebaliknya. Imbasnya adalah pada tingkat stres yang dirasakan. Kedua adalah *hardiness*, yang merupakan cermin dari tiga sifat, yaitu kontrol diri, keinginan menerima tantangan, dan komitmen. Semakin tinggi sifat *hardiness* pada diri seseorang, maka semakin positif responnya terhadap stimulasi lingkungan yang muncul. Bagian dari *self-control* yang ketiga adalah *mastery*

(penguasaan). Penguasaan yang dimaksud disini adalah penguasaan terhadap lingkungan, maupun hal-hal yang berkaitan dengan stimulus yang mengenai individu. Semakin tinggi faktor *mastery* yang dimiliki, maka stimulasi lingkungan yang bagi sebagian orang dianggap mengancam akan ditanggapi secara positif.

Faktor ketiga adalah faktor dukungan sosial. Kemampuan seseorang untuk menghadapi stres akan sangat dipengaruhi oleh dukungan yang diberikan oleh keluarga maupun orang lain. Ada empat bentuk dukungan sosial, yaitu; *Esteem support*, yaitu dukungan yang sifatnya mampu membesarkan hati; *Informational support*, yaitu dukungan dengan cara memberikan nasehat, konsultasi, maupun dengan cara memberikan informasi yang dibutuhkan dalam rangka pemecahan permasalahan; *Social companionship*, yang merupakan dukungan yang diberikan melalui kegiatan-kegiatan yang dilakukan bersama-sama; dan yang terakhir adalah *instrumental support*, yang merupakan dukungan yang diberikan dalam bentuk fisik maupun materi.

Faktor-faktor di atas menunjukkan relativitas stres, bahwa stres sangat subjektif. Artinya apakah stimulus akan dianggap sebagai suatu *stressor* atau tidak akan sangat tergantung pada *individual differences* antara lain, penilaian kognitif, *self-control*, dan dukungan sosial.

Proses Terjadinya Stres Kerja

Ada beberapa teori atau model untuk menjelaskan bagaimana proses terjadinya stres kerja. Beberapa

diantaranya adalah *The General Adaptation Syndrome Model* (Model Sindrom Adaptasi Umum) dari Selye (dalam Berry, 1998) dan *Theoretical Schematization of the Stress Process* dari Lazarus (dalam Dunnet, 1998). Selye mengkonseptualisasikan adanya tanggapan fisiologis terhadap stres. Selye menganggap bahwa stres merupakan suatu tanggapan yang bersifat nonspesifik terhadap setiap tuntutan yang dikenakan pada seseorang, akan muncul reaksi dari semua organisme yang dikenai tuntutan dan muncul reaksi pertahanan tiga fase yang akan dilakukan oleh organisme yang bersangkutan ketika muncul stres. Selye menyebut proses tersebut sebagai *general adaptation syndrom*, GAS (sindrom penyesuaian umum).

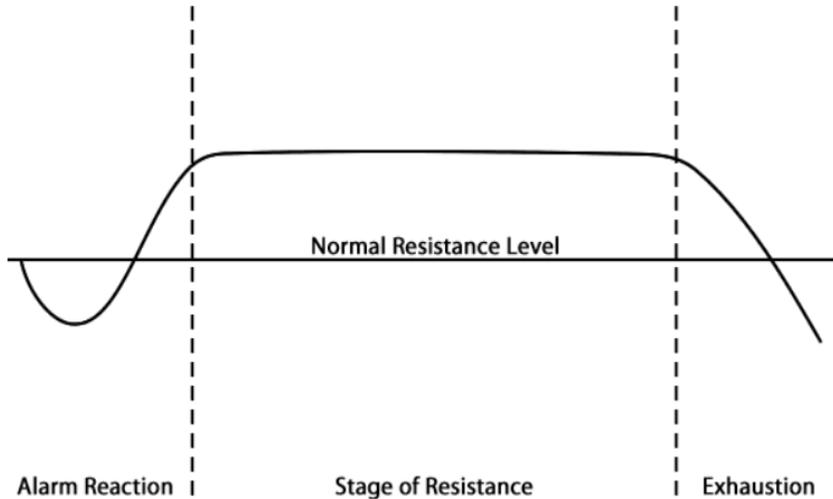
Reaksi pertahanan umum karena stres, menurut Selye, akan berdampak pada berbagai anggota badan yang merupakan tanggapan dari adanya rangsangan dari pertahanan yang diciptakan untuk membantu tubuh atau badan organisme menyesuaikan diri pada penyebab stres atau membantu organisme untuk menghadapi hal-hal yang menimbulkan stres. Kata sindrom sendiri menunjukkan bahwa bagian reaksi yang sifatnya individual tersebut terjadi hampir bersamaan. Fase-fase reaksi organisme terhadap stres, dalam model Selye dibagi tiga, yaitu fase sinyal (*alarm*), fase perlawanan (*resistance*), dan fase kelelahan (*exhaustion*). Model GAS dapat dilihat dalam gambar 3.

Fase pertama, fase sinyal (*alarm*), akan terjadi perubahan pada badan. Fase sinyal ini merupakan

mobilisasi awal dimana badan menemui tantangan yang diakibatkan oleh sumber-sumber stres. Pada waktu sumber stres (*stressor*) berhasil diidentifikasi, otak akan mengirimkan pesan yang bersifat biokimia kepada semua sistem dalam tubuh. Akibatnya, pernafasan akan meningkat, tekanan darah naik, pupil mata membesar, otot menjadi tegang, dan gejala-gejala fisiologis lainnya, dengan kata lain, pada fase ini badan menunjukkan perubahan karakteristik karena adanya *stressor*. Ketahanan badan, pada waktu yang sama juga akan menurun. Contoh pada fase ini adalah ketika ada suatu permintaan oleh seorang manajer untuk mengajukan anggaran dalam tiga hari.

Sumber stres yang masih terus aktif dan tidak bisa dtanggulangi akan membuat sindrom penyesuaian umum meningkat ke fase kedua, yaitu fase perlawanan (*resistance*). Gejala-gejala peralihan dari fase sinyal ke fase perlawanan adalah munculnya keletihan, ketakutan, ketegangan, atau kemarahan. Individu yang berada dalam fase ini sedang berupaya untuk melakukan perlawanan terhadap sumber stres yang mengenyainya. Dalam fase ini, dimungkinkan *stressor* khusus mendapat perlawanan yang lebih tinggi dibandingkan dengan *stressor* yang lainnya. Hal ini diakibatkan karena individu hanya mempunyai sumber energi yang terbatas, konsentrasi yang terbatas, dan keterbatasan kemampuan untuk menghadapi *stressor*. Individu, dalam fase ini akan lebih mudah terserang sakit selama periode terjadinya stres. Contoh fase ini adalah menjadi marah pada suatu

pertemuan karena anggaran masih belum dapat diselesaikan.



Gambar 3. General Adaptation Syndrom Model dari Selye
(Sumber: Gibson dkk., 1995)

Fase terakhir atau fase ketiga dari Sindrom Penyesuaian Umum adalah fase kelelahan (*exhaustion*). Pada fase kedua, ketahanan naik di atas normal. Pada fase ketiga, karena terus menerus terkena *stressor* yang sama, maka badan akhirnya berusaha menyesuaikan diri, dengan kata lain, energi adaptasi dikeluarkan. Sistem penyerangan terhadap *stressor* berangsur-angsur menjadi lelah. Contoh fase ini di tempat kerja adalah munculnya gangguan insomnia, maupun kelelahan total secara fisik maupun psikis.

Kesimpulannya, ketika seseorang sudah melalui ketiga fase dalam Sindrom Adaptasi Umum tersebut, maka individu akan berakhir pada suatu keadaan *learned helplessness* (ketidakberdayaan yang dipelajari). Artinya, individu yang terus menerus terkena *stressor* tadi akan menganggap bahwa *stressor* yang muncul merupakan suatu hal yang mau tidak mau harus diterima sehingga tidak ada lagi perlawanan yang dilakukan untuk mengatasi atau menghindari *stressor*. Implementasi di tempat kerja, *stressor* yang mengenai pekerja secara terus menerus akan menimbulkan suatu keadaan "pasrah" dimana pekerja menerima tanpa ada usaha untuk menghindari *stressor*.

Lazarus (Lazarus dan Folkman, dalam Dunet, 1998), dalam teori yang disusunnya, yaitu *Schematization of the Stress Processes Theory* yang sering disebut juga teori Stres Kognitif-Phenomenologis menekankan pada kondisi kronis eksternal atau disebut juga *daily hassles* sebagai *stressor* dan pada faktor kognitif yang menjadi variabel intervensi antara peristiwa-peristiwa eksternal dan fisiologis jangka pendek, emosional, dan konsekuensi perilaku yang sangat penting.

Teori Stres Lazarus (gambar 4), mencoba mendefinisikan stres sebagai hubungan yang mengalami gangguan antara *person* dan *environment* dimana lingkungan memberikan banyak tuntutan, ketegangan, atau kesempatan yang dinilai membebani atau melebihi kemampuan yang dimiliki oleh *person*.

Hubungan antara *person* dan *environment* dimediasi oleh tiga tipe penilaian kognitif yaitu, *primary appraisal*, *secondary appraisal*, dan *reappraisal*. *Primary appraisal* merupakan proses dimana individu melakukan evaluasi terhadap keadaan lingkungan dan menghadapi keadaan lingkungan dengan kondisi *well-being* yang dimiliki. Penilaian dalam tahap ini (*primary appraisal*) mencoba untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan seperti "aku baik-baik saja atau sedang dalam masalah?". *Secondary appraisal* memunculkan pertanyaan yang berhubungan dengan *coping* seperti, "apa yang bisa aku lakukan untuk menghadapi keadaan penuh stres ini?". *Reappraisal* merupakan siklus lain yang diaktifkan oleh informasi baru, misalnya informasi tentang apakah upaya pertama yang dilakukan oleh individu yang menghadapi tekanan lingkungan berhasil melakukan *coping* yang efektif ataukah justru mengalami kegagalan.

Teori Lazarus mengatakan, ketika dalam *primary appraisal* individu menilai bahwa keadaan lingkungan mengancam, maka potensi terjadinya stres akan lebih tinggi dibandingkan ketika individu menilai keadaan lingkungan tidak mengancam eksistensi personalnya. Individu, dalam *secondary appraisal*, mulai menilai kemampuannya dalam menghadapi masalah, apabila individu menilai dirinya tidak mampu menghadapi masalah, maka potensi stres akan lebih tinggi. Individu yang melakukan *reappraisal* dan menemukan akan bahwa dirinya gagal dalam upaya *coping* akan mengalami kondisi yang penuh stres. Kondisi tersebut

mengakibatkan efek tengah (*immediate effect*) dan efek jangka panjang yang bersifat negatif, sebaliknya, apabila individu mampu melakukan *reappraisal* yang positif, maka efeknya juga akan positif.

Anteseden	Proses Tengah	Efek Tengah	Efek Jangka Panjang
<p>Variabel Person (komitmen nilai, belief, eksistensi, control)</p> <p>Variabel Lingkungan (tuntutan situasi, tekanan, organisasi kerja, bahaya kerja)</p>	<p>Waktu (W) W1...W2....W3 ... W”</p> <p>Perlawanan (P) P1.....P2.....P3P”</p> <p>Reappraisal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problem focused coping • Emotional Focused Coping • Mencari dukungan sosial • Menghadapi keadaan penuh stres 	<p>Perubahan fisiologis</p> <p>Perasaan positif atau negative</p> <p>Efektivitas dalam menghadapi masalah</p>	<p>Somatic health/ Illness</p> <p>Moral (well-being)</p> <p>Kemampuan berfungsi secara sosial</p>

Gambar 4. *Theoretical Schematization of the Stress Process* dari Lazarus (Sumber: Dunet, 1998)

Proses terjadinya stres, berdasarkan kedua teori di atas, tidak terlepas dari cara pandang individu yang bersangkutan yang akan menghasilkan penilaian kognitif yang berbeda antara satu orang dengan orang yang lain. Perbedaan cara pandang tersebut mempengaruhi fase selanjutnya, yaitu apakah orang tersebut akhirnya mengalami stres atau tidak, selain itu, semua individu juga akan mengalami reaksi yang sama sebagaimana dijelaskan dalam *General Adaptive Syndrom* apabila stres tidak cepat teranggulangi.

Gejala-gejala Stres Kerja

Ada beberapa macam gejala yang ditunjukkan ketika seseorang mengalami stres kerja, namun demikian, gejala-gejala stres kerja tidak muncul dalam waktu yang bersamaan. Kadang-kadang kemunculannya bersifat kumulatif, artinya, sebenarnya gejala tersebut sudah muncul dalam waktu yang cukup lama tetapi tidak terdeteksi jika tidak tampak perilaku tertentu. Beehr dan Newman (dalam Rice, 1992), mengelompokkan gejala-gejala stres kerja dalam tiga bagian, yaitu gejala fisik, gejala psikis, dan gejala perilaku.

a. Gejala-gejala fisik

Termasuk dalam gejala-gejala fisik diantaranya adalah : detak jantung dan tekanan darah yang meningkat; sekresi adrenalin dan noradrenalin yang meningkat; muncul gangguan perut; timbul kelelahan fisik; kematian; munculnya penyakit kardiovaskuler; muncul masalah

respirasi; keluar keringat berlebihan; adanya gangguan kulit; sakit kepala; kanker, dan gangguan tidur.

b. Gejala-gejala psikis

Termasuk dalam gejala-gejala psikis diantaranya adalah : timbul kecemasan, ketegangan, kebingungan dan mudah tersinggung; perasaan frustrasi, marah dan kesal; emosi menjadi sensitif dan hiperaktif; perasaan menjadi tertekan; kemampuan berkomunikasi secara efektif menurun; menarik diri dan depresi; merasa terisolir dan terasing, bosan dan mengalami ketidakpuasan dalam bekerja, muncul kelelahan mental dan menurunnya fungsi intelektual; kemampuan konsentrasi berkurang; spontanitas dan kreativitas menghilang; serta menurunnya harga diri.

c. Gejala-gejala perilaku

Termasuk dalam gejala-gejala perilaku adalah : bermalasan dan berupaya menghindari pekerjaan; kinerja dan produktivitas kerja menurun; ketergantungan pada alkohol meningkat; melakukan sabotase pada pekerjaan; makan berlebihan sebagai upaya pelarian diri dari masalah mengurangi makan sebagai bentuk perilaku penarikan diri dan mungkin berkombinasi dengan depresi; kehilangan selera makan dan menurunnya berat badan; meningkatnya perilaku beresiko tinggi; agresif; hubungan yang tidak harmonis dengan teman dan keluarga; dan kecenderungan untuk melakukan bunuh diri.

Menurut Braham (dalam Handoyo, 2001), gejala stres meliputi tanda-tanda sebagai berikut : a). Tanda-tanda fisik, yaitu sulit tidur maupun tidur tidak teratur, sakit kepala, susah buang air besar, muncul gangguan pencernaan, radang usus, kulit terasa gatal-gatal, punggung terasa sakit, urat-urat bahu dan leher terasa tegang, keluar keringat berlebihan, terjadi perubahan selera makan, tekanan darah tinggi, terjadi serangan jantung, dan merasa kehilangan energi. b). Tanda-tanda emosional, berupa mudah tersinggung, terlalu sensitif, marah-marah, gelisah, cemas, suasana hati mudah berubah-ubah, sedih, mudah menangis, depresi, gugup, agresif terhadap orang lain, mudah bermusuhan, mudah menyerang orang lain, serta mengalami kelesuan mental. c). Tanda-tanda intelektual, yaitu mudah lupa, pikiran kacau, daya ingat menurun, sulit untuk konsentrasi, suka melamun berlebihan, dan pikiran terkadang hanya dipenuhi oleh satu pikiran saja. d). Tanda-tanda interpersonal, antara lain, acuh dan bersikap diam terhadap orang lain, kepercayaan terhadap orang lain menurun, mudah ingkar janji, sering mencari kesalahan orang lain, menyerang orang lain dengan kata-kata, menutup diri, dan suka menyalahkan orang lain.

STRESSOR KERJA

Definisi *Stressor*

Stressor seringkali disebut sebagai anteseden atau penyebab munculnya stres (Luthans, 1998). *Stressor* juga disebut sebagai suatu karakteristik lingkungan yang cenderung memicu munculnya kondisi emosional (Semmer, 1996). Riggio (1990) mengatakan bahwa *stressor* merupakan suatu peristiwa atau sesuatu yang ada dalam lingkungan yang dirasakan sebagai ancaman potensial, sehingga menimbulkan reaksi berupa stres. Misalnya, seorang perempuan yang berusaha bunuh diri dengan cara terjun dari jembatan penyeberangan karena mengalami stres yang diakibatkan oleh pemutusan hubungan kerja dari sebuah bank. Pada contoh tersebut, pemutusan kerja dianggap sebagai *stressor* karena PHK dirasakan sebagai suatu ancaman potensial yang memicu munculnya kondisi emosional berupa stres.

Stressor, sebagai suatu istilah yang merujuk kepada hal-hal yang dapat mengakibatkan atau menjadi sumber stres, bisa dikelompokkan menjadi dua macam, yaitu *stressor* mayor dan *stressor* minor. *Stressor* mayor adalah *stressor* yang berupa *major life event*, misalnya peristiwa hidup yang kritis seperti kematian orang yang dicintai, perpisahan, dan perceraian. Sementara itu, *stressor* minor diartikan sebagai stimulus yang mengenai seseorang yang berupa permasalahan hidup sehari-hari dimana

permasalahan kehidupan sehari-hari tersebut menyebabkan perasaan tidak senang dan emosi.

Selain *stressor* mayor dan minor, beberapa pendapat juga telah mengidentifikasi dan mengorganisasikan variabel-variabel yang berfungsi sebagai *stressor*. Lazarus dan Cohen (dalam Berry, 1998), misalnya, yang mengklasifikasikan *stressor* dalam tiga kategori:

- a. fenomena katalismik atau sesuatu yang terjadi secara tiba tiba (mendadak), yang merupakan suatu peristiwa yang sangat kuat yang mempengaruhi banyak orang, seperti misalnya bencana alam
- b. suatu peristiwa yang sangat kuat yang mempengaruhi orang-orang tertentu, misalnya krisis keluarga
- c. pertengkaran sehari-hari atau permasalahan yang muncul berulang kali, seperti permasalahan pekerjaan dan perubahan yang terus-menerus terjadi. Ketiga variabel yang berfungsi sebagai *stressor* tersebut akan saling mengisi satu sama lain (saling mempengaruhi) dan mengakibatkan suatu status emosional yang tidak menyenangkan dan memicu munculnya stres.

