

# Work Stress (Stres Kerja)

Oleh: Rita Dwi Lindawati, SE, MPd.  
Widyaiswara Pusdiklat Bea dan Cukai

## Abstract

Menurut Sopiah (2011) stres ada dua macam yaitu eustres dan distres. Distres adalah derajat penyimpangan fisik, psikis dan perilaku dari fungsi yang sehat. Eustres adalah pengalaman stres yang tidak berlebihan, cukup untuk menggerakkan dan memotivasi orang agar dapat mencapai tujuan, mengubah lingkungan mereka dan berhasil dalam menghadapi tantangan hidup. Dalam artikel ini yang dibahas adalah distres. Distres yang muncul sebagai akibat reaksi seseorang terhadap pekerjaan dan lingkungan kerjanya disebut stres kerja. Stres kerja merupakan suatu hal yang akrab dengan dunia kerja. Hampir setiap pegawai dalam menjalankan tugasnya pernah merasakan "Stres". Stres kerja tidak dapat dilihat, hanya akibat dari stres kerja tersebut yang dapat dirasakan dan dilihat. Efek inilah yang menjadi indikator untuk mendeteksi munculnya stres kerja. Stres kerja menimbulkan akibat negatif terhadap pegawai yang mengalaminya maupun terhadap pekerjaan dan lingkungan kerjanya. Untuk itu setiap pegawai maupun organisasi berusaha untuk mengelola stres kerja tersebut.

**Kata kunci:** stres kerja, model stres, coping stres

Stres adalah istilah yang sering kita ucapkan, baik dalam bercanda maupun saat serius. Sebenarnya apakah pengertian stres? Istilah stres sendiri sesungguhnya berasal dari istilah latin yaitu "*stringere*" yang mempunyai arti ketegangan dan tekanan. Menurut Wirawan (2012) stres merupakan reaksi yang tidak diharapkan muncul sebagai akibat tingginya tuntutan lingkungan kepada seseorang. Menurut Selye, yang dikutip oleh Ashar (2008) mengatakan " stres adalah satu abstraksi. Orang tidak dapat melihat pembangkit stres (*stressor*). Yang dapat dilihat ialah akibat dari pembangkit stres". Menurut Fincham & Rhodes seperti dikutip oleh Ashar (2008) mengatakan bahwa stres disimpulkan dari gejala-gejala dan tanda-tanda faal, perilaku, psikologikal dan somatik adalah hasil dari tidak/kurang adanya kecocokan antara orang (dalam arti kepribadiannya, bakatnya, dan kecakapannya) dan lingkungannya, yang mengakibatkan

ketidakmampuannya untuk menghadapi berbagai tuntutan terhadap dirinya secara efektif.

Sopiah (2008) mengatakan stres merupakan suatu respon adaptif terhadap suatu situasi yang dirasakan menantang atau mengancam kesehatan seseorang. Sedangkan *distress* adalah derajat penyimpangan fisik, psikis dan perilaku dari fungsi yang sehat. *Eustress* adalah pengalaman stres yang tidak berlebihan, cukup untuk menggerakkan dan memotivasi orang agar dapat mencapai tujuan, mengubah lingkungan mereka dan berhasil dalam menghadapi tantangan hidup. Jadi stres tersebut ada dua macam yaitu *distress* (stres yang merugikan) dan *eustress* (stres yang menguntungkan). Dalam artikel ini penulis konsentrasi untuk membahas *distress*.

Dengan melihat beberapa konsep diatas penulis mensintesis bahwa stres adalah respon adaptif (fisik maupun psikologis) seseorang yang disebabkan interaksinya dengan stresor. Berikut ini adalah ilustrasi munculnya stres. Ketika kita mengendarakan mobil di jalan yang macet total, kemudian kita menjadi emosi dan lelah. Emosi dan lelah itu respon adaptif kita terhadap kemacetan yang kita alami. Emosi kita sebagai wujud perasaan tertekan dari suatu stimulus yaitu kemacetan. Kemacetan disini berlaku sebagai stresor.

### **Pengertian Stres Kerja**

Berikut ini adalah pendapat para ahli tentang pengertian stres kerja. Marc J. Scharbracq (2003), mengatakan stres kerja sebagai sebuah respon terhadap hilangnya kendali terhadap kinerja kita. Selanjutnya stres kerja diartikan sebagai tekanan yang terjadi ketika kita harus mengerjakan sesuatu yang tidak ingin kita kerjakan. S. Sauter et. al. seperti dikutip Rae Andre (2008) berpendapat bahwa stres kerja adalah respon fisik dan emosional berbahaya yang terjadi ketika persyaratan pekerjaan tidak sesuai kemampuan pekerja, sumber daya, atau kebutuhan. Menurut Slocum/Hellriegel (2009), mengatakan bahwa stres kerja adalah suatu masalah umum dan mahal di tempat kerja, yang menyentuh

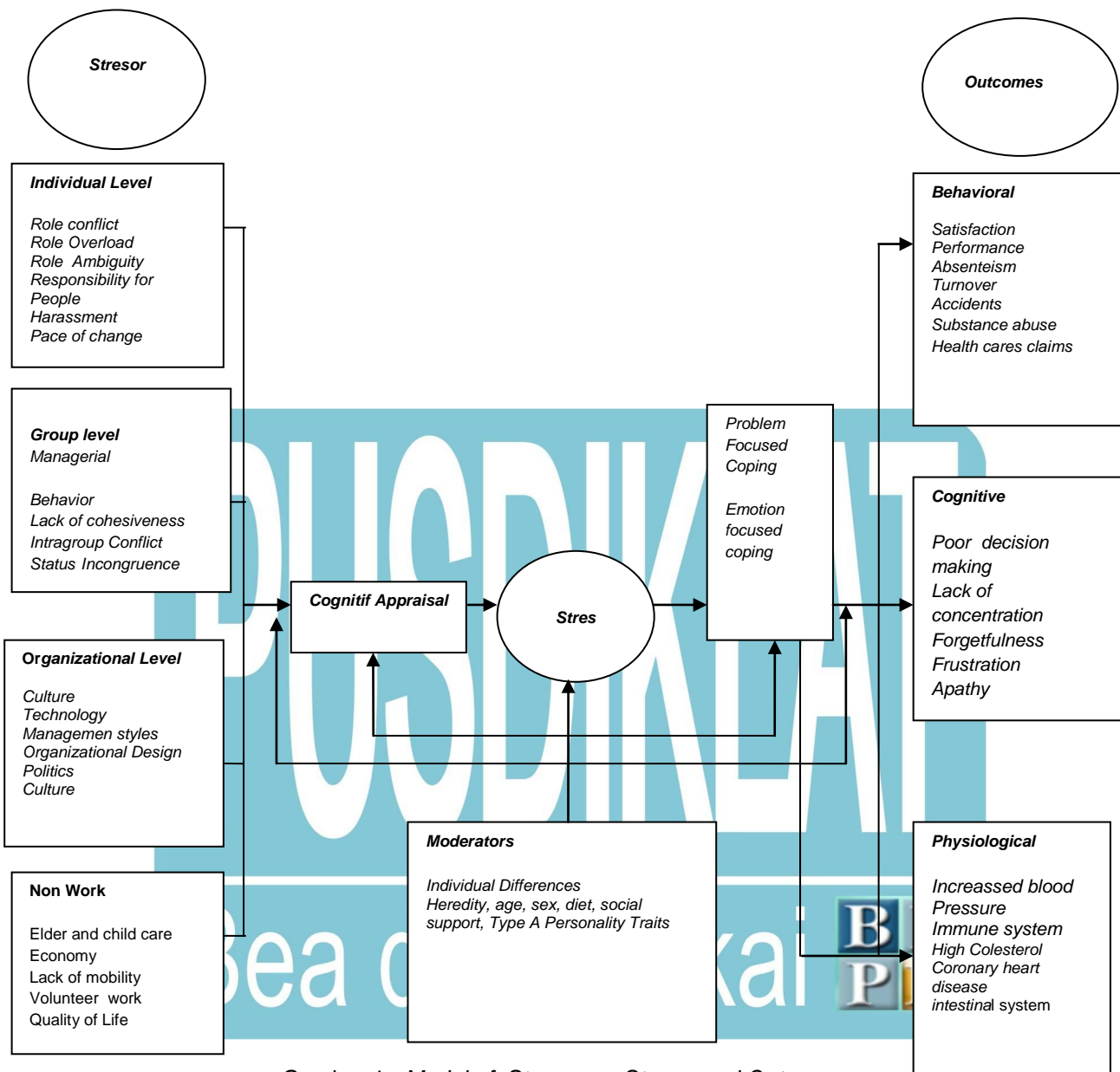
beberapa pekerja . Menurut Richard L. Daft (2010) mengatakan stres kerja yaitu seperti kesulitan, ketidaknyamanan, melelahkan dan bahkan menakutkan.