Tidak semua *stressor* akan dianggap sebagai *stressor* oleh semua orang karena sebenarnya konsep *stressor* itu sama halnya dengan konsep probabilitas (Semmer, 1996). Menurut Semmer (1996), sesuatu yang karakteristiknya diinterpretasikan sebagai *stressor* akan dianggap benar-benar sebagai *stressor* apabila dimaknai secara bersama-sama (oleh banyak orang) atau mewakili lingkungan atau

keadaan sosial suatu budaya. Masing-masing mempersepsi *stressor*, orang tidak akan hanya berbeda tergantung pada lingkungan sosialnya tetapi juga pada perilaku individu yang bersangkutan karena beberapa *stressor* sangat mungkin diciptakan oleh individu itu sendiri, misalnya, konflik dengan orang lain yang diprovokasi oleh adanya kemampuan sosial yang rendah serta perilaku yang antagonis. Setiap orang, dalam hal ini, akan menilai suatu *stressor* sebagai *stressor* yang nyata secara berbeda-beda.

Stressor, dari uraian di atas, dapat disimpulkan sebagai suatu kondisi relatif yang mengakibatkan munculnya keadaan emosional yang tidak menyenangkan sehingga mengakibatkan munculnya stres.

Macam-macam *Stressor* Kerja

Banyak faktor yang merupakan *stressor* kerja. Menurut Gibson, Ivancevich dan Donnelly (1995), ada empat macam *stressor* kerja, yaitu :

a. *Stressor* lingkungan fisik

Stressor ini sering disebut sebagai *stressor* kerah biru (*blue collar stressor*), karena biasanya menjadi masalah bagi pekerjaan-pekerjaan kasar. *Stressor* kerja ini berkaitan dengan lingkungan fisik kerja yang memberikan beban fisik secara berlebihan. Misalnya lingkungan kerja dengan suhu terlalu panas atau terlalu dingin, terlalu bising, terlalu gelap atau terlalu terang, terlalu berdebu, atau terlalu padat.

b. Stressor individual

Stressor individual terdiri dari konflik peran, ambiguitas peran, beban kerja yang berlebihan, dan tanggungjawab pekerjaan. Konflik peran adalah *stressor* yang muncul dan akan semakin meningkat ketika seseorang menerima pesan-pesan yang tidak cocok berkenaan dengan perilaku yang sesuai, misalnya saja adanya tekanan untuk bergaul dengan orang-orang yang tidak sesuai dengan diri seseorang. Ambiguitas peran terjadi ketika tidak adanya pengetahuan seorang individu tentang hak, hak istimewa, dan kewajiban dari suatu pekerjaan. Beban kerja yang berlebihan bisa berupa beban kerja secara kuantitatif maupun kualitatif. Beban kerja yang bersifat kualitatif dirasakan individu ketika individu merasa tidak memiliki kemampuan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan atau adanya tuntutan standar performansi kerja yang terlalu tinggi. Beban kerja yang bersifat kuantitatif adalah banyaknya sesuatu yang harus dikerjakan atau tidak cukupnya waktu yang diberikan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Tanggungjawab pekerjaan bisa menjadi beban kerja yang dapat menimbulkan stres kerja apabila tanggungjawab tersebut dirasakan terlalu besar bagi individu yang bersangkutan.

c. Stressor kelompok

Karakteristik kelompok dapat menjadi *stressor* yang kuat bagi individu-individu tertentu. Karakteristik kelompok yang mampu menjadi *stressor* antara lain adalah

hubungan yang jelek antar anggota kelompok (antara atasan dengan bawahan maupun antar para bawahan) karena kurangnya kepercayaan antar anggota kelompok, rendahnya dukungan antar anggota kelompok, dan ketidakmampuan serta ketidakmauan anggota kelompok dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh anggota kelompok lainnya. Perbedaan nilai antara nilai individu dengan kelompok juga termasuk bagian dari *stressor* kelompok.

d. *Stressor* struktur organisasional

Hal-hal yang mengakibatkan kondisi emosional yang negatif adalah jeleknya struktur organisasi, misalnya struktur organisasi yang terlalu panjang (struktur yang terlalu birokratis), atau struktur organisasi yang terlalu kaku, serta tidak adanya kebijakan khusus bagi bagi pekerja.

Senada dengan faktor-faktor *stressor* yang diungkapkan di atas, Robbins (1998) mengungkapkan sumber-sumber potensial atau *stressor* kerja yang seringkali menimbulkan munculnya emosi negatif atau stres, yaitu faktor lingkungan, faktor organisasional :

a. Faktor lingkungan

1). *Ketidakpastian ekonomi.*

Kondisi ekonomi yang berubah akan mempengaruhi keamanan organisasi yang akan berdampak pula bagi para pekerja di dalamnya disamping juga perubahan

dalam daur bisnis menciptakan ketidakpastian ekonomi. Apabila ekonomi berubah maka orang akan semakin mencemaskan keamanan mereka. Menurunnya tingkat ekonomi sering diiringi dengan pengurangan tenaga kerja secara permanen, pemberhentian massal sementara, gaji yang dikurangi, pekan kerja yang lebih pendek, dan lain sebagainya.

2). Ketidakpastian politik.

Ketidakpastian politik, meskipun tidak selalu menciptakan stres pada semua orang, namun ancaman dan perubahan politik dapat menyebabkan stres.

3). Ketidakpastian teknologi.

Inovasi baru dapat membuat ketrampilan dan pengalaman seorang pekerja menjadi usang dalam waktu yang sangat pendek, oleh karena itu ketidakpastian teknologi merupakan salah satu *stressor* yang menyebabkan stres. Komputer, robotika, otomatisasi, dan ragam-ragam lain dari inovasi teknologi merupakan ancaman bagi banyak orang dan menyebabkan munculnya stres.

b. Faktor organisasional

Banyak faktor organisasional yang dapat menimbulkan stres. Tekanan untuk menghindari kekeliruan atau menyelesaikan tugas dalam kurun waktu yang terbatas, beban kerja yang berlebihan, pimpinan yang selalu menuntut dan tidak peka, serta rekan kerja yang tidak

menyenangkan merupakan beberapa contoh. Faktor-faktor organisasional yang mengakibatkan stres kerja antara lain.

1). *Tuntutan tugas.*

Tuntutan tugas merupakan faktor yang dikaitkan dengan pekerjaan seseorang. Faktor ini mencakup desain pekerjaan individu (otonomi, keragaman tugas, tingkat otomatisasi), kondisi kerja, dan tata letak kerja fisik. Makin banyak kesalingtergantungan antara tugas seseorang dengan tugas orang yang lain, maka makin potensial stres itu, tetapi, otonomi cenderung mengurangi stres. Pekerjaan dimana suhu, kebisingan, atau kondisi kerja lain yang berbahaya atau sangat tidak diinginkan dapat meningkatkan kecemasan, demikian juga bekerja dalam suatu kamar atau ruang yang berjubel atau dalam suatu lokasi dimana terjadi terus menerus gangguan.

2). *Tuntutan peran.*

Tuntutan peran berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam organisasi itu. Konflik peran menciptakan harapan-harapan hampir tidak bisa dipuaskan. Peran yang kelebihan beban dialami bila seseorang diharapkan melakukan sesuatu lebih daripada yang dimungkinkan oleh waktu. Peran yang ambigu diciptakan bila harapan peran tidak dipahami dengan jelas dan karyawan tidak pasti mengenai apa yang harus dikerjakan.

3). *Tuntutan antarpribadi.*

Tuntutan antarpribadi adalah tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain. Kurangnya dukungan sosial dari rekan-rekan dan hubungan antarpribadi yang buruk dapat menimbulkan stres yang cukup besar, terutama diantara para karyawan dengan kebutuhan sosial yang tinggi.

4). *Struktur organisasi.*

Struktur organisasi menentukan tingkat perbedaan dalam organisasi, tingkat aturan dan pengaturan, dan dimana keputusan diambil. Aturan yang berlebihan dan kurangnya partisipasi dalam keputusan mengenai seorang karyawan merupakan suatu contoh dari variabel struktural yang mungkin merupakan sumber stres potensial.

5). *Kepemimpinan organisasi.*

Kepemimpinan organisasi menggambarkan gaya manajerial dari eksekutif senior organisasi. Beberapa pejabat eksekutif kepala menciptakan suatu budaya organisasi yang dicirikan dengan ketegangan, rasa takut, dan kecemasan, mereka membangun tekanan yang tidak realistis untuk berprestasi dalam jangka pendek, memaksakan pengawasan yang ketatnya berlebihan dan secara rutin memecat karyawan yang tidak mengikuti perintahnya.

6). Tahap kehidupan organisasi.

Tahap kehidupan organisasi yaitu dimana organisasi berjalan melalui suatu daur atau siklus, didirikan, tumbuh, menjadi dewasa, dan akhirnya merosot. Daur empat tahap ini menciptakan masalah dan tekanan yang berbeda untuk para karyawan. Tahap pendirian dan kemerosotan adalah tahap. utama yang penuh dengan stres. Tahap pertama dicirikan oleh besarnya kegairahan dan kepastian, sedangkan yang kedua lazimnya menuntut pengurangan, pemberhentian, dan suatu perangkat ketidakpastian yang berbeda. Stres cenderung paling kecil dalam tahap dewasa dimana ketidakpastian berada pada titik terendah.

Berry (1998) juga berpandangan hampir sama dengan pendapat-pendapat di atas. Menurut Berry, *stressor* pekerjaan disebabkan oleh:

a. Stressor fisik

Stressor fisik berupa tingkat kebisingan, temperatur atau suhu, dan polusi udara. Ketiga hal tersebut dapat menjadi *stressor* yang mengakibatkan munculnya stres kerja pada seorang pekerja.

b. Kondisi temporal dalam suatu pekerjaan

Kondisi ini meliputi perubahan zona waktu, perubahan jadwal, dan adanya tenggang waktu atau deadline untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

c. Kondisi sosiopsikologis

Kondisi ini bisa muncul dari tekanan akibat perkawinan, kesesakan tempat tinggal, tuntutan hidup yang meningkat, serta adanya relokasi atau migrasi.

d. Karakteristik pekerjaan

Karakteristik pekerjaan yang menimbulkan stres adalah adanya pekerjaan yang berlebihan (*overload*) atau sebaliknya, beban pekerjaan yang sangat ringan, konflik peran serta adanya ambiguitas peran, dan adanya perubahan dalam organisasi.

Sementara itu, Riggio (1995) mengungkapkan bahwa faktor-faktor yang menjadi *stressor* kerja adalah :

a. Stressor organisasional

Sumber stres organisasional ini dihasilkan dari adanya:

- 1). *Work overload*. Stres akan terjadi ketika pekerjaan yang harus dilakukan membutuhkan kerja yang sangat cepat, output yang banyak dan konsentrasi yang berlebihan.
- 2). *Underutilization*. *Underutilization* merupakan suatu keadaan dimana seorang pekerja merasa menggunakan kemampuan yang tidak dapat dimilikinya yang berhubungan dengan pekerjaan, misalnya saja, lulusan sarjana yang bekerja pada bagian customer service atau sebagai seorang klerek mungkin akan merasakan stres karena mereka tidak bisa menggunakan kemampuan mereka dalam bekerja.
- 3). Ketidakpastian tugas. Ketidakpastian tugas merupakan sumber stres yang dihasilkan dari ambiguitas tugas pekerjaan, misalnya

saja, tugas dan persyaratannya tidak didefinisikan secara jelas. Pada waktu pekerja tidak yakin dengan tanggung jawab mereka dan tugas-tugas yang harus dikerjakan, maka stres dapat muncul. Ketidakpastian pekerjaan yang bisa menghasilkan stres ini juga bisa dihasilkan dari kurangnya feedback regular terhadap performansi individu yang bersangkutan, seberapa baik atau burukkah hasil kinerja mereka. 4). Kondisi fisik di lingkungan kerja. Kondisi fisik di lingkungan kerja juga menyumbang pada munculnya stres kerja. Pekerjaan yang harus dilakukan pada temperatur yang ekstrem, suara yang bising, atau pencahayaan yang kurang atau ventilasi yang terbatas dapat mempengaruhi munculnya stres. Pekerjaan yang penuh bahaya yang menempatkan pekerja berada pada resiko kesehatan dan resiko hidup dapat juga menjadi penyebab stres.

b. Stressor yang berdasarkan pada hubungan

Salah satu sumber paling besar yang membuat stres kerja dihasilkan dari sulitnya hubungan interpersonal pada pekerjaan, yaitu stres interpersonal yang merupakan salah satu tipe stres dimana mungkin hampir semua pekerja mengalaminya. Stres interpersonal dipicu dari kesulitan dalam membangun dan memelihara hubungan dengan pekerja lain dalam setting pekerjaan. Pimpinan yang kasar dengan gaya manajemen yang menghukum akan juga menjadi sumber stres. Stres interpersonal juga bisa diakibatkan oleh rekan kerja dimana antara individu dan rekan kerjanya ditempatkan dalam situasi konflik yang serupa, misalnya, jika ada dua pekerja yang akan

dipromosikan. Stres akan terjadi jika dua individu tersebut harus bekerjasama untuk berkompetisi meraih kehormatan promosi tersebut.

c. Perasaan kurangnya kontrol

Perasaan semacam ini umumnya terjadi pada pekerjaan di tingkat rendah sampai pada pekerjaan tingkat tinggi dalam suatu organisasi. Pekerjaan yang sangat kaku dan penuh dengan aturan dimana pekerja tidak mampu mendapatkan input dalam keputusan pekerjaan dan prosedur akan menghasilkan stres, khususnya bagi pekerja yang ingin mendapatkan input. Penelitian mengindikasikan bahwa pekerja yang mampu melakukan kontrol terhadap lingkungan pekerjaannya, dengan teknik-teknik seperti memberikan suara dalam proses pengambilan keputusan, akan berkurang stresnya dan meningkat kepuasan kerjanya.

d. Situasi yang berubah

Beberapa perubahan situasi yang mengakibatkan stres kerja meliputi reorganisasi perusahaan, merger dengan organisasi yang lain atau akuisisi dengan perusahaan lain, berubahnya sistem kerja dan teknologi kerja, perubahan dalam kebijakan perusahaan, dan perubahan manajerial atau perubahan personel.

Luthans (1998) berpendapat, *stressor* kerja bersumber pada hal-hal sebagai berikut :

- a. Strategi dan kebijakan administratif organisasi, berupa tekanan kompetitif yang sangat kuat, perencanaan pembayaran dan bonus yang tidak adil, rotasi shift kerja, aturan yang terlalu birokratis, dan berkembangnya teknologi dengan pesat.
- b. Desain dan struktur organisasi, berupa sentralisasi dan formalisasi, konflik antar staf, spesialisasi pekerjaan, konflik serta peran yang ambigu, tidak adanya kesempatan untuk promosi, serta adanya budaya organisasi terlalu kaku dan tidak dapat dipercaya. yang
- c. Proses organisasi, berupa ketatnya kontrol dalam kerja, komunikasi yang hanya satu arah, kurangnya feedback yang diberikan untuk setiap performansi kerja, pembuatan keputusan yang terpusat, kurangnya partisipasi dalam membuat keputusan, dan sistem penilaian yang bersifat menghukum.
- d. Kondisi kerja, berupa area kerja yang ribut atau ramai bising, panas, atau lingkungan kerja yang terlalu dingin, polusi udara, bau tidak enak yang menyengat, kondisi yang tidak aman dan membahayakan, pencahayaan yang kurang, adanya tekanan pekerjaan baik mental ataupun fisik, serta adanya radiasi atau tercemar racun dan bahan kimiawi.

HUBUNGAN ANTARA STRESSOR KERJA DAN STRESS KERJA

Hubungan antara *stressor* kerja dan stres kerja sangatlah jelas, karena *stressor* merupakan sumber stres. *Stressor* kerja dapat mengakibatkan stres yang ditandai oleh gejala-gejala psikis, fisik, maupun perilaku. Beberapa penelitian mengenai stres kerja melihat hubungan antara kondisi pekerjaan yang penuh stres (*stressor*) dan sejumlah gejala stres pada pekerja (Jex dkk., 2001). Pada umumnya dari berbagai penelitian yang dilakukan para ahli tersebut ditemukan bahwa *stressor* pekerjaan yang menumpuk dipercaya mengakibatkan stres.

Chen dan Spector (1991), dalam penelitiannya, mengungkapkan bahwa ada interkorelasi antara *stressor* kerja dan stres. *Stressor* kerja yang berupa ambiguitas peran konflik peran, konflik interpersonal, dan tekanan situasional akan berkorelasi dengan stres yang dirasakan pekerja. Dijelaskan lebih lanjut, dalam suatu organisasi, perilaku dan tuntutan tertentu akan berhubungan dengan beban yang harus dipenuhi. Konflik peran akan terjadi jika individu merasa bimbang karena adanya tuntutan-tuntutan yang berbeda dari anggota lain dalam organisasi, serta ketika melakukan tugas yang tidak berkaitan dengan bidang pekerjaannya atau melakukan pekerjaan yang bertentangan dengan nilai atau keyakinan pribadi. Stres muncul karena adanya ketidakmampuan individu memenuhi harapan atau tuntutan yang bermacam-macam.

Kekaburan peran terjadi ketika seorang pekerja tidak mempunyai informasi yang sesuai untuk menyelesaikan suatu tugas serta tidak mengerti dan memahami harapan yang diinginkan berkaitan dengan peran tertentu. Kekaburan peran tersebut dapat menimbulkan stres yang ditandai dengan gejala ketidakpuasan kerja, kurangnya percaya diri, merasa sia-sia, dan menurunkan semangat kerja, selain itu dapat juga meningkatkan tekanan darah dan detak jantung, serta meningkatkan kemungkinan untuk meninggalkan pekerjaan.

Miner (1993) menjelaskan, bahwa ada berbagai sumber *stressor* eksternal yang mampu memunculkan stres, selain menimpa pada pekerja, akibat negatif juga berpengaruh pada organisasional. Sumber *stressor* kerja yang berasal dari eksternal adalah pertama, berasal dari faktor fisik yang berupa pencahayaan, kebisingan, dan temperatur. Kedua adalah bersumber dari faktor pekerjaan, seperti konflik peran, ambiguitas peran, overload pekerjaan, tanggung jawab pekerjaan, perubahan, serta tekanan waktu. Ketiga, dipicu dari faktor kelompok kerja, seperti kurangnya kohesivitas kelompok, dan kurangnya dukungan kelompok. Keempat, disebabkan dari faktor organisasional yang terdiri dari kurangnya dukungan dari atasan, struktur organisasi yang terlalu birokratis, dan perilaku pimpinan yang kurang baik.

Sudarmoko (1999), dalam penelitiannya berkaitan dengan lingkungan pekerjaan, menemukan bahwa lingkungan kerja yang bising menimbulkan stres yang

ditanda dengan menurunnya kepuasan kerja. Kebisingan juga dapat meningkatkan terjadinya kecelakaan kerja, karena konsentrasi pekerja yang terganggu, menimbulkan sakit kepala, kelelahan, serta mudah membangkitkan amarah. Ventilasi udara yang kurang juga mengakibatkan ruangan menjadi panas dan pengap. Penerangan yang kurang terang, baik dengan menggunakan lampu maupun sinar matahari juga dapat mengakibatkan gangguan penglihatan, sakit kepala serta kelelahan. Kebersihan lingkungan kerja dapat juga menjadi sumber stres. Tempat kerja yang bersih, tidak berbau, tidak banyak asap dan tertata rapi dapat menimbulkan rasa nyaman, sehingga dapat membantu konsentrasi dalam bekerja, sebaliknya, lingkungan yang kotor, penuh polusi dan tidak tertata rapi akan mengakibatkan konsentrasi menurun serta stres.

Sudarmoko (1999), berkaitan dengan hubungan interpersonal antara individu pekerja dengan kelompoknya maupun dengan pimpinan menjelaskan bahwa, hubungan yang baik antara anggota dalam suatu kelompok kerja dipandang sebagai faktor sentral dalam kesehatan individu maupun organisasi. Buruknya hubungan interpersonal akan menimbulkan keidakpuasan kerja, menurunkan motivasi kerja, serta memunculkan perasaan terancam oleh atasan atau rekan sekerja.

Landy (1989) menyoroti bahwa dinamika untuk menghasilkan produk yang terlalu cepat dan tuntutan beban dari pekerjaan yang menuntut batas kemampuan

individu, akan memicu munculnya kondisi psikologis yang tidak menyenangkan. Hal ini terimplementasi pada pekerjaan yang tidak aman, kompetisi yang terlalu ketat, kondisi kerja yang berbahaya, dan jam kerja yang panjang. Situasi tersebut semuanya merupakan *stressor* yang mengancam pekerja, baik secara fisik maupun psikologis. Beban kerja yang terlalu banyak maupun terlalu sedikit dapat menjadi sumber stres yang potensial (Sudarmoko, 1999). Sebagaimana yang dijelaskan dalam kurva linier hubungan antara banyaknya pekerjaan, kesehatan dan kinerja yaitu hipotesa U terbalik (Riggio, 1990). Ada dua perbedaan beban kerja yang dapat diidentifikasi yaitu *quantitative overload* dan *quantitative underload* sebagai akibat dari terlalu banyak atau sedikitnya tugas yang harus diselesaikan karyawan dalam periode tertentu, serta *qualitative overload* dan *qualitative underload* yaitu ketika seseorang merasa mampu atau tidak mampu menyelesaikan tugas yang diberikan atau karena tugas tersebut tidak memerlukan ketrampilan dan keahlian khusus. Menurut hipotesa U terbalik, beban kerja yang terlalu sedikit dapat menyebabkan kebosanan, apatis, moral kerja yang buruk, serta kecenderungan malas, sementara beban kerja yang terlalu banyak akan menimbulkan ketegangan, sering terjadi kesalahan, cepat marah, menurunkan rasa percaya diri, dan insomnia. Seseorang akan termotivasi melakukan pekerjaan secara kreatif, tenang, dan optimal jika beban kerja yang diberikan juga optimal.

Demerouti dkk. (2001), dalam penelitiannya menjelaskan bahwa kondisi kerja yang tidak menyenangkan akan memicu berkembangnya simtom *burnout*. *Burnout* merupakan suatu kelelahan baik fisik, emosional dan mental yang amat sangat. Gejala *burnout* ini identik dengan stres pada pekerja. Menurut Demerouti dkk (2001), ketika tuntutan kerja tinggi, maka pekerja mengalami peningkatan kelelahan secara psikis. Ketika tuntutan kerja tinggi dan muncul bersamaan dengan sumber kerja yang terbatas, maka pekerja akan mengalami pelepasan emosi yang besar dan terjadi kelelahan psikis. Gejala pelepasan emosi yang besar dan terjadinya kelelahan psikis merupakan simtom *burnout*.

Pandangan berikutnya disampaikan Ganster dkk. (1986), bahwa ketrampilan yang tidak digunakan dalam kerja, konflik peran, ambiguitas peran, dan beban kerja yang kurang atau terlalu berlebihan dapat menimbulkan stres kerja. Ganster dkk. (1986) juga mengatakan bahwa dukungan sosial juga berefek pada stres yang dirasakan oleh pekerja, misalnya, dukungan yang kurang dari supervisor merupakan faktor dominan yang mempengaruhi stres pekerja. Dukungan yang minim dari rekan kerja juga menyebabkan stres kerja.

Luthan (1998) menjelaskan, adanya tingkat *stressor* kerja tinggi dapat memunculkan kemarahan, kecemasan, frustrasi, depresi, *nervous*, iritabilitas, tegangan, dan kebosanan. *Outcome* dari *stressor* ini dapat mengakibatkan efek langsung bagi meningkatnya biaya organisasi. Riggio (1995) menambahkan bahwa *stressor*

kerja memiliki dampak yang merugikan bagi kondisi psikis individu. Tingkat *stressor* yang tinggi akan berhubungan dengan depresi, kecemasan, dan kelelahan kronis. *Stressor* kerja, sebagaimana yang telah dijelaskan di atas, juga berpengaruh pada stres yang ditandai dengan rendahnya kepuasan kerja. Semakin tinggi intensitas *stressor* kerja yang dirasakan maka makin tinggi pula tingkat ketidakpuasan individu pekerja terhadap pekerjaannya. Korelasi antara *stressor* kerja dan kepuasan kerja tersebut terpulang pada bagaimana individu mempersepsikan keadaan kerjanya.

Gibson dkk. (1996), mengatakan bahwa persepsi yang akan mencakup penerimaan stimulus, pengorganisasian stimulus, dan penafsiran stimulus yang telah diorganisasi mempengaruhi pembentukan sikap seseorang yang selanjutnya dapat mempengaruhi perilaku seseorang. Pekerjaan yang dipersepsikan individu sebagai sesuatu yang penuh dengan hal-hal yang tidak menyenangkan, karena intensitas *stressor* yang tinggi, akan mempengaruhi persepsi pada individu pekerja, apabila persepsi seseorang negatif, maka sikap seseorang terhadap pekerjaan akan negatif. Proses ini dapat mengakibatkan kepuasan kerja yang rendah.

Locke (1993) memperkuat pernyataan di atas dengan penelitiannya yang berhasil menemukan, bahwa persepsi terhadap karakteristik pekerjaan mempunyai andil terhadap kepuasan kerja. Menurut Locke, persepsi negatif terhadap karakteristik pekerjaan, baik secara fisik maupun psikologis, akan berpengaruh pada kondisi

kepuasan kerja seseorang. Judge dkk. (1998), juga mendukung pendapat di atas, bahwa persepsi terhadap karakteristik pekerjaan akan mempengaruhi kepuasan kerja, apabila banyak sekali *stressor* di tempat kerja maka hal tersebut akan berpengaruh pada persepsi seseorang. Semakin tinggi *stressor* yang ada, maka persepsi seseorang akan semakin negatif dan akhirnya muncul pula ketidakpuasan.

Tosi (1990) menambahkan bahwa, pekerjaan yang menghasilkan perasaan psikologis yaitu rasa bermakna, rasa tanggung jawab, dan pengetahuan akan hasil kerja akan membuat seorang pekerja termotivasi secara internal dan akan menghasilkan kualitas pelaksanaan kerja yang baik dan akhirnya menciptakan keadaan emosi yang positif dan menyenangkan, yaitu kepuasan kerja, sebaliknya, ketika pekerjaan dirasakan tidak mampu memberikan rasa bermakna, rasa tanggung jawab, dan pengetahuan akan hasil kerja, maka seorang pekerja tidak akan termotivasi sehingga akhirnya kualitas pelaksanaan kerjanya rendah dan akhirnya muncul keadaan emosi yang negatif, dan berujung pada rendahnya kepuasan kerja.

Robbins (1998), sejalan dengan pendapat di atas mengatakan bahwa, *stressor* yang tinggi dapat menyebabkan ketidakpuasan. *Stressor* yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan atau karena ketidakpuasan kerja merupakan efek psikologis yang paling sederhana dan yang paling jelas dari tingginya

stressor tersebut, selanjutnya *stressor* kerja akan menciptakan gejala psikis berupa mood kerja yang berkurang (Miner, 1993). Landy (1989) menjelaskan lebih jauh, pada beberapa tingkatan *stressor* lingkungan berupa kebisingan merupakan indikasi bagi munculnya ketidakpuasan terhadap kondisi kerja. Lebih lanjut, teori dua faktor dari Herzberg (Muchinsky, 1993) dapat dipakai sebagai acuan untuk menjelaskan kedudukan ketidakpuasan kerja dihubungkan dengan *stressor* yang timbul. Herzberg mengemukakan adanya dua variabel kerja, yang disebut *satisfiers* dan *dissatisfiers*. *Satisfier* berhubungan dengan faktor-faktor *content* yang dihasilkan dari sebuah kepuasan dalam bekerja, sedangkan *dissatisfiers* berhubungan dengan faktor-faktor *context* yang menghasilkan ketidakpuasan kerja. Faktor-faktor *content* yang dimaksud berkaitan dengan *job content* seperti prestasi, pengakuan, kesempatan berkembang dan tanggung jawab, sedangkan faktor-faktor *context* berhubungan dengan *job context* seperti kebijakan perusahaan, pengawasan, gaji dan kondisi kerja.

Kepuasan kerja, menurut teori Herzberg tersebut, dapat terjadi apabila perusahaan menyediakan banyak peluang munculnya faktor-faktor *content*, tetapi jika faktor ini dihilangkan atau tidak ada, karyawan bukannya tidak puas melainkan merasa tidak berbeda atau netral. Berkaitan dengan faktor *context*, jika faktor-aktor ini ada, misalnya standar gaji yang memadai atau kondisi kerja yang nyaman, karyawan tidak akan merasa puas

melainkan merasa netral saja, sebaliknya, jika faktor-faktor ini tidak ada, misalnya standar gaji tidak memadai atau kondisi kerja buruk, karyawan merasa tidak puas, dan ketidakpuasan ini diikuti oleh perasaan tertekan yang dapat melahirkan konsekuensi lanjutan.

Newman (dalam Rice, 1992) mengatakan, *stressor* kerja akan mengakibatkan gejala psikis berupa kebosanan dan ketidakpuasan dalam bekerja, kelelahan mental, perasaan tertekan, sensitif, kelelahan mental, menurunnya fungsi intelektual, kehilangan konsentrasi, kehilangan spontanitas dan kreatifitas serta menurunnya harga diri. Pekerja tidak mempunyai motivasi kuat untuk bekerja, dan malas dalam melakukan tugasnya. Pekerja, dalam beberapa kasus, kadang kadang sudah berusaha untuk mengurangi gejala yang timbul, namun menemui kegagalan sehingga keputusan yang seolah-olah terus dipelajari, yang biasanya menimbulkan disebut dengan *learned helplessness*, yang dapat mengarah pada gejala depresi (Bordner dan Mckulincer, 1998).

Dampak lain yang dirasakan akibat tingginya intensitas *stressor* kerja adalah tingkat agresivitas yang semakin meningkat. Menurut Beehr dan Newman (dalam Rice, 1992), *stressor* kerja dapat mengakibatkan gejala psikis berupa kecemasan, ketegangan, kebingungan, mudah tersinggung, frustrasi, marah, kesal, emosi lebih sensitif dan hiperaktif. Selain itu, *stressor* kerja juga memunculkan gejala perilaku berupa agresivitas. Selanjutnya menurut Robbins (1998), *stressor* kerja bisa

menimbulkan gejala psikologis lainnya seperti ketegangan, kecemasan, dan mudah marah.

Penelitian yang dilakukan oleh Mulyati (1999) juga mengatakan bahwa ada korelasi positif yang signifikan antara *stressor* kerja dengan perilaku agresif. Motowidlo dkk., (1986) memperkuat adanya hubungan antara *stressor* kerja dan tingkat agresi. Menurut Motowidlo, *stressor* kerja berkaitan dengan tindak kekerasan. Chen dan Spector (1991) dalam penelitiannya, lebih lanjut menemukan bahwa *stressor* kerja yang berupa ambiguitas peran, konflik peran, konflik interpersonal, tekanan situasional, dan beban kerja berkorelasi positif dengan tingkat kemarahan.

Penelitian yang dilakukan Luthans (1998) menemukan adanya *stressor* kerja bisa berdampak luar biasa terhadap munculnya tindakan agresif, seperti sabotase, agresi interpersonal, kekerasan (*hostility*), dan munculnya berbagai macam keluhan. Tipe-tipe problem psikologis yang diakibatkan oleh *stressor* karena agresivitas ini berhubungan dengan rendahnya performansi kerja, *self-esteem* yang rendah, kebencian terhadap adanya supervisi, ketidakmampuan untuk berkonsentrasi dan membuat keputusan, serta muncul ketidakpuasan kerja. Adapun faktor yang menyebabkan agresi pada level organisasi, diantaranya peraturan yang rigid dan kondisi kerja yang menekan (Armour; Grimsley; Douglas dan Martinko, 2001). Faktor-faktor ini merupakan bagian dari *stressor* kerja. Agresi juga

disebabkan oleh buruknya supervisi dan hubungan dengan rekan sekerja (Doglas dan Martinko, 2001).

Mekanisme hubungan antara *stressor* kerja dan tingkat agresi dapat dijelaskan melalui teori Frustrasi Agresi. Sebagaimana diungkapkan dalam teori frustrasi agresi, apabila suatu organisme, dalam hal ini pekerja, mengalami hambatan dalam mencapai tujuannya, maka akan muncul frustrasi. Frustrasi ini akan mengakibatkan munculnya respon alami yaitu perilaku agresif (Akinson, 1993), dalam hal ini, perilaku agresi merupakan salah satu mekanisme psikis yang biasa digunakan seseorang untuk menghadapi *stressor* yang berlebihan.

Sama halnya dengan tingkat agresivitas, kondisi pekerjaan yang penuh dengan *stressor* akan berdampak pada keinginan pekerja untuk melakukan *turnover*. Pekerjaan atau kondisi kerja yang sudah dinilai negatif oleh seseorang akan mengakibatkan individu yang bersangkutan tidak akan mampu lagi intens dengan pekerjaannya, ketika seseorang sudah tidak lagi nyaman dengan pekerjaan yang dilakukannya dan tempat kerjanya, maka keinginan untuk pindah kerja akan semakin besar. Hal ini didukung oleh pernyataan Robbins (1998), bahwa *stressor* akan berkaitan dengan perubahan perilaku yang mencakup produktivitas, absensi, tingkat keluarnya pekerja, perubahan dalam kebiasaan makan, meningkatnya konsumsi rokok dan alkohol, bicara cepat, gelisah, dan gangguan tidur.

Robbins dan Gibson (1995), sesuai dengan pendapat di atas mengatakan, bahwa ada hubungan antara *stressor*

dan munculnya keinginan untuk pindah kerja. Kondisi pekerjaan yang dirasakan sebagai *stressor*, menurutnya, akan menghasilkan stres dan akhirnya berakibat pada pola absentisme atau ketidakhadiran kerja yang berlebihan, sering absen tanpa izin, keterlambatan, dan berujung pada keinginan pekerja untuk mencari pekerjaan yang dianggap lebih baik. Ada dua penjelasan untuk menghubungkan *stressor* kerja dengan terjadinya penarikan diri secara selektif dan *turnover* disengaja, yang sering terjadi pada individu yang mengalami stres. Orang-orang yang tetap tinggal di organisasi lebih lama adalah orang-orang dengan sifat yang lebih tahan dengan stres, atau mampu beradaptasi dengan stres, sebaliknya, orang-orang yang melakukan *turnover* adalah orang-orang yang tidak mampu beradaptasi dengan stres (Motowidlo, 1986).

Schnall (1998) selanjutnya menyatakan bahwa, kesehatan fisik maupun mental dari para pekerja akan sangat terganggu jika pekerja menghadapi *stressor* berupa tuntutan beban pekerjaan yang terlalu berat atau tekanan yang terlalu berat yang dikombinasikan dengan rendahnya kontrol atau ketiadaan peran dalam mengambil keputusan serta tidak digunakannya kemampuan atau ketrampilan yang dimiliki pekerja. Tuntutan pekerjaan yang dimaksud diantaranya adalah kerja yang dituntut kecepatan tinggi, pekerjaan yang sangat berat, dan tidak cukup waktu untuk menyelesaikan pekerjaan. Situasi kerja yang semacam ini disebut sebagai kondisi kerja pasif yang dapat menyebabkan menurunnya kemampuan pekerja

memecahkan masalah atau menghadapi tantangan, merasa depresi, atau mengalami ketidakberdayaan yang dipelajari (*learned helplessness*), tetapi apabila tuntutan kerja tinggi disertai otoritas untuk mengambil keputusan serta penggunaan ketrampilan atau kemampuan yang dimiliki oleh pekerja, maka akan muncul pembelajaran aktif dan semakin berkembangnya *locus of control* internal. Situasi ini akan membuat pekerja mengembangkan strategi *coping* yang beragam. Menurut Karasek (dalam Schnall, 1998), kondisi pekerjaan yang semacam ini disebut kondisi kerja aktif atau *stressor* terkontrol.