Menurut Ivancevich dan Matteson, seperti dikutip oleh Luthans (2011), mengatakan bahwa stres kerja didefinisikan sebagai sebuah respon adaptif (tanggapan penyesuaian) dimediasi oleh perbedaan individu dan atau proses psikologi, sebagai akibat dari aksi lingkungan, situasi atau peristiwa yang menyebabkan tuntutan fisik dan atau psikologi secara berlebihan terhadap seseorang. Sedangkan Beehr and Newman seperti dikutip oleh Luthans (2011) mengartikan stres kerja sebagai sebuah kondisi yang terjadi sebagai hasil interaksi antara pegawai dengan pekerjaan mereka dan dikarakteristikan atau ditandai oleh perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka.

Berdasarkan uraian konsep stres kerja di atas dapat penulis sintesakan bahwa stres kerja adalah respon adaptif seseorang terhadap tuntutan fisik dan atau psikologi terhadapnya sebagai akibat dari interaksinya dengan pekerjaan dan lingkungan kerjanya dengan indikator (1) tekanan (2) kesulitan (3) ketidaknyamanan (4) kelelahan (5) ketakutan.

### **Model Stres**

Pekerjaan merupakan bagian utama dari kehidupan para pekerja. Aktifitas pekerjaan dan non pekerjaan saling bergantung. Faktor pekerjaan dan non pekerjaan semua berpotensi sebagai stresor. Hal ini dapat dilihat dari model stres yang dibuat oleh Ivancevich, Konopaske dan Matteson. Model ini dirancang untuk mengilustrasikan hubungan antara stresor organisasi, stres, dan hasil.



Gambar 1. Model of Stressors, Stress, and Outcomes.  
 Sumber : Ivancevich, Konopaske dan Matteson, *Organizational, Behavior and Management Eight Edition*, 2008.

Dari model stres tersebut gejala perilaku yang dihasilkan oleh stres kerja adalah ketidakhadiran dan pergantian pegawai. Gejala kognitif yang dihasilkan oleh stres kerja seperti salah dalam mengambil keputusan, kurang konsentrasi dalam bekerja dan mudah tersinggung, apatis dan frustrasi. Sedangkan gejala

fisiologis yang dihasilkan oleh stres kerja seperti naiknya tekanan darah dan penyakit jantung koroner.