SELF-EFFICACY

Pengertian Self-Efficacy

Judge dkk., (1998) mengatakan bahwa, *self-efficacy* merupakan salah satu *core-evaluations* atau salah satu dasar untuk melakukan evaluasi tentang diri yang berguna untuk memahami diri. *Self-efficacy* merupakan salah satu aspek pengetahuan tentang diri atau *self-knowledge* yang paling berpengaruh dalam kehidupan manusia sehari-hari karena *self-efficacy* yang dimiliki ikut mempengaruhi individu dalam menentukan tindakan apa yang akan dilakukan untuk mencapai suatu tujuan, termasuk di dalamnya perkiraan terhadap tantangan yang akan dihadapi.

Menurut teori *Efficacy* (Bandura, 1997), perubahan perubahan psikologis dicapai melalui metode dan teknik yang dapat dijelaskan dan diramalkan oleh suatu evaluasi terhadap pengharapan yang dimiliki oleh individu, yaitu *self-efficacy*. *Self-efficacy* secara ringkasnya didefinisikan sebagai kepercayaan yang dimiliki individu tentang kemampuan ketidakmampuan yang dimiliki untuk menunjukkan suatu perilaku atau sekumpulan perilaku tertentu.

Bandura (1997), mengatakan bahwa *self-efficacy* pada dasarnya adalah hasil dari proses kognitif berupa keputusan, keyakinan atau pengharapan tentang sejauhmana individu memperkirakan kemampuan dirinya

dalam melaksanakan tugas atau tindakan tertentu yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Hal ini berarti bahwa konsep tentang *self-efficacy* berkaitan dengan sejauhmana individu mampu menilai kemampuan, potensi, serta kecenderungan yang ada pada dirinya untuk dipadukan menjadi tindakan tertentu dalam mengatasi situasi yang mungkin akan dihadapi di masa yang akan datang.

Berkaitan dengan adanya unsur pengharapan dalam *self-efficacy*, Robins (1996) berpendapat bahwa *self-efficacy* merupakan suatu pengharapan yang dimiliki individu bahwa ia mempunyai kemampuan untuk melakukan perilaku tertentu untuk mencapai suatu tujuan. Bandura (1997) membedakan pengharapan-pengharapan kognitif menjadi pengharapan akan hasil dan pengharapan *efficacy*. Pengharapan akan hasil (*outcome expectancy*) didefinisikan sebagai perkiraan seseorang bahwa perikau tertentu akan memberikan hasil tertentu, sedangkan pengharapan *efficacy* (*efficacy expectancy*) merupakan keyakinan seseorang bahwa dirinya akan mampu melakukan tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil. Kedua pengharapan ini dibedakan karena seseorang mungkin percaya bahwa serangkaian perilaku tertentu akan membuahkan hasil tertentu, tetapi bila seseorang mempunyai keraguan yang besar terhadap kemampuannya sendiri maka sumber informasi *self-efficacy* tidak akan berpengaruh pada perilakunya.

Self-efficacy juga diartikan sebagai perasaan yang dimiliki individu bahwa dirinya cakap dan mampu melakukan tindakan-tindakan yang tepat, sehingga dapat disimpulkan bahwa *self-efficacy* juga mengandung makna kepercayaan diri yang dimiliki seseorang untuk dapat mengorganisasikan dan melakukan tindakan yang diperlukan untuk menghadapi situasi khusus yang mungkin terdapat kekaburan, tidak dapat diprediksikan dan penuh tekanan. *Self-efficacy* mengacu pada keyakinan akan kemampuan-kemampuan individu untuk menggerakkan motivasi, kemampuan kognitif, serta tindakan-tindakan yang diperlukan untuk memenuhi tuntutan situasi (Bandura, 1997).

Keyakinan yang dimiliki individu untuk melakukan suatu tindakan tersebut mempengaruhi aktivitas serta usaha yang dilakukan individu dalam menghadapi kesulitan penyelesaian tugas tertentu. Keyakinan tersebut akan menggerakkan individu untuk berperilaku lebih tekun, ulet dan berani menghadapi permasalahan. Individu juga akan memiliki motivasi yang lebih kuat untuk mencapai hasil yang maksimal. Keyakinan ini juga akan menentukan jenis perilaku pengatasan, seberapa keras usaha yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan, serta berapa lama individu mampu bertahan terhadap hambatan yang tidak diinginkan (Bandura, 1997).

Konsep tentang *self-efficacy* pada dasarnya melibatkan berbagai aspek yaitu aspek kognitif, sosial, serta kemampuan berperilaku. *Self-efficacy* dipandang

sebagai mekanisme pengaktifan yang memungkinkan individu menggabungkan serta menerapkan kemampuan kognitif sosial, serta behavioralnya dalam melakukan suatu tugas. Ketiga kemampuan tersebut harus diorganisasikan menuju pada tindakan yang terintegrasi untuk mencapai tujuan.

Bandura (1997), berkaitan dengan hal tersebut mengatakan bahwa, orang yang memiliki *self-efficacy* tinggi mempunyai keyakinan bahwa mereka mampu berperilaku tertentu untuk dapat mencapai hasil yang diinginkan pada situasi tersebut. Orang-orang yang mempunyai *self-efficacy* yang tinggi juga lebih giat dan lebih tekun dalam berusaha dan mengatasi kesulitan, serta mengerahkan tenaga yang lebih besar untuk mengatasi tantangan, sedangkan orang yang mempunyai *self-efficacy* rendah cenderung mengurangi usahanya atau menyerah ketika dihadapkan pada suatu permasalahan.

Individu, dalam menentukan tindakan yang akan diambil, juga dipengaruhi oleh penilaian terhadap *self-efficacy* yang dimiliki. Menurut Bandura (1997), orang cenderung menghindari situasi yang diyakini melampaui batas kemampuan mereka, tetapi akan melakukan tindakan yang menurut penilaiannya mampu dilakukan. Hal ini berkaitan dengan penentuan target, dimana individu yang memiliki *self efficacy* tinggi akan menetapkan target lebih tinggi dengan usaha keras untuk mencapainya. Kemudian individu tersebut akan berupaya menetapkan target yang lebih tinggi lagi bila target yang

sesungguhnya telah mampu dicapai, apabila mengalami kegagalan dalam mencapai suatu target, individu justru akan berusaha lebih giat lagi untuk meraihnya kembali serta mengatasi rintangan yang membuat individu gagal, dan kemungkinan akan menetapkan target lain yang lebih tinggi lagi. Individu yang mempunyai *self-efficacy* rendah, sementara itu, akan menetapkan target yang lebih rendah pula serta keyakinan terhadap keberhasilan akan pencapaian target yang juga rendah sehingga usaha yang dilakukan lemah (Bandura, 1997).

Self-efficacy, dari uraian di atas, dapat disimpulkan sebagai suatu keyakinan tentang sejauhmana individu memperkirakan kemampuan dirinya, termasuk potensi yang dimilikinya untuk melakukan suatu tindakan serta menyelesaikan tugas yang diperlukan untuk mencapai suatu tujuan.

Adapun aspek-aspek *self-efficacy* adalah :

- a. Keyakinan terhadap kemampuan dalam menghadapi situasi yang tidak menentu yang mengandung kekaburan, tidak dapat diprediksikan, dan penuh tekanan.
- b. Keyakinan terhadap kemampuan menggerakkan motivasi, kemampuan kognitif serta tindakan yang diperlukan untuk mencapai suatu hasil.
- c. Keyakinan mencapai target yang telah ditetapkan.

d. Keyakinan terhadap kemampuan mengatasi masalah yang muncul.

Perkembangan *Self-Efficacy*

Self-efficacy merupakan unsur kepribadian yang berkembang melalui pengamatan-pengamatan individu terhadap akibat-akibat tindakannya dalam situasi tertentu. Persepsi seseorang mengenai dirinya dibentuk selama hidupnya melalui *reward* dan *punishment* dari orang-orang yang ada di sekitarnya. Unsur penguat tersebut (*reward* dan *punishment*) lama kelamaan akan dihayati sehingga akan terbentuk pengertian serta keyakinan mengenai kemampuan dirinya.

Bandura (1997) mengatakan bahwa, persepsi terhadap *self-efficacy* berkembang dari pencapaian secara berangsur-angsur akan kemampuan dan pengalaman tertentu secara terus menerus. Kemampuan mempersepsikan secara kognitif terhadap kemampuan yang dimiliki akan memunculkan keyakinan atau kemantapan diri yang akan digunakan sebagai landasan bagi individu untuk berusaha semaksimal mungkin mencapai target yang telah ditetapkan.

Ada dua mekanisme yang mendorong perkembangan penilaian *self-efficacy*. Mekanisme pertama adalah *modelling* dimana individu menggunakan suatu cara memperkirakan kemungkinan keberhasilannya terhadap suatu tugas dengan melihat dan meniru orang lain, misalnya, seorang karyawan yang salah satu temannya

dipromosikan akan mempunyai anggapan bahwa jika temannya bisa dia pun pasti bisa mendapatkannya. Melalui pengalaman meniru yang memerlukan suatu kemampuan kognitif yang baik, individu dapat membandingkan model dan situasi yang tepat.

Mekanisme kedua adalah kepekaan terhadap reaksi reaksi internal dalam tubuh, seperti tekanan darah yang meningkat, perut yang bergolak dan detak jantung yang menjadi cepat. Hasil penafsiran terhadap reaksi-reaksi internal tersebut digunakan untuk mengetahui bahwa kegagalan ada di depan mata. Individu, selanjutnya belajar tentang kegagalan dan keberhasilan, disini individu melakukan evaluasi terhadap perilakunya, kemudian dengan kemampuan kognitifnya, hasil evaluasi tersebut sedikit demi sedikit akan dihayati dan dipahami sehingga akan terbentuk pengertian dan keyakinan mengenai kemampuan dirinya.

Menurut Bandura (1997), *self-efficacy* dapat ditumbuhkan dan dipelajari melalui empat sumber yaitu pencapaian prestasi, pengalaman orang lain, persuasi verbal, serta kondisi psikologis. Pencapaian prestasi merupakan sumber pengharapan *efficacy* yang terbesar karena didasarkan pada pengalaman-pengalaman pribadi individu berupa keberhasilan dan kegagalan. Keberhasilan-keberhasilan menaikkan pengharapan tentang kecakapan, sedangkan kegagalan-kegagalan menurunkannya. Setelah *self-efficacy* yang kuat berkembang melalui serangkaian keberhasilan, dampak negatif dari kegagalan-kegagalan yang umum akan

terkurangi, bahkan kegagalan yang kemudian diatasi dengan usaha-usaha tertentu dapat memperkuat motivasi diri bila seseorang menemukan lewat pengalaman bahwa hambatan tersulit pun dapat diatasi melalui usaha yang terus menerus. Jadi, dampak kegagalan terhadap *self-efficacy* sebagian tergantung pada waktu dan pola pengalaman total dimana kegagalan itu terjadi. Begitu *self-efficacy* mapan, maka selanjutnya *self-efficacy* cenderung digeneralisasikan atau diterapkan untuk menghadapi situasi-situasi yang tidak hanya serupa tapi juga situasi-situasi yang berbeda.

Sumber yang kedua yang membentuk *self-efficacy* adalah pengalaman orang lain. Sumber ini diperoleh melalui pengamatan terhadap pengalaman orang lain. Seseorang yang melihat orang lain berhasil dalam melakukan aktivitas yang sama, akan meningkatkan *self-efficacy*-nya, terutama jika ia merasa memiliki kemampuan yang sebanding dengan orang tersebut, dan mempunyai usaha yang tekun dan ulet.

Melihat pengalaman keberhasilan yang telah dicapai orang lain, individu akan cenderung merasa mampu melakukan hal yang sama. Bila orang lain mampu, maka tentunya dia juga mampu. Hal ini kemudian akan meningkatkan motivasi individu untuk mencapai suatu prestasi tertentu. Pengaruh dari pengalaman keberhasilan orang lain tersebut tergantung pada beberapa hal, yaitu karakteristik model, kesamaan antara individu dengan model, tingkat kesulitan tugas, keadaan situasional, dan keanekaragaman hasil yang mampu dicapai oleh model.

Persuasi verbal merupakan sumber *self-efficacy* yang paling banyak dipergunakan untuk mempengaruhi perilaku individu karena mudah dan praktis. Pada sumber informasi ini, individu diarahkan dengan saran, nasehat, dan bimbingan sehingga dapat meningkatkan keyakinannya bahwa ia memiliki kemampuan-kemampuan yang dapat membantunya untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Persuasi verbal ini bisa mengarahkan orang agar berusaha lebih keras lagi untuk mencapai kesuksesan dan mendapatkan apa yang diinginkan.

Dengan persuasi verbal, seseorang dapat terdorong untuk lebih giat, ulet, dan tekun, namun, menurut Bandura (1997) pengaruh dari *efficacy* yang ditumbuhkan melalui persuasi verbal ini tidak terlalu besar, karena persuasi verbal ini tidak memberikan suatu pengalaman yang dapat langsung dialami atau diamati oleh individu. Dalam kondisi yang menekan serta kegagalan terus menerus, pengaruh sugesti ini akan cepat lenyap jika menyenangkan. mengalami pengalaman yang tidak

Kondisi psikologis merupakan sumber *self-efficacy* berikutnya. Sumber informasi yang diperoleh dari kondisi psikologis ini dalam kaitannya dengan situasi yang penuh tekanan. Individu akan lebih mungkin mencapai keberhasilan jika tidak mengalami pengalaman-pengalaman yang menekan. Hal ini karena pengalaman tersebut dapat menurunkan prestasi yang dikarenakan meningkatnya gejala fisiologis yang menimbulkan luapan emosi sehingga melemahkan kinerja. Gejala

fisiologis yang dialami oleh individu memberikan suatu isyarat akan terjadinya sesuatu yang tidak diinginkan, sehingga situasi-situasi yang menekan akan cenderung untuk dihindari.

Self-efficacy, dari penjelasan di atas dapat disimpulkan, ditumbuhkan dan dipelajari melalui empat sumber yaitu :

- a. pencapaian prestasi
- b. pengalaman orang lain
- c. persuasi verbal
- d. kondisi psikologis.

Self-efficacy juga merupakan salah unsur kepribadian yang berkembang melalui pengamatan-pengamatan individu terhadap akibat dari tindakan yang dilakukan dalam situasi tertentu dan berkembang dari pencapaian secara berangsur-angsur akan kemampuan dan pengalaman tertentu secara terus menerus.

Dimensi-Dimensi *Self-Efficacy*

Bandura (1997) mengemukakan dimensi-dimensi *self-efficacy* yang digunakan sebagai dasar bagi pengukuran terhadap *self-efficacy* individu, yaitu :

a. Tingkat besaran (*magnitude*)

Dimensi ini berkaitan dengan tingkat kesulitan tugas, apabila seseorang dihadapkan pada tugas-tugas yang disusun menurut tingkat kesulitannya, maka *self-efficacy* individu mungkin akan terbatas pada tugas-tugas yang

mudah, sedang atau bahkan meliputi tugas-tugas yang paling sulit, sesuai dengan batas kemampuan yang dirasakan untuk memenuhi tuntutan perilaku yang dibutuhkan pada masing-masing tingkat. Dimensi ini memiliki implikasi terhadap pemilihan tingkah laku yang akan dicoba atau dihindari. Individu akan mencoba tingkah laku yang dirasa mampu dilakukannya dan akan menghindari tingkah laku yang berada di luar batas kemampuan yang dirasakannya.

b. Luas bidang perilaku (*generality*)

Dimensi ini merupakan dimensi yang berhubungan dengan luas bidang tugas yang dilakukan. Beberapa keyakinan individu terbatas pada bidang tingkah laku yang khusus dan beberapa keyakinan mungkin menyebar meliputi berbagai bidang tingkah laku.

c. Tingkat kekuatan (*strength*)

Dimensi ini berkaitan dengan derajat kemampuan individu terhadap keyakinan atau pengharapannya. Pengharapan yang lemah akan mudah digoyahkan oleh pengalaman-pengalaman yang tidak mendukung, sebaliknya, pengharapan yang mantap akan mendorong individu untuk tetap bertahan dalam usahanya. Kemantapan pengharapan ini akan menentukan ketahanan dan keuletan individu dalam usahanya. Dimensi ini biasanya berkaitan langsung dengan dimensi magnitude, yaitu makin tinggi taraf kesulitan tugas maka

semakin lemah keyakinan yang dirasakan untuk menyelesaikannya.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Self-Efficacy*

Menurut Bandura (1997), salah satu faktor yang mempengaruhi *self-efficacy* adalah faktor situasional. Situasi tertentu memerlukan kinerja yang lebih pelik dan membawa resiko yang lebih menakutkan daripada situasi yang lain. Harapan keberhasilan terhadap suatu kinerja bervariasi tergantung kepada faktor-faktor tersebut. Tingkat besaran dan kekuatan *self-efficacy* misalnya pada aktivitas berbicara di hadapan umum akan berlainan tergantung pada pokok pembicaraannya, bentuk presentasi dan jenis audiens yang ditujunya. Kesenjangan di antara pengharapan hasil dan kinerja kemungkinan besar muncul karena ketidakpastian situasional.

Faktor lain yang cukup berpengaruh pada *self-efficacy* selain keadaan situasional adalah komponen kecakapan atau kemampuan untuk menyelesaikan tugas, meskipun telah dijelaskan bahwa *self-efficacy* sangat menentukan kemunculan perilaku atau kinerja, hal tersebut tidak berarti bahwa *self-efficacy* merupakan penentu tunggal keberhasilan. *Self-efficacy* itu sendiri tidak akan menghasilkan kinerja yang diinginkan bila komponen kemampuannya tidak tersedia, artinya, *self-efficacy* menjadi efektif bila didukung oleh keberadaan komponen kemampuan yang diinginkan.

Self-efficacy, berdasarkan uraian tersebut, jelas akan dipengaruhi oleh konteks atau situasi dimana suatu peristiwa terjadi, semakin pasti situasi yang dihadapi, maka *self-efficacy* akan semakin tinggi, namun meskipun situasi pada saat terjadinya peristiwa sudah bisa diprediksi, tanpa adanya kemampuan yang menyertai maka *self-efficacy* tidak akan berfungsi efektif.

HUBUNGAN ANTARA STRESSOR KERJA, STRES KERJA DAN SELF-EFFICACY

Self-efficacy memiliki alasan logis untuk menjelaskan hubungan antara *stressor* dan stres (Jex dkk., 2001). Hal ini disebabkan karena *self-efficacy* merefleksikan kepercayaan seseorang bahwa orang tersebut mampu mengatasi permasalahan yang dihadapi (Bandura, 1997), artinya, *stressor* akan dirasakan lebih mengancam bagi orang-orang yang tidak mempunyai keyakinan bahwa dirinya mampu melakukan suatu pekerjaan atau menghadapi adanya *stressor* di lingkungan kerja. *Self-efficacy* memiliki peran dalam hubungan antara *stressor* dan stres dikarenakan individu yang memiliki *self-efficacy* tinggi kemungkinan akan lebih percaya bahwa mereka mampu menjaga tingkat performansi kerjanya meskipun berada di tengah-tengah *stressor* kerja (Bandura, 1997).

Tinggi rendahnya *self-efficacy* mempengaruhi pilihan individu terhadap tipe pekerjaan serta lingkungan kerjanya. Individu yang memiliki *self-efficacy* tinggi, jika dibandingkan dengan individu yang memiliki *self-efficacy* rendah, lebih merasa nyaman bila melakukan pekerjaan yang tantangan tinggi dimana individu tersebut bisa melatih penilaian personalnya serta bisa berfungsi relatif lebih independen (Jex & Bliese, 1999).

Jex & Bliese (1999) menemukan hubungan antara metode *training* atau pelatihan dan kecemasan diantara sampel para pekerja baru yang ternyata dipengaruhi oleh tingkat *self-efficacy*. Individu yang memiliki *self-efficacy*

yang tinggi lebih memilih program pelatihan dengan cara tutorial yang sifatnya informal, sedangkan individu yang tingkat *self-efficacy* rendah lebih memilih pelatihan yang sifatnya formal. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, sangat dimungkinkan apabila individu yang memiliki tingkat *self-efficacy* tinggi tidak akan menolak untuk melakukan pekerjaan dimana konsekuensi kesalahannya relatif besar, atau pekerjaan yang mengharuskan individu tersebut berperan ambigu (Jex dan Bliese, 1999), sebaliknya, individu yang memiliki tingkat *self-efficacy* yang tinggi dimungkinkan akan mengalami tekanan dalam pekerjaan yang hanya membutuhkan sedikit tantangan dan hanya memberikan sedikit kesempatan untuk menggunakan kemampuan yang dimiliki (Matsui dan Onglatco, dalam Jex dan Bliese, 1999).

Jex dan Bliese (1999), dalam penelitiannya menemukan bahwa *self-efficacy* merupakan variabel yang penting dalam mempelajari hubungan antara *stressor* dan stres dikarenakan ada hubungan yang sangat kuat antara *stressor*, stres, dan tinggi rendahnya *self-efficacy*. Tingkat *self-efficacy* yang rendah berhubungan dengan tingginya tingkat stres yang ditandai oleh gejala psikologis (somatisasi, obsesif kompulif, sensitivitas interpersonal, depresi, kecemasan, agresi, *phobia*, paranoid, dan psikotis) dan gejala fisik, rendahnya kepuasan kerja, dan komitmen organisasi. Hubungan antara *self efficacy*, *stressor* dan stres tersebut menunjukkan bahwa pekerja akan bereaksi negatif ketika pekerja tersebut merasa bahwa dirinya tidak mampu menghadapi pekerjaan.

Self-efficacy juga mempengaruhi hubungan antara jam kerja dengan gejala fisik, beban kerja yang berlebihan dan signifikansi tugas dengan gejala psikologis, dan beban kerja berlebih dengan gejala fisik. Pekerja yang mempunyai tingkat *self-efficacy* rendah bereaksi lebih negatif terhadap dan bereaksi lebih tidak nyaman terhadap lingkungan yang positif dibandingkan pekerja yang memiliki tingkat *self-efficacy* tinggi (Jex dan Bliese, 1999).

Masih menurut hasil penelitian Jex dan Bliese (1999), individu yang memiliki tingkat *self-efficacy* yang tinggi tidak akan bereaksi negatif terhadap beban kerja yang berlebihan dibandingkan dengan individu dengan level *self-efficacy* rendah. Hal ini sesuai dengan pendapat Bandura (1997), yang mengatakan bahwa pekerja yang merasa dirinya mampu atau individu yang memiliki *self-efficacy* yang tinggi akan melihat *stressor* yang ada bukan sebagai ancaman sebagaimana individu yang memiliki tingkat *self-efficacy* rendah memandangnya. Hal ini terjadi karena individu yang memiliki tingkat *self-efficacy* yang tinggi akan mampu mengembangkan cara yang lebih baik dalam menghadapi *stressor* dibandingkan individu dengan level *self-efficacy* yang rendah.

Jex dkk. (2001) dalam penelitiannya juga menemukan adanya peran *self-efficacy* dalam hubungan antara *stressor* dan *strain*. *Self-efficacy* yang ada pada diri seseorang akan berperan dalam mengaktifkan sejenis zat yang disebut zat opioid yang mampu menghalangi jalannya transmisi rasa sakit. Individu yang memiliki

keyakinan tentang kemampuannya dalam menghadapi stressor, tubuhnya secara otomatis akan menghasilkan obat yang alami dan aman yang dapat meningkatkan prestasi serta menurunkan strain (Bandura, 1997). Individu yang memiliki *self-efficacy* yang tinggi juga akan mengalami kepuasan kerja yang lebih tinggi dibandingkan individu dengan tingkat *self-efficacy* rendah. Landy (1989) menambahkan kepuasan kerja merupakan suatu fungsi yang diperoleh dari pengalaman-pengalaman seseorang tentang keyakinan terhadap kemampuannya. Orang yang mempunyai *self-efficacy* yang tinggi akan terus mengembangkan perasaan positif terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan pengembangan kemampuannya. Kemampuan untuk memaksimal pekerjaan dapat menciptakan kepuasan kerja.

Ahli lain yang melakukan penelitian *self-efficacy* adalah O'Neill dan Mone (1998) yang meneliti mengenai hubungan antara *self-efficacy* dengan sikap di tempat kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan variabel moderator sensitivitas keadilan ada hubungan antara *self-efficacy* dan kepuasan kerja, ada korelasi antara *self-efficacy* dengan keinginan untuk pindah tempat kerja. Dalam penelitian ini juga ditemukan hasil tidak ada hubungan antara *self-efficacy* dengan komitmen organisasi.

Tinggi rendahnya *self-efficacy*, berdasarkan uraian di atas disimpulkan dapat berperan dalam mekanisme hubungan *stressor* dan stres.

STRATEGI COPING

Definisi Strategi *Coping*

Setiap individu akan dihadapkan pada situasi yang menekan dalam hidup, namun dengan kemampuan yang dimiliki, individu tersebut akan menggunakan sejumlah cara untuk menghadapinya. Cara-cara individu dalam menghadapi situasi yang menekan ini disebut sebagai *coping*.

Coping merupakan salah satu konsep penting dalam penelitian-penelitian mengenai stres. Pengertian *coping* hampir sama dengan *adjustment*, namun *adjustment* mengandung pengertian yang lebih luas dibandingkan dengan *coping*. *Adjustment* merupakan semua reaksi terhadap tuntutan baik internal maupun eksternal, sedangkan *coping* dikhususkan pada bagaimana cara individu mengatasi tuntutan-tuntutan yang sifatnya menekan. Istilah *coping* mengacu pada segala upaya, tanpa memperhatikan apakah upaya yang dilakukan tersebut sukses atau tidak, yang ditujukan untuk mengatur suatu keadaan yang penuh stres dengan tujuan mengurangi stres yang dirasakan (Semmer, 1996). Semmer mengatakan bahwa *coping* merupakan respon untuk menghadapi *stressor* dan merupakan perubahan kognitif yang konstan serta usaha berupa perilaku untuk mengatasi tuntutan eksternal maupun internal yang dinilai melebihi batas kemampuan yang dimiliki individu. Baron dan Byrne (1991) mengatakan bahwa *coping*

merupakan respon terhadap stres yaitu apa yang dilakukan oleh individu, yang dirasakan dan dipikirkannya untuk mengontrol atau mengurangi efek negatif dari situasi yang dihadapi.

Upaya untuk mengontrol atau mengurangi efek negatif dari *stressor* timbul atas dasar penilaian seseorang terhadap situasi (disebut penilaian primer dimana seseorang memutuskan apakah suatu peristiwa itu baik atau buruk) dan kemungkinan seseorang untuk bekerjasama dengan situasi tersebut (disebut penilaian sekunder dimana seseorang memutuskan siapa yang bertanggungjawab atas terjadinya peristiwa tersebut, apakah situasi tersebut dapat diatur atau tidak, apakah efek emosional yang ditimbulkan oleh situasi itu dapat diatur atau tidak) (Langston, 1994). Mekanisme *coping*, oleh karena itu, berkait erat dengan spesifikasi konteks situasi, misalnya saja, situasi yang terkontrol cenderung mengurangi strategi *coping* yang sifatnya aktif dibandingkan ketika berada dalam situasi yang cenderung kurang terkontrol, meskipun demikian, orang akan mempunyai kecenderungan khusus dalam menggunakan strategi *coping* ketika menghadapi situasi tertentu (Miller dalam Semmer, 1996).

Individu, dalam menerapkan strategi *coping*, akan menggunakan strategi *coping* yang tidak selamanya stabil. Artinya, seseorang tidak selalu akan menggunakan strategi *coping* A, dan orang yang lain tidak selalu akan menggunakan strategi *coping* B, dalam hal ini, penggunaan strategi *coping* cenderung fleksibel.

Coping, berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh seseorang ketika dihadapkan pada tuntutan-tuntutan internal maupun eksternal yang ditujukan untuk mengatur suatu keadaan yang penuh stres dengan tujuan mengurangi distress yang dirasakan.

Klasifikasi Coping

Salah satu klasifikasi *coping* yang mendasar adalah dikotomi yang dilakukan oleh Lazarus (dalam Semmer, 1996) yang membagi dua macam strategi *coping*, yaitu *coping* yang berfokus pada permasalahan (*problem focused coping*) atau *coping* aktif (Jex dkk., 2001) dan *coping* yang berfokus pada emosi (*emotion focused coping*) atau *coping* menghindar (Jex dkk., 2001).

Banyak perluasan dan modifikasi dari dikotomi dasar tersebut, diantaranya dilakukan oleh Endler dan Parker (dalam Semmer, 1996) yang membedakan strategi *coping* menjadi tiga macam, yaitu *coping* yang berfokus pada permasalahan, *coping* yang berfokus pada emosi, dan *coping* yang bersifat menghindar (*avoidance coping*).

Carver dkk (1989) juga menambahkan adanya strategi *coping* yang bersifat aktif (*active coping*), *coping* yang bersifat penyangkalan dan ketidaksetujuan (*denial and disengagement coping*), *coping* yang bersifat menerima (*acceptance coping*), dan *coping* yang merupakan perpaduan antara pencarian dukungan sosial serta konsentrasi terhadap permasalahan. McCrae dan Costa (dalam Semmer, 1996) juga membagi *coping* dalam dua

faktor utama yang disebut *coping* yang bersifat matang (*mature coping*) dan coping yang bersifat *neurotik* (*neurotic coping*).

Pembedaan strategi *coping* sebagaimana yang tertulis di atas menunjukkan bahwa sebenarnya tidak ada konsensus terhadap jumlah maupun jenis dari dimensi-dimensi *coping*. Namun, secara umum sebagian besar ahli berpendapat bahwa *coping* yang berfokus pada penyelesaian permasalahan secara positif berhubungan dengan kondisi mental yang lebih baik, dan terkadang juga kesehatan fisik yang lebih baik (Semmer, 1996). Sebaliknya, *coping* yang berfokus pada emosi, dimana seseorang hanya berusaha untuk menenangkan emosinya tanpa menyelesaikan akar permasalahan yang sebenarnya ketika menghadapi masalah, menunjukkan indikasi yang berlawanan terhadap kesehatan mental seseorang (Semmer, 1996).

Problem Focused Coping dan Emotional Focused Coping

a. Problem focused coping

Mengacu pada pendapat Carver dkk. (1989), *problem focused coping* merupakan suatu cara untuk "menggerakkan *stressor* atau memperbaiki efek yang muncul dari *stressor*. Bisa juga dikatakan, *problem focused coping* adalah upaya untuk menuju pada pemecahan masalah atau melakukan sesuatu (bertindak) untuk merubah *stressor* (Carver dkk, 1989) Ilustrasi *problem focused coping* dalam tempat kerja adalah jika

pekerja tidak mempunyai hubungan baik dengan teman sekerja, pekerja akan berbicara kepada individu lain untuk memecahkan permasalahannya.

Carver dkk. (1989) mengatakan, *problem focused coping* ditandai oleh beberapa aktivitas, seperti perencanaan (*planning*). Perencanaan adalah berpikir bagaimana mengatasi stressor yang muncul dengan cara membuat rencana-rencana yang akan dilibatkan dalam menghadapi stressor yang akan muncul kemudian, disamping itu juga berpikir langkah-langkah apa yang akan diambil dan memikirkan apa langkah terbaik untuk mengatasi masalah dengan melakukan aktivitas yang jelas. Ciri lain dari *problem focused coping* adalah dengan cara menekan persoalan lain yang muncul untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi terlebih dahulu atau dengan kata lain menyaring aktivitas lain dan fokus pada permasalahan yang dihadapi sekarang (*suppression of competing activities*) (Carver dkk., 1989). Individu yang bersangkutan, dalam hal ini mungkin saja akan menekan keterlibatannya dalam aktivitas lain atau menekan proses mendapatkan informasi dari saluran lain untuk berkonsentrasi penuh pada tantangan atau ancaman yang sedang dihadapi. Individu akan menyisihkan terlebih dahulu proyek-proyek lain, bahkan jika perlu mungkin meninggalkannya, untuk berkonsentrasi menghadapi *stressor* yang muncul.

Aspek lain yang merupakan ciri dari *problem focused coping* adalah berlatih untuk mengendalikan diri (*exercise of restraint*) (Carver dkk., 1989). Pengendalian diri

terkadang penting untuk merespon *stressor*. *Coping* dengan cara ini adalah menunggu sampai kesempatan yang tepat untuk bertindak muncul, menahan diri untuk menunggu, dan tidak bertindak secara prematur. Strategi semacam ini lebih difokuskan pada bertindak secara efektif dalam menghadapi *stressor*. Mencari dukungan sosial untuk alasan instrumental maupun untuk alasan emosional (*seeking social support for instrumental reasons* dan *seeking social support for emotional reasons*) juga merupakan salah satu ciri *problem focused coping* (Carver dkk., 1989).

Mencari dukungan sosial untuk alasan instrumental adalah mencari nasehat, bantuan, atau informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi. Mencari dukungan sosial dengan alasan emosional adalah mencari dukungan moral, simpati, atau pemahaman dari orang lain misalnya dengan cara berbicara pada orang lain tentang perasaan yang dirasakan pada waktu itu. Mencari dukungan sosial, meskipun dengan alasan emosional termasuk dalam strategi *emotional focused coping*. Namun strategi ini cukup fungsional (Carver dkk., 1989), dimana individu yang merasa tidak aman dengan munculnya *stressor* dapat diyakinkan dengan adanya dukungan yang bersifat emosional. Strategi ini, dengan demikian dapat membantu seseorang untuk kembali pada *problem focused coping*. Hal yang sama (Revenson, 1987), mengenai ciri-ciri *problem focused coping* adalah kehati-hatian dalam mengambil tindakan, tindakan instrumental, dan melakukan negosiasi.

Perlu digarisbawahi bahwa walaupun sebagian besar *stressor* memunculkan kedua macam strategi *coping* (*problem focused coping* dan *emotional focused coping*), *problem focused coping* cenderung menonjol ketika seseorang merasakan bahwa sesuatu yang sifatnya konstruktif bisa dilakukan. *Problem focused coping*, dari uraian tersebut, dapat disimpulkan sebagai suatu upaya yang dilakukan untuk memecahkan masalah dengan cara bertindak untuk merubah *stressor*.

b. *Emotional focused coping*

Emotional focused coping adalah suatu upaya untuk mengurangi atau mengatur ketidaknyamanan emosi yang berhubungan atau diakibatkan oleh situasi (Carver dkk., 1989). *Emotional focused coping* memungkinkan individu mencoba melihat sisi kebaikan (hikmah) dari sesuatu yang terjadi, mengharapkan simpati dan pengertian orang lain, atau mencoba melupakan segala sesuatu yang berhubungan dengan hal yang telah menekan emosinya (Revenson, 1987). *Emotional focused coping* melibatkan beberapa respon (Carver dkk., 1989), salah satunya adalah memfokuskan diri dan melepaskan emosi (*focusing on and venting of emotions*). Memfokuskan diri dan melepaskan emosi merupakan kecenderungan untuk berfokus pada kekecewaan ataupun *distress* yang dialami dan upaya untuk melepaskan perasaan itu. Misalnya, jika seseorang kehilangan orang yang dicintai dan orang tersebut menggunakan waktunya hanya untuk mengingat orang yang dicintai, dalam hal ini, fokus pada emosi dalam

jangka waktu yang panjang akan menghalangi penyesuaian diri dengan keadaan yang telah terjadi. Orang yang berfokus pada *distress* juga akan mengalihkan individu yang bersangkutan dari upaya dan justru akan semakin menggerakkan individu tersebut ke dalam *distress*.

Respon lain yang diyakini sebagai bagian dari *emotional focused coping* adalah ketidaksesuaian perilaku (*behavioral disengagement*), yang merupakan upaya seseorang untuk mengurangi *stressor* dengan cara menyerah pada situasi. Ketidaksesuaian perilaku merefleksikan fenomena yang juga seringkali diistilahkan sebagai suatu ketidakmampuan seseorang untuk menghadapi situasi atau kondisi yang tidak berdaya (*helplessness*). Ketidakberdayaan ini akan diikuti oleh keidaksesuaian mental (*mental disengagement*). Ketidaksesuaian mental terjadi melalui banyak variasi aktivitas yang dilakukan untuk mengacaukan atau mengganggu individu untuk berpikir tentang dimensi-dimensi perilaku atau tujuan yang hendak dicapai. Perilaku yang merefleksikan terjadinya ketidaksesuaian mental meliputi aktivitas yang berusaha menghindarkan individu dari masalah yang dihadapi. Individu, dalam hal ini, melakukan aktivitas lain yang tidak ada hubungannya dengan permasalahan yang sedang dihadapi. Misalnya tidur seharian, atau melarikan diri dari masalah dengan menonton televisi setiap saat.

Lazarus dan Folkman (dalam Carver, 1989), mengindikasikan ciri lain dari *emotional focused coping*,

yaitu adanya interpretasi ulang secara positif terhadap situasi yang dihadapi (*positive reinterpretation*). Maksudnya adalah menginterpretasi situasi yang terjadi secara positif meskipun kenyataannya situasi tersebut penuh dengan stressor. Individu, dalam hal ini, justru mencoba untuk mengatur emosi yang mengakibatkan *distress* daripada mengatasi sumber masalah.

Ciri *emotional focused coping* selanjutnya adalah adanya penolakan (*denial*) (Carver dkk., 1989). Penolakan hanya akan menciptakan permasalahan baru kecuali *stressor* yang muncul dapat benar-benar diabaikan. Penolakan terhadap kenyataan yang muncul akan menyebabkan situasi yang dihadapi akan lebih serius, dengan demikian upaya *coping* akan semakin sulit (Carver dkk., 1989). Menurut Carver dkk., (1989), penolakan biasanya digunakan pada tahap awal ketika muncul *stressor* tetapi selanjutnya akan menghalangi *strategi coping*. Lawan dari penolakan, yang juga merupakan ciri dari *emotional focused coping* adalah penerimaan (*acceptance*). Individu yang menerima kenyataan bahwa situasi yang dihadapi penuh dengan stres adalah orang yang berupaya untuk berdamai dengan situasi meskipun situasi itu sangat buruk.

Indikasi lain dari *emotional focused coping* adalah kembali pada agama (*turning to religion*) (Carver dkk., 1989). Seseorang mungkin kembali pada agamanya ketika berada dalam situasi yang penuh stres dengan berbagai alasan, diantaranya karena agama merupakan sumber dukungan emosional, agama sebagai sarana untuk

melakukan interpretasi ulang secara positif, kembali kepada agama juga merupakan upaya untuk melakukan *coping* aktif terhadap *stressor*. Penggunaan alkohol dan obat-obatan untuk mengurangi *stressor* yang muncul (*alcohol-drug disengagement*) juga merupakan salah satu indikasi respon *emotional focused coping* (Carver dkk., 1989).

Strategi *emotional focused coping* (*coping* menghindar), meskipun termasuk dalam upaya *coping*, namun upaya tersebut justru bersifat disfungsi karena individu yang bersangkutan hanya mampu menghindari *stressor* untuk sementara waktu saja. Metode *emotional focused coping* juga disfungsi karena justru akan memicu munculnya *stressor* baru. (Jex dkk., 2001).

Perlu digarisbawahi juga, bahwa walaupun sebagian besar *stressor* memunculkan kedua macam strategi *coping* (*problem focused coping* dan *emotional focused coping*), *emotional focused coping* cenderung menonjol ketika seseorang merasa bahwa *stressor* merupakan suatu penderitaan (Carver dkk., 1989; Revenson, 1987). *Emotional focused coping*, dari uraian di atas dapat disimpulkan merupakan suatu upaya untuk mengurangi atau mengatur ketidaknyamanan emosi yang berhubungan atau diakibatkan oleh situasi.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Coping

Menurut Carver dkk. (1989), ada dua cara untuk berpikir tentang bagaimana perbedaan individual bisa

mempengaruhi strategi *coping*. Pertama, gaya (*style*) atau kecenderungan *coping* yang dilakukan seseorang dibawa bersama orang tersebut dalam situasi yang penuh stres yang dijumpainya. Artinya, orang tidak melakukan *coping* baru, tetapi lebih pada membawa serangkaian strategi *coping* yang relatif menetap sepanjang waktu dan dalam banyak kejadian. Kedua, pilihan cara untuk melakukan *coping* terhadap stres diturunkan dari dimensi kepribadian yang lebih tradisional, yaitu, kepribadian tertentu merupakan predisposisi yang dimiliki individu untuk melakukan coping dalam cara-cara tertentu ketika mereka dihadapkan pada permasalahan yang berbeda-beda. Hal ini didukung oleh penelitian Darwin (1990), bahwa kepribadian tipe A cenderung melakukan *coping* yang berbentuk pencarian pada pokok permasalahan atau menggunakan *problem focused coping*.

Nurhayati (1994), menurut penelitian yang dilakukannya, mengungkapkan bahwa, usia, jenis kelamin, status sosial, status ekonomi, tingkat pendidikan, kesehatan, fisik, dan kepuasan perkawinan juga akan berpengaruh pada penggunaan *coping*. Wanita lebih lemah dalam melakukan *coping* dibandingkan pria, selain itu wanita juga lebih sering menggunakan *coping* yang berbentuk pelepasan emosi yang mengacu pada pelarian diri dari masalah. Billings dan Moos (1984) melakukan penelitian tentang pengaruh tingkat pendidikan terhadap *coping* yang dilakukan, ditemukan bahwa individu yang memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi akan lebih realistis dan lebih aktif dalam

memecahkan masalah atau menghadapi *stressor* yang muncul. Bilings dan Moos (1984), lebih lanjut mengemukakan bahwa perempuan yang mempunyai status pekerjaan yang lebih tinggi akan mampu melakukan analisis logis dalam mengatasi masalah, sedangkan laki-laki yang status pekerjaannya lebih rendah cenderung menggunakan strategi *coping* yang berbentuk pelepasan emosi dan menghindar dari masalah.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa disposisi individu, usia, jenis kelamin, status sosial, status ekonomi, tingkat pendidikan, kesehatan fisik, dan kepuasan perkawinan adalah faktor-faktor yang berpengaruh terhadap strategi *coping*.

HUBUNGAN ANTARA STRESSOR KERJA, STRES KERJA, *SELF-EFFICACY*, DAN STRATEGI *COPING*

Peran *self-efficacy* terhadap hubungan antara *stressor* dan stres dipengaruhi oleh adanya variabel lain, yaitu strategi *coping* (Jex dkk., 2001). Mekanismenya adalah bahwa individu yang merasa yakin dengan kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas akan menggunakan strategi *coping* yang efektif dalam menghadapi *stressor* yang muncul (Jex dkk., 2001). Individu yang memiliki *self-efficacy* yang tinggi akan menggunakan strategi atau metode *coping* dengan cara mencegah terjadinya *stressor*, misalnya, individu yang memiliki *self-efficacy* yang tinggi akan membuat perencanaan guna menghindari beban kerja yang terlalu tinggi (Jex dkk., 2001).

Jex dan Bliese (1999) mengemukakan hal yang sama, bahwa tingkat *self-efficacy* akan berdampak pada cara pekerja memilih strategi *coping* dalam menghadapi *stressor* di tempat kerja. Individu dengan tingkat *self-efficacy* yang tinggi cenderung untuk menggunakan strategi *problem focused coping*, sedangkan individu yang memiliki *self-efficacy* rendah cenderung memilih strategi *emotional focused coping*. Individu yang memiliki *self-efficacy* yang tinggi mempunyai kecenderungan besar untuk berbuat sesuatu terhadap *stressor*, sedangkan

individu yang memiliki *self-efficacy* rendah mempunyai kecenderungan yang besar untuk merasa khawatir terhadap *stressor* yang muncul, padahal *problem focused coping* akan menunjukkan respon yang adaptif dalam menghadapi *stressor* dibandingkan *emotional focused coping* (Jex & Bliese, 1999). Individu yang memiliki *self-efficacy* rendah cenderung memilih *emotional focused coping* oleh karena individu tersebut tidak memiliki keyakinan bahwa dirinya dapat mempengaruhi situasi yang tengah terjadi (Jex dkk., 2001).

Jex dkk. (2001), mengungkapkan bahwa tingginya *self efficacy* mengindikasikan pekerja percaya mereka mempunyai potensi untuk mengatasi *stressor* secara lebih efektif dibandingkan pekerja yang memiliki *self-efficacy* rendah. Namun begitu, jika *self-efficacy* yang tinggi tidak disertai oleh strategi *coping* yang efektif, maka *self-efficacy* tidak akan membantu pekerja dalam menghadapi *stressor* secara efektif dibandingkan dengan individu yang memiliki *self-efficacy* yang rendah.

Scheier dkk (dalam Semmer, 1996) menunjukkan bukti empiris melalui penelitiannya, dikatakan bahwa individu yang optimis dimungkinkan lebih mampu menerima situasi yang tidak terkontrol untuk menggunakan strategi coping positif dalam situasi tersebut daripada individu yang pesimis. Individu yang optimis, dengan kata lain, menunjukkan suatu kecenderungan yang sifatnya stabil ke arah strategi coping yang sesuai dengan situasi. Hasil yang sama juga dilaporkan oleh Perrez dan Reicherts (dalam Semmer,

1996) yang menemukan bahwa individu yang tidak optimis, depresif cenderung lebih rigid dan cenderung kurang menggunakan strategi *coping* dalam menghadapi situasi yang penuh tekanan.

Jex dkk. (2001) dalam penelitiannya menemukan bahwa ada interaksi antara *stressor*, *self-efficacy* dan strategi *coping*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut diketahui bahwa ketika *emotional focused coping* tinggi, individu yang memiliki *self-efficacy* rendah dan individu yang memiliki *self-efficacy* tinggi tidak mengalami perbedaan tingkat stres yang ditandai oleh gejala psikologis ketika menghadapi *stressor* berupa beban kerja yang berlebihan. Sewaktu *emotional focused coping* rendah, individu yang memiliki *self-efficacy* tinggi akan mengalami gejala stres psikis yang lebih rendah dibandingkan dengan individu yang memiliki *self-efficacy* rendah ketika menghadapi *stressor*. Sementara itu, apabila *problem focused coping* tinggi ditemukan bahwa individu yang memiliki *self-efficacy* tinggi akan mengalami gejala stres psikologis yang lebih rendah ketika menghadapi *stressor* dibandingkan individu yang memiliki *self-efficacy* rendah.

Selanjutnya, apabila *problem focused coping* rendah, individu yang memiliki *self-efficacy* tinggi akan mengalami gejala psikologis yang lebih rendah ketika menghadapi *stressor* dibandingkan individu yang memiliki *self-efficacy* rendah. Berdasarkan penelitian Jex tersebut, dapat disimpulkan bahwa interaksi antara *stressor*, *self-efficacy*

dan strategi *coping* berperan dalam memprediksi tinggi rendahnya stres.

Bandura, 1997, mengatakan bahwa, tinggi rendahnya *self-efficacy* berkorelasi dengan *problem focused coping* maupun *emotional focused coping* dalam menghadapi *stressor*. *Self efficacy* yang disertai dengan *problem focused coping* berkorelasi negatif dengan simtom *burnout*, sedangkan *self-efficacy* yang disertai dengan *emotional focused coping* berkorelasi positif dengan *simptom burnout*. Artinya, *self efficacy* yang disertai dengan semakin tingginya *problem focused coping* akan berkorelasi dengan rendahnya simtom *burnout*, sebaliknya, *self-efficacy* yang disertai dengan tingginya *emotional focused coping* akan berkorelasi dengan tingginya simtom *burnout*.

Berdasarkan uraian di atas disimpulkan bahwa ada interaksi antara *stressor*, *stres*, *self-efficacy* dan strategi *coping*. Tinggi rendahnya stres kerja yang diakibatkan oleh *stressor* kerja akan dipengaruhi oleh tinggi rendahnya *self-efficacy* dan strategi *coping* yang digunakan.

Hubungan antara *self-efficacy* dan stres kerja merupakan hubungan langsung dikarenakan *self-efficacy* merupakan salah satu mekanisme *self-control* yang mampu proses pengambilan untuk bertindak mencapai suatu tujuan. *Self-efficacy* terlibat mempengaruhi penilaian kemampuan maupun perkiraan potensi yang digunakan individu untuk mengatasi situasi yang dihadapi, oleh karena itu individu yang memiliki *self-*

efficacy tinggi lebih mampu mengatasi permasalahan dikarenakan individu tersebut mampu menilai, memperkirakan, dan memiliki keyakinan yang tinggi terhadap kemampuan yang dimiliki. Sebaliknya, individu yang memiliki *self-efficacy* rendah akan merasa kurang yakin mampu menyelesaikan masalah sehingga stres kerja yang dirasakan relatif lebih tinggi daripada individu yang memiliki *self-efficacy* tinggi.

Strategi *coping* atau strategi penyelesaian masalah yang efektif, dalam hal ini *problem focused coping*, akan menghasilkan stres kerja yang rendah dikarenakan *problem focused coping* merupakan suatu upaya untuk memecahkan masalah atau tindakan untuk merubah *stressor*. Di sisi lain, strategi *coping* yang berfokus pada emosi (*emotional focused coping*) hanyalah sebatas upaya untuk mengurangi atau mengatur perasaan tidak nyaman yang diakibatkan oleh *stressor*. Strategi semacam ini tidak mengena pada sumber masalah tetapi hanya merupakan penyelesaian masalah yang berfokus pada diri sendiri sehingga *stressor* tetap saja ada, dan stres kerja tetap tinggi, bahkan justru bisa menimbulkan keadaan *learned helplessness*.

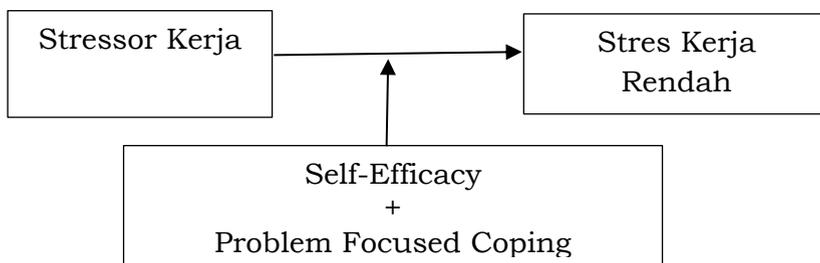
Individu yang cenderung menggunakan *problem focused coping* dalam menghadapi masalah berarti individu tersebut memiliki mekanisme *self-efficacy* yang juga berorientasi pada penyelesaian masalah. Artinya, *self-efficacy* yang dimiliki adalah *self-efficacy* yang sifatnya nyata, *self-efficacy* yang didasarkan pada keadaan faktual individu. Keadaan faktual yang dimaksud adalah

penilaian objektif individu terhadap kemampuan dan potensi diri. Individu dalam hal ini benar-benar mengukur kemampuannya secara objektif. *Self-efficacy* yang berorientasi pada keadaan faktual individu dan berorientasi pada penyelesaian masalah (bukan hanya sebatas emosional) dengan diikuti oleh strategi *problem focused coping* akan mempengaruhi hubungan antara *stressor* kerja dan stres kerja. Keyakinan yang tinggi terhadap kemampuan diri untuk menyelesaikan masalah disertai dengan upaya langsung untuk menyelesaikan masalah menyebabkan individu memandang *stressor* yang muncul bukan sebagai ancaman tetapi sebagai tantangan yang harus dihadapi dan diselesaikan, hal ini berampak pada rendahnya stres kerja. Gambar 5 menjelaskan dinamika psikologis hubungan antara *stressor kerja*, *stres kerja*, *self-efficacy* dan strategi *problem focused coping*

Sementara itu, dinamika psikologis hubungan antara *stressor* kerja, stres kerja, *self-efficacy*, dan strategi *emotional focused coping* (gambar 6) adalah sebagai berikut. Individu yang cenderung menggunakan *emotional focused coping* dalam menghadapi masalah berarti individu tersebut memiliki mekanisme *self efficacy* yang juga hanya bersifat emosional. Artinya, *self-efficacy* yang dimiliki adalah *self-efficacy* yang sifatnya tidak nyata hanya berdasarkan evaluasi subjektif dan bukan *self-efficacy* yang didasarkan pada keadaan faktual individu. Individu yang memiliki *self-efficacy* yang berorientasi pada emosi berarti individu tidak mampu menilai dirinya sesuai

dengan keadaan faktual. Penilaian individu terhadap kemampuan maupun potensi dirinya dalam hal ini bersifat *subjektif*. *Self-efficacy* yang hanya sebatas pada tataran emosional saja dan bukan pada keadaan faktual individu tidak berorientasi pada penyelesaian masalah.

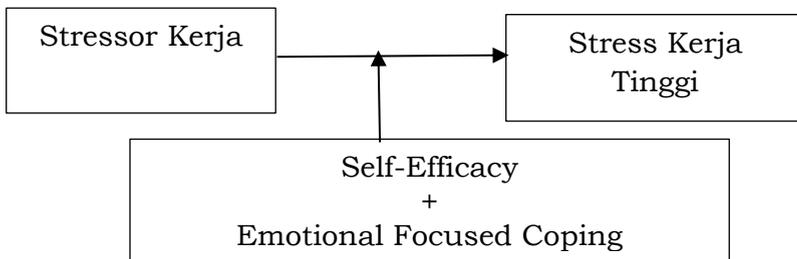
Penyelesaian masalah yang berfokus pada emosi dan diikuti dengan *self-efficacy* yang hanya terbatas pada tataran emosional saja akan mempengaruhi hubungan antara *stressor* kerja dan stres kerja. Keyakinan yang tinggi terhadap kemampuan diri untuk menyelesaikan masalah yang hanya sebatas emosi saja disertai dengan penyelesaian masalah yang berfokus pada emosi menyebabkan individu memandang *stressor* atau permasalahan yang muncul sebagai suatu hal yang perlu dihindari dan bukan diselesaikan.



Gambar 5: Hubungan antara *Stressor Kerja*, *Stres Kerja*, *Self-Efficacy* dan *Problem Focused Coping*

Hal ini akan berdampak pada tingginya stres kerja. Peran *self-efficacy* yang dimiliki individu, berdasarkan uraian tersebut, akan sangat tergantung pada bagaimana individu menerapkan strategi *coping*, apakah individu menggunakan *emotional focused coping* atau *problem*

focused coping. Dalam hal ini, untuk mengurangi tingkat stres kerja yang diakibatkan oleh *stressor* kerja, *self-efficacy* yang tinggi harus diikuti oleh *strategi coping* yang positif (*problem focused coping* tinggi, dan *emotional focused coping* rendah).



Gambar 6: Hubungan antara *Stressor Kerja*, *Stres Kerja*, *Self-Efficacy* dan *Emotional Focused Coping*

SEBUAH CATATAN HASIL PENELITIAN : PERAN *SELF-EFFICACY* DAN STRATEGI *COPING* TERHADAP HUBUNGAN ANTARA *STRESSOR* KERJA DAN STRES KERJA PADA GURU SEKOLAH DASAR

Pada bab ini akan dipaparkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis. Hasil penelitian ini semakin menunjukkan bahwa dinamika stres kerja, *self-efficacy* dan strategi *coping* sangatlah kompleks. Dalam situasi tertentu dengan latar belakang budaya tertentu, dinamika keempat variabel psikologis tersebut menjadi semakin beragam.

Pengantar

Salah satu topik diskusi yang menarik selama bertahun-tahun mengenai stres adalah stres pada guru (Adams, 1999). Stres guru adalah suatu fenomena nyata yang berhubungan dengan banyak faktor penyebab termasuk faktor intrinsik dalam mengajar, faktor individual, maupun faktor yang sifatnya sistemik (Jarvis, 2002).

Adams (1999) dalam penelitiannya menemukan bahwa persiapan guru dalam mengajar seringkali merupakan *stressor*. Kompetensi profesional yang dirasakan juga merupakan *stressor* bagi banyak guru (Adams, 1999). Guru merasakan persiapan mengajar sebagai *stressor* dikarenakan cepatnya perubahan

teknologi yang mengakibatkan munculnya rasa tidak mampu.

Menurut Jarvis (2002), terdapat dua faktor yang merupakan *stressor* bagi guru, yaitu faktor intrinsik untuk mengajar dan faktor sistemik yang beroperasi pada wilayah institusional maupun politik. Faktor intrinsik yang sering dianggap sebagai *stressor* adalah peran guru yang *overload*, jam kerja, manajemen kelas, dan proses evaluasi pelajaran.

Faktor sistemik yang termasuk tingkat politis yang merupakan *stressor* bagi guru adalah sistem pendidikan yang sering berubah, serta tuntutan kurikulum yang merupakan. Faktor sistemik yang termasuk tingkat institusional yang merupakan *stressor* adalah dukungan sosial antar rekan sekerja dan gaya kepemimpinan kepala sekolah.

Overland (1999) dalam penelitiannya mendapatkan ada enam macam *stressor* berpengaruh terhadap stres pada guru yaitu, tekanan waktu, ketidakdisiplinan siswa, kondisi lingkungan fisik kerja yang tidak nyaman, rendahnya motivasi belajar siswa, dan konflik dengan rekan sekerja.

Guru, terutama guru sekolah dasar, merupakan pencetak generasi bangsa, oleh karena itu tugas dan tanggung jawab guru sebagai seorang profesional sangat berat. Kondisi di lapangan, berdasarkan *focus group discussion* yang dilakukan di salah satu sekolah dasar negeri di Jawa Tengah menunjukkan hal yang hampir sama dengan hasil penelitian yang lain. Terungkap bahwa

ada beberapa hal yang mengakibatkan munculnya stres kerja pada guru, terutama masalah yang berkaitan dengan faktor-faktor kurikulum yang selalu berubah, hubungan dengan rekan sekerja, hubungan dengan siswa, hubungan guru dengan masyarakat, tuntutan penguasaan terhadap teknologi yang cepat berubah, serta sarana prasarana yang kurang memadai. Perubahan dalam sistem evaluasi dilaporkan juga merupakan salah satu faktor yang mengakibatkan stres.

Kode etik jabatan guru (Warkitri, 1994) menjabarkan bahwa guru berwenang dan bertanggung jawab terhadap bidang-bidang operasional dalam pendidikan di sekolah. Bidang tersebut antara lain adalah bidang pengajaran yang menyajikan materi pengajaran berupa program kurikulum yang memadai atau bidang pengembangan intelektual dan ketrampilan. Wewenang dan tanggung jawab guru termasuk juga bidang kesejahteraan siswa. Guru diharapkan mampu memberikan pelayanan bantuan terhadap kebutuhan siswa yang tidak terpenuhi melalui bidang pengajaran termasuk pelayanan bimbingan dan penyuluhan atau bidang pembinaan pribadi kesejahteraan siswa. Bidang administrasi pendidikan serta supervisi pendidikan yang menunjang kelancaran pendidikan atau bidang pembinaan ketertiban juga merupakan wewenang dan tanggungjawab guru.

Selain wewenang dan tanggungjawab bidang operasional, guru juga mempunyai tugas pokok yaitu tugas profesional, tugas manusiawi, dan tugas kemasyarakatan (Warkitri, 1994). Tugas profesional guru

meliputi tugas nendidik, yaitu mengembangkan kepribadian siswa, tugas mengajar, yaitu mengembangkan kemampuan berpikir siswa, dan tugas melatih, yaitu untuk mengembangkan ketrampilan siswa. Tugas manusiawi guru adalah merealisasikan seluruh potensi yang dimiliki untuk dapat menempatkan dirinya dalam keseluruhan kemanusiaan, yaitu sebagai orang tua kedua dari siswa asuhannya. Sesuai dengan tugas kemasyarakatannya, guru harus mampu membimbing siswa menjadi warga negara yang baik sesuai aturan yang berlaku.

Tugas sebagai fasilitator perkembangan siswa, dan mengelola kegiatan belajar mengajar juga merupakan tugas dan tanggungjawab guru. Guru mempunyai tugas sebagai agen pembaharuan yang dituntut peka dan mampu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan tanggap terhadap perubahan masyarakat. Guru, oleh karena itu, dituntut memiliki daya kreativitas dan kedinamisan dalam menjalankan tugas pengajaran.

Guru selain sebagai pengganti orang tua di sekolah juga berperan sebagai pengembang pusat kebudayaan di sekolah (Warkitri, 1994). Guru, dalam hal ini, diharapkan dapat menggalakkan pengembangan dan pembinaan logika, estetika, dan praktika. Dalam tugas pembinaan dan pengembangan logika, guru berperan dalam pengembangan kegemaran, kebiasaan dan kebutuhan membaca, belajar, meneliti, dan menulis secara analitis. Dalam pembinaan dan pengembangan etika, guru berperan dalam pembinaan ketakwaan terhadap Tuhan,

pembinaan kepribadian, serta pembinaan kedisiplinan. Guru sebagai pembina dan pengembang estetika berperan sebagai pembina apresiasi seni dan kreasi seni. Guru juga berperan dalam membina siswa untuk menghargai pekerjaan fisik disamping pekerjaan intelektual sehingga siswa mampu menerapkan teknologi, yang merupakan tugas guru sebagai pembina dan pengembang praktik.

Berkaitan dengan permasalahan stres kerja pada guru, terutama guru sekolah dasar, penelitian berikutnya menunjukkan hasil yang menarik yaitu variabel stres kerja ternyata dipengaruhi oleh variabel lain, salah satunya adalah variabel disposisi individu, khususnya *self-efficacy* (Jex dkk., 2001; Jex dan Bliese, 1999). *Self-efficacy* merupakan kepercayaan yang dimiliki individu tentang kemampuan atau ketidakmampuan yang dimiliki untuk menunjukkan suatu perilaku atau sekumpulan perilaku tertentu (Bandura, 1997). *Self-efficacy* pada dasarnya adalah hasil dari proses kognitif berupa keputusan, keyakinan atau pengharapan tentang sejauhmana individu memperkirakan kemampuan dirinya dalam melaksanakan tugas atau tindakan tertentu yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Hal ini berarti bahwa konsep tentang *self-efficacy* berkaitan dengan sejauhmana individu mampu menilai kemampuan, potensi, serta kecenderungan yang ada pada dirinya untuk dipadukan menjadi tindakan tertentu dalam mengatasi situasi yang mungkin akan dihadapi di masa yang akan datang.

Self-efficacy merupakan variabel yang perlu diperhatikan untuk menjelaskan hubungan antara *stressor* dan stres. Hal ini dikarenakan *self-efficacy* merefleksikan kepercayaan seseorang bahwa orang tersebut mampu mengatasi permasalahan yang sedang dihadapi (Bandura, 1997). Ini berarti bahwa *stressor* akan dirasakan lebih mengancam bagi orang-orang yang tidak mempunyai keyakinan bahwa dirinya mampu melakukan suatu pekerjaan atau menghadapi adanya *stressor* kerja dan orang-orang yang tidak mempunyai kepercayaan terhadap kemampuan kelompoknya.

Berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab guru, diperlukan *self-efficacy* yang tinggi sehingga guru mampu menjalankan fungsi dan perannya dengan optimal. Jarvis (2002) menyebutkan bahwa *self efficacy* merupakan syarat yang dibutuhkan bagi seorang guru untuk menunjukkan performansi idealnya. Seorang guru yang mempunyai *self-efficacy* rendah ditemukan tidak mampu menunjukkan performansinya secara maksimal, dan lebih mudah terserang simtom *burnout* diantaranya mengalami kelelahan emosional (Jarvis, 2002).

Self-efficacy juga berpengaruh terhadap hubungan antara *stressor* dan stres kerja dalam hal strategi *coping* yang merupakan cara individu mengatasi masalah (Jex dan Bliese, 1999; Jex dkk., 2001). Individu yang memiliki keyakinan terhadap kemampuannya untuk melakukan kinerja akan menggunakan cara-cara efektif untuk beradaptasi dengan *stressor* kerja (Jex dkk., 2001). Individu yang memiliki *self-efficacy* tinggi juga

dimungkinkan akan menggunakan metode *coping* yang mengupayakan pencegahan munculnya stressor kerja. Individu dengan tingkat *efficacy* yang tinggi akan merencanakan dan mengupayakan beban kerja guna menghindari stres kerja (Jex dkk., 2001).

Peran self-efficacy sebagai terhadap hubungan antara *stressor* dan stres telah banyak diteliti, tetapi ada beberapa bukti empiris bahwa ternyata hasilnya masih belum konsisten. Jex dan Gudanowski (dalam Jex dkk., 2001 dan Jex & Bliese, 1999) hanya menemukan sedikit bukti bahwa *self efficacy* menjadi moderator hubungan antara *stressor* kerja dan stres. Oleh karena itu, untuk mengetahui lebih jauh lagi hubungan antara *stressor* dan stres dengan *self-efficacy* sebagai variabel moderator, diperlukan variabel strategi *coping*. Hal ini penting diperhatikan karena tingginya tingkat *self-efficacy* hanya mengindikasikan kepercayaan atau keyakinan individu terhadap dirinya untuk melakukan kinerja dengan sebaik-baiknya, tanpa disertai dengan perilaku menghadapi *stressor*. Artinya, tingkat *self-efficacy* saja tidak bisa dijadikan indikator bagi munculnya perilaku yang efektif.

Guna menemukan hasil yang lebih akurat dalam menggali hubungan antara *stressor* dan stres dengan *self-efficacy* sebagai moderator, perlu diperhatikan adanya penggunaan *coping* yang berbeda antar tiap individu. Tingkat *self-efficacy* yang tinggi secara esensial mengindikasikan bahwa individu percaya dan yakin akan kemampuannya untuk mengatai *stressor* secara lebih

efektif daripada individu yang memiliki *efficacy* rendah. Namun apabila individu yang memiliki tingkat *self-efficacy* tinggi tidak dilengkapi dengan strategi *coping* individu yang efektif, maka *self-efficacy* tidak dapat menolong individu yang bersangkutan untuk beradaptasi dengan *stressor* secara lebih efektif dibandingkan dengan individu yang memiliki *self-efficacy* yang tingkatannya lebih rendah (Jex dkk., 2001).

Menurut Jex dkk. (2001), individu yang memiliki strategi *problem focused coping*, yaitu mekanisme *coping* yang berfokus pada permasalahan yang dihadapi, maka individu tersebut akan lebih efektif dalam menghadapi *stressor* kerja. Metode *problem focused coping* berusaha memindahkan *stressor* atau mengurangi efek *stressor* yang mengenai individu. Sedangkan, individu yang memiliki strategi *emotional focused coping*, yaitu mekanisme *coping* yang berfokus pada emosi, akan menunjukkan perilaku yang menolak, memperlihatkan perilaku merasa tidak nyaman dengan situasi lingkungan kerja yang penuh dengan *stressor*, atau bahkan individu tersebut menggunakan obat-obatan atau mengalihkan permasalahan dengan minum-minuman keras.

Menyadari peran penting *self-efficacy* terhadap hubungan antara *stressor* dan stres kerja, diajukan asumsi, yang mengacu pada penelitian Bliese dan Jex (1999) dan Jex dkk. (2001), bahwa peran *self-efficacy* terhadap hubungan antara *stressor* kerja dan stres kerja akan tergantung pada pilihan *strategi coping*. *Self-efficacy* hanya akan berperan bagi individu yang menggunakan

coping yang berfokus pada permasalahan, sedangkan bagi individu yang menggunakan strategi *coping* yang berfokus pada emosi, *self-efficacy* tidak akan berperan dalam situasi kerja yang penuh dengan *stressor*. Penelitian ini mencoba memecahkan masalah tersebut dengan mengambil subjek guru sekolah dasar dengan tema "peran *self-efficacy* dan strategi *coping* terhadap hubungan antara *stressor* kerja dan stres kerja".

Berdasarkan tujuan penelitian dan kajian pustaka, maka diajukan hipotesis sebagai berikut :

Ada perbedaan hubungan antara *stressor* kerja dan stres kerja ditinjau dari tingkat *self-efficacy* dan tingkat penggunaan strategi *coping*. Dengan memperhatikan *stressor* kerja, stres kerja akan turun apabila disertai dengan *self-efficacy* dan *problem focused coping*. Semakin tinggi *self-efficacy* dan penggunaan *problem focused coping*, maka stres kerja akan semakin rendah. Sebaliknya, semakin rendah tingkat *self-efficacy* dan *problem focused coping*, stres kerja akan semakin tinggi. Meskipun tingkat *self-efficacy* tinggi tetapi strategi *coping* yang digunakan adalah *emotional focused coping*, maka hubungan antara *stressor* kerja dan stres kerja tidak akan terpengaruh. Semakin rendah tingkat *self-efficacy* dan semakin tinggi *emotional focused coping*, stres kerja akan semakin tinggi.

Metode

Subjek penelitian ini adalah 225 guru sekolah dasar yang tersebar di Jawa Tengah dengan kriteria berusia minimal 25 tahun, masa kerja minimal satu tahun dengan tingkat pendidikan minimal S1. Data dikumpulkan melalui lima macam angket yaitu: 42 item skala stres kerja yang disusun sendiri oleh peneliti dan mengukur aspek stres kerja yaitu gejala psikis, fisik dan perilaku, 78 item skala *stressor* kerja, 40 item skala *teacher self-efficacy* (Schwarzer dkk., 1999), dan 84 item skala strategi *coping* (Carver dkk., 1989). Konsistensi internal (alpha Cronbach) berkisar antara 0.67 sampai dengan 0.82. Guna menjawab hipotesis dilakukan teknik analisis kovariansi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan program komputer SPSS.

Hasil Penelitian

Hasil analisis kovariansi terhadap variabel *dependent* (stres kerja) dan variabel *independent* (*stressor* kerja) dengan kovarian tingkat *self-efficacy* dan *problem focused coping* memperoleh hasil sebagai berikut: $F(16, 199) = 3.719, p < .01$. Artinya, dengan memperhatikan variabel *stressor* kerja, ada perbedaan stres kerja yang sangat signifikan antara subjek yang memiliki tingkat *self-efficacy* sangat tinggi, tinggi, sedang, dan rendah disertai dengan tingkat *problem focused coping* sangat tinggi, tinggi, sedang, dan rendah. (Tabel 1). Dari hasil *mean* diperoleh bahwa dengan memperhatikan variabel *stressor*

kerja, stres kerja yang paling tinggi dialami oleh kelompok yang memiliki tingkat *self-efficacy* sangat tinggi disertai dengan tingkat *problem focused coping* yang sangat tinggi pula (Mean[SD] = 135.479[12.435]). Sedangkan, kelompok yang stres kerjanya paling rendah adalah kelompok yang memiliki tingkat *self-efficacy* rendah disertai dengan *problem focused coping* yang tingkatannya sedang (Mean[SD] = 112.227[13.214]).

Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa dengan memperhatikan *stressor* kerja kelompok yang memiliki *self-efficacy* tinggi disertai dengan penggunaan *problem focused coping* akan mengalami stres kerja rendah ditolak.

Selanjutnya, hasil analisis kovariansi terhadap variabel stres kerja dan *stressor* kerja dengan kovarian tingkat *self-efficacy* dan *problem focused coping* memperoleh hasil sebagai berikut: $F(16, 199) = .316, p = .0994$. Artinya, dengan memperhatikan variabel *stressor* kerja, tidak ada perbedaan stres kerja antara subjek yang memiliki tingkat *self-efficacy* sangat tinggi, tinggi, sedang, dan rendah disertai dengan tingkat *problem focused coping* sangat tinggi, tinggi, sedang, dan rendah.

Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa dengan memperhatikan *stressor* kerja kelompok yang memiliki *self-efficacy* tinggi disertai dengan penggunaan *emotional focused coping* akan mengalami stres kerja tinggi ditolak.

Pembahasan

Dari hasil analisis disimpulkan bahwa, dengan memperhatikan variabel *stressor* kerja, kelompok yang memiliki *self-efficacy* tinggi disertai dengan penggunaan *problem focused coping* yang tinggi akan mengalami stres kerja yang tinggi. Sedangkan, dengan memperhatikan variabel *stressor* kerja, kelompok yang memiliki *self-efficacy* rendah disertai dengan penggunaan *problem focused coping* yang sedang akan mengalami stres kerja yang lebih rendah

Dengan memperhatikan *stressor* kerja, stres kerja justru dirasakan oleh subjek guru yang mempunyai *self-efficacy* sangat tinggi dan *problem focused coping* yang sangat tinggi. Fenomena tersebut bisa dijelaskan sebagai berikut. Tingkat *self-efficacy* yang dilaporkan oleh subjek penelitian bisa diinterpretasikan dalam dua cara. Pertama, *self-efficacy* yang dilaporkan benar-benar *self-efficacy* yang sifatnya objektif. Artinya, guru benar-benar memiliki *self-efficacy* yang tinggi disertai dengan pengukuran kemampuan yang dimiliki secara akurat, sehingga keyakinan diri dalam menghadapi permasalahan ataupun tuntutan yang disyaratkan di tempat kerja benar-benar disertai dengan kemampuan, pengetahuan, dan ketrampilan yang memadai. Kedua, *self-efficacy* yang dilaporkan adalah *self-efficacy* yang hanya berdasarkan pada perasaan atau *self efficacy* yang sifatnya subjektif. Artinya, *self-efficacy* dipersepsi secara subjektif tanpa didasari oleh penghayatan terhadap kemampuan yang

dimiliki. Guru sekolah dasar mempersepsikan diri memiliki *self-efficacy* yang sangat tinggi.

Apabila yang terjadi adalah yang pertama, yaitu *self efficacy* yang dilaporkan adalah *self-efficacy* yang bersifat objektif, maka dapat dijelaskan bahwa *self-efficacy* yang tinggi disertai dengan *problem focused coping* yang tinggi tidak mendapatkan tempat untuk beraktualisasi secara maksimal. Artinya, kondisi kerja atau lingkungan tempat beka tidak sesuai untuk guru yang memiliki *self-efficacy* tinggi dengan kecenderungan *problem focused coping* dalam menghadapi permasalahan. Sesuai dengan pendapat Bandura (1997), pekerjaan-pekerjaan yang sifatnya sederhana dan tidak menantang akan membuat individu yang mempunyai *self efficacy* tinggi merasa kurang teraktualisasi sehingga menimbulkan permasalahan stres kerja. *Self-efficacy* yang sangat tinggi dipadu dengan pilihan strategi *coping* yang bersifat *problem focused coping*, dalam hal ini tidak sesuai dengan kondisi kerja karena permasalahan yang dihadapi di tempat kerja terlalu sederhana sehingga *problem focused coping* yang terlalu tinggi justru dapat mengakibatkan stres kerja. Hal ini terjadi karena *problem focused coping* melibatkan banyak unsur yang sifatnya mengeksploitasi kemampuan, misalnya saja perencanaan dan coping aktif.

Penjelasan yang kedua adalah, *self-efficacy* yang dilaporkan bersifat subjektif, tanpa didasari oleh adanya penghayatan akan masa lalu dan kemampuan maupun keahlian yang dimiliki. Hal ini mengakibatkan kesenjangan yang sangat besar antara persepsi terhadap

self-efficacy, yang sifatnya sangat subjektif, dengan kemampuan sebenarnya sehingga akhirnya hubungan antara *self-efficacy* yang dipersepsikan dengan stres kerjapun tidak tampak, bahkan yang muncul adalah sebaliknya.

Terlalu tingginya ekspektasi atau harapan terhadap keyakinan diri tanpa disertai dengan kemampuan yang memadai justru akan membawa dampak yang merugikan (Bandura, 1997). Begitu juga dalam kasus penelitian ini, pengukuran kemampuan yang tidak dilakukan secara akurat dan hanya berdasarkan keyakinan semata akan mengakibatkan stres kerja yang lebih tinggi. Dinamikanya adalah, apabila seseorang mempunyai keyakinan yang sangat tinggi menurut persepsi dirinya tetapi keyakinan tersebut tidak diimbangi dengan kemampuan, hanya keyakinan semata, maka ketika akhirnya keyakinan tersebut tidak tercapai maka keyakinan yang semula sangat besar tersebut akhirnya menjadi bumerang (Bandura, 1997). Hal ini karena adanya persiapan mental yang sangat kuat untuk berhasil melakukan sesuatu, sehingga tidak ada persiapan mental untuk menghadapi kemungkinan gagal. Apabila keyakinan kuat yang tidak disertai dengan kemampuan tersebut berhasil, maka *self-efficacy* yang muncul akan lebih tinggi dari yang pertama, tetapi apabila gagal maka akan muncul stres yang lebih besar.

Mekanisme hubungan antara *problem focused coping* dan stres kerja sama dengan mekanisme hubungan antara *self-efficacy* dan stres kerja. *Problem focused coping*

yang terlalu tinggi tanpa disertai dengan keahlian maupun kemampuan untuk menghadapi permasalahan yang dihadapi justru akan semakin menambah beban apalagi permasalahan yang dihadapi berkaitan dengan sistem yang lebih besar yang tidak dapat diatasi sendiri. Ditambah lagi tidak terbiasanya lingkungan kerja maupun lingkungan tempat tinggal melakukan *problem focused coping* karena pengaruh budaya dan ajaran agama yang mengajarkan untuk ikhlas menerima kenyataan dan pasrah dalam menghadapi cobaan. Walaupun pengertian pasrah disini tidak berarti pasrah berdiam diri menunggu keajaiban muncul namun pasrah yang disertai dengan usaha untuk mengatasi permasalahan, tetapi pada akhirnya ketika usaha yang dilakukan tidak bisa mengatasi permasalahan yang dihadapi, agama dan budaya mengajarkan seseorang untuk mengembalikan semua masalah kepada Tuhan. Orang-orang yang menerapkan *problem focused coping* tinggi disertai dengan *self-efficacy* yang sifatnya subjektif, oleh karena itu justru akan merasakan stres kerja yang lebih tinggi.

Subjek penelitian yang melaporkan mempunyai *self efficacy* rendah, dan *problem focused coping* rendah justru memiliki tingkat stres kerja yang lebih rendah.

Penjelasannya adalah, *self-efficacy* objektif yang tidak terlalu tinggi disertai dengan kemampuan dan ketrampilan yang nyata akan lebih sesuai menghadapi kondisi kerja yang kurang mengeksplorasi keahlian karena subjek yang bersangkutan mampu melihat kondisi

kerja secara objektif dan menetapkan *self-efficacy* yang sesuai dengan kondisi kerja. Subjek dalam hal ini menetapkan *self-efficacy* berdasarkan kondisi objektif di tempat kerja. Kondisi objektif di tempat kerja, sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, bisa saja kurang mengeksplorasi kemampuan sebagaimana yang diyakini, sehingga melihat kondisi kerja secara objektif dan menetapkan *self-efficacy* yang sesuai dengan kondisi kerja akan mengakibatkan perasaan lebih tenang atau stres yang tidak tinggi. Demikian juga dengan *problem focused coping*. *Problem focused coping* yang tidak terlalu tinggi sama artinya dengan pemecahan masalah yang tidak semata-mata memfokuskan pada permasalahan, tetapi juga disertai dengan *coping* lain. Dalam hal ini subjek yang memiliki *problem focused coping* sedang tidak hanya berfokus pada masalah yang dihadapi tetapi juga mempertimbangkan aspek lain yang disesuaikan dengan kondisi kerja. Aspek lain yang dimaksud disini, sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, antara lain adalah lingkungan kerja atau nilai dan budaya yang mengajarkan seseorang untuk selalu ikhlas dan mengembalikan semua permasalahan pada Tuhan. Paduan antara *self-efficacy* dalam tingkat sedang dan *problem focused coping* yang tidak terlalu tinggi, dalam penelitian ini, ternyata mampu mengurangi tingkat stres.

Self-efficacy yang sedang namun sifatnya objektif, tidak hanya berdasarkan emosi atau perasaan saja tetapi dengan pengukuran kemampuan serta keahlian yang tepat akan lebih baik dibandingkan dengan *self-efficacy*

yang terlalu tinggi tapi hanya berdasarkan subjektifitas. Hal ini berarti subjek mampu mengukur kemampuannya sendiri, dengan harapan harapan yang realistis dalam menghadapi permasalahan. *Problem focused coping* sedang artinya, subjek tidak terlalu memfokuskan diri pada upaya penyelesaian masalah saja tetapi juga memperhatikan hal-hal lain untuk mengelola emosinya baik dengan pasrah maupun berusaha ikhlas menerima kenyataan.

Self-efficacy yang tingkatannya sedang tetapi realistis disertai dengan upaya penyelesaian masalah sebatas kemampuan yang dimiliki dengan memperhatikan lingkungan dan berserah diri kepada Tuhan dengan ikhlas dan pasrah akan menghasilkan rendahnya stres kerja yang dirasakan.

Dengan memperhatikan *stressor* kerja, , maka tidak terdapat perbedaan stres kerja yang sangat signifikan antara subjek yang memiliki tingkat *self-efficacy* yang sangat tinggi, tinggi, sedang, dan rendah disertai dengan tingkat *emotional focused coping* sangat tinggi, tinggi, sedang, dan rendah.

Tidak adanya perbedaan stres kerja antara subjek yang memiliki *self-efficacy* sangat tinggi, tinggi, sedang, dan rendah dengan tingkat *emotional focused coping* sangat tinggi, tinggi, sedang, dan rendah, dengan memperhatikan *stressor* kerja yang ada dapat dijelaskan sebagai berikut. *Emotional focused coping* adalah pemecahan masalah dengan cara pengelolaan emosi. Beberapa faktor dalam *emotional focused coping* seperti

reinterpretasi positif dan penerimaan merupakan mekanisme *coping* sesuai dengan ajaran nilai serta agama. Mengacu pada hasil penelitian Mulder (1997) bahwa masyarakat Jawa adalah masyarakat religius, subjek penelitian yang notabene merupakan masyarakat Jawa juga merupakan masyarakat yang religius sehingga seberapapun tingginya *self-efficacy*. Namun apabila mekanisme coping yang digunakan adalah *emotional focused coping* maka *self-efficacy* tersebut tetap akan tetap kembali kepada keyakinan pribadi bahwa segala sesuatu ada yang mengatur, yaitu Tuhan. Keyakinan inilah yang mengakibatkan tidak adanya perbedaan stres kerja, karena dengan keyakinan bahwa ada kekuatan yang lebih besar yaitu Tuhan yang mengatur semuanya maka kegagalan apapun akan diterima dengan perasaan ikhlas.

Kesimpulan

- a. Dengan memperhatikan *stressor* kerja, stres kerja yang paling tinggi akan dirasakan oleh subjek yang memiliki tingkat *self-efficacy* sangat tinggi disertai dengan *problem focused coping* yang sangat tinggi. Stres kerja yang paling rendah dilaporkan oleh subjek yang memiliki *self-efficacy* rendah dan *problem focused coping* sedang.
- b. Tidak ada perbedaan stres kerja pada subjek yang memiliki tingkat *self-efficacy* sangat tinggi, tinggi, sedang, dan rendah disertai dengan tingkat *emotional focused coping* yang sangat tinggi, tinggi, sedang dan rendah.

DAFTAR PUSTAKA

Adams, Elaine. (1999). Vocational Teacher and Internal Characteristics. *Journal of Vocational and Technical Education*. Volume 16, Number 1. <http://scholar.lib.vt.edu/ejournals/JVTE/v16n1/adams.html>.

Aldwin, C.M. & Revenson, T.A. (1987). Does Coping Help? A Reexamination Between Coping and Mental Health. *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol. 53, 337-348.

Atkinson, L.R; Atkinson, C.R; dan Hilgard, R.E. (1996). *Pengantar Psikologi*. Jakarta: Erlangga.

Bandura, Albert. (1997). *Self-Efficacy. The Exercise of Control*. New York: W.H. Freeman and Company.

Baron, A, Robert; Byrne, Donn. (1997). *Social Psychology*. Eight Edition. Boston: Allyn and Bacon.

Berry, M. Lilly. (1998). *Psychology at Work* (Second Edition): Mc. Graw Hill.

Billing, A.G. & Moos, R.H. (1984). Coping Stress and Social Resources Among Adult with Unipolar Depression. *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol. 46, 877-891.

Bodner, E & Mikulincer, M. (1998). Learned Helplessness and the Occurrence of Depressive-Like and Paranoid-Like

Responses: The Role of Attentional Focus. *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol. 74, 1010-1023.

Schwarzer, Ralf; Schmitz, S. Gerdamarie; Daytner, T. Gary. (1999). *Self-Efficacy Scale*.
<http://www.ralfschwarzer.com>

Carrell, R.M; Jennings, F.D; Heavrin, C. (1997). *Fundamentals of Organizational Behavior*. Prentice Hall International Inc.

Carver, S. Charles., Weintraub, K, J., & Scheier, F.M. (1989). Assessing Coping Strategies: A Theoretically Based Approach. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 56, No.2, 267-383.

Chen, Y. Peter & Spector, E. Paul. (1991). Negative Afectivity as The Underlyng Cause of Correlations Between Stressors and Strains. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 76, No. 3, 398-407.

Darwin, F.W. (1990). Pilihan Strategi Coping Berdasarkan Tipe Kepribadian A dan B. *Skripsi*. Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada. (tidak diterbitkan).

Demerouti, Evangelia; Nachreiner, Friedhelm; Bakker, B. Arnold; Schaufeli, B. Wilmar. (2001). The Job Demands Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 86, No. 3, 499-512.

Douglas, C. Scott; Martinko, J. Mark. (2001). Exploring the Role of Individual Differences in Prediction of Workplace

Agression. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 86, No. 4, 547-559.

Ganster, C. Daniel; Mayes T, Bronston; Fusilier, R. Marcelline. (1986). Role of Social Support in the Experience of Stress at Work. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 71, No. 1, 102-110.

Gibson, L. James; Ivancevich, M. John; Donnelly, H. James. (1995). *Organizations*. 8 Ed: Richard D. Irwin, Inc.

Jarvis, Matt. (2002). *Stress News*.
<http://www.isma.org.uk/stressnw/teachstress1.htm>.

Jex, M. Steve. & Bliese, D. Paul. (1999). Efficacy Beliefs as a Moderator of the Impact of Work-Related Stressors: A Multilevel Study. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 84, No. 3, 349-361.

Jex, M. Steve; Primeau, Jessica; Buzzell, Sheri; Bliese, D. Paul. (2001). The Impact of Self Efficacy on Stressor-Strain Relations: Coping Style as an Explanatory Mechanism. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 86, No. 3, 401-409.

Judge, A. Timothy., Locke, A. Edwin., Durham, C.C., & Kluger, N.A. (1998). Dispositional Effect on Job Life Satisfaction : The Role of Core Evaluations. *Journal of Applied Psychology*, 83, 1, 17-34.

Handoyo, Seger. (2001). Stres Pada Masyarakat Surabaya. *Insan Media Psikologi*. Vol 3 No. 2, Agustus.

Kahan, L. Robert dan Byosiere, Phillipe. Dalam Dunnet (1998). *Stress in Organizations*. New York : McGraw-Hill.

Kerlinger, N. Fred. (2000). *Asas-asas Penelitian Behavioral*. Jogjakarta. Gadjah Mada University Press.

Landy, F.J (1989). *Psychology of Work Behavior* (4th Ed).California: Broons/Cole Publishing Co.

Langston, A. Cristopher. (1994). Capitalizing On and Coping With Daily Life Events Expressive Responses to Positive Events. *Journal Of Applied Psychology*. Vol. 67, No. 6, 1112-1125.

Locke, E.A; Frederick, E, Lee, C; Bobko, P. (1984). Effect of Self-Efficacy, Goals, and Task Strategies on Task Performance. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 69, No.2, 241-251.

Luthans, Fred. (1998). *Organizational Behavior*. Eight Edition. New York: Irwin McGraw-Hill.

Miner, J.B. (1992). *Industrial Organizational Psychology*. Singapore: Mc. Graw Hill International.

Motowidlo. J, S., Manning, R. M., & Packard. S, J. (1986). Occupational Stress: Its Causes and Consequences for Job Performance. *Journal of Alpllied Psychology*. Vol. 71, No. 4, 618-629.

Muchinsky, P.M. (1993). *Psychology Applied to Work: An Introduction To Industrial and Organizational Psychology*.

Pasivic Grove, California Brooks/Cole Publishing Company.

Nurhayati, W. (1994). Strategi Coping pada Penderita Hipertensi. Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada. *Skripsi*. (tidak diterbitkan).

Overland, David. (1999). *Stressing Point: The effects of Teacher Stress*. <http://www.teachrline.org.uk/index.cfm?>

Rice, P.L. (1992). *Stress & Health* (2nd Ed.) Pasific Grove, California: Brooks/Cole Publishing Company.

Riggio, E. Ronald. (1990). *Introduction to Industrial /Organizational Psychology*. Glenview, Illiois. London England Scott, Foresman/Little, Brown Higher Education.

Robbins, S.P. (1998). *Organizational Behavior, Concepts, Controversies, Applications* (8th Ed). Upper Saddle River, New Jersey: Simon & Schuster Company.

Schnall. Peter (1998). *A Brief Introduction to Job Strain*. <http://.www.Jobstres.com>

Semmer, Nobert. (1996). *Handbook of Work and Health Psychology. Individual Differences, Work Stress and Health*. Singapore: John Wilwy & Sons.

Smert, Bart. (1994). *Psikologi Kesehatan*. Jakarta : Binarupa Aksara.

Spector, E. Paul; O'Connell, J. Brian; Chen, Y. Peter. (2000). A Longitudinal Study of Relations Between Job

Stressors and Job Strains While Controlling for Prior Negative Affectivity and Strains. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 85, No.2, 211-218.

Spielberger, C.D. & Sarason, I.G. (1986). *Stress & Anxiety*. Washington: Hemisphere Publishing Co.

Sudarmoko, Agus, Endah. (1999). Pengaruh Tingkat Stres dan Faktor Stressor terhadap Kepuasan Kerja. Universitas Gadjah Mada. *Thesis*. (tidak diterbitkan).

Suyanto & Abbas, M.S. (2001). *Wajah dan Dinamika Pendidikan Anak Bangsa*. Jogjakarta: Adicita

Tosi, H.L; Rizzo, J.R; Carrol, S.J. (1990). *Managing Organizational Behavior* (2nd Ed). New York: Harpes Collins Publisher.

Warkitri. (1994). *Program Pengalaman Lapangan*. Jakarta : Universitas Terbuka.