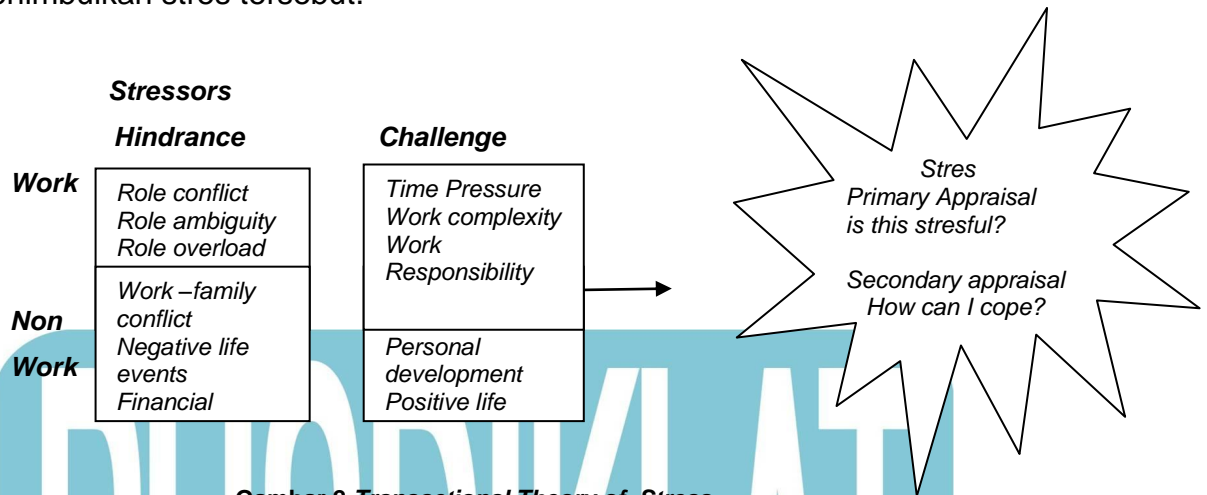
Model tersebut menyatakan bahwa hubungan antara stres dan hasil (individu dan organisasi) tidak selalu secara langsung, demikian juga dengan hubungan antara stresor dan stres. Hubungan ini mungkin dipengaruhi oleh moderator stres. Perbedaan individu seperti usia, mekanisme dukungan sosial, dan kepribadian diperkenalkan sebagai moderator potensial. Moderator adalah suatu atribut berharga yang mempengaruhi sifat suatu hubungan. Sementara sejumlah moderator merupakan hal sangat penting. Dalam model stres ini, terkonsentrasi pada tiga moderator yang mewakili yaitu kepribadian tipe A, perilaku, dan dukungan sosial.

Menurut Colquitt, LePine, Wesson (2011) menerangkan tentang bagaimana seseorang menilai dan menghadapi stres, dalam teori mereka yaitu *Transactional Theory of Stress*. Dalam teori transaksional stres menerangkan bagaimana stresor diterima dan dinilai oleh seseorang dan bagaimana orang itu memberi respon atas penerimaan dan penilaian terhadap stresor tersebut.

Teori Transaksional Stres tersebut menerangkan bagaimana stresor yang positif (*challenge stressor*) maupun negatif (*hindran stressor*) diterima dan dinilai oleh seseorang. Ketika seseorang pertama kali bertemu stresor, proses penilaian dasar akan terjadi. Seseorang akan mempertimbangkan apakah sebuah tuntutan menyebabkan mereka stres? Dan jika menyebabkan stres, lalu mereka mempertimbangkan akibat stres terhadap tujuan pribadinya dan kesejahteraan mereka. Selanjutnya mereka akan berpikir apa yang seharusnya mereka lakukan (*Secondary appraisal*).

Menurut teori transaksional stres, setelah seseorang menyadari bahwa stresor menimbulkan stres padanya maka mereka kemudian berpikir apa yang seharusnya dilakukan untuk mengatasi stres tersebut? Mereka seharusnya melakukan *coping*. Menurut Folkman et.al. yang dikutip oleh Colquitt, LePine, Wesson (2011) berpendapat bahwa *coping* merupakan perilaku dan pemikiran

yang digunakan oleh seseorang untuk mengelola tuntutan yang menimbulkan stres yang sedang dihadapinya dan emosi yang timbul sebagai akibat dari tuntutan yang menimbulkan stres tersebut.



**Gambar 2 Transactional Theory of Stress**

Sumber: Colquitt, LePine, Wesson, *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment In The Workplace Second Edition*, (New York: The McGraw-Hill Companies, Inc, 2011).

### Coping Strategies (Strategi Mengelola Stres)

Strategi apa yang harus kita lakukan untuk mengatasi stres kerja ? Berikut ini adalah **Coping Strategies** yang dapat dijadikan acuan untuk mengelola stres bagi individu.

**Tabel 1. Examples of Coping Strategies**

	<i>Problem Focused</i>	<i>Emotion Focused</i>
<i>Behavioral Methods</i>	<i>Working harder, Seeking Assistance, Acquiring additional resources</i>	<i>Engaging in alternative Activities, Seeking support, Venting anger</i>
<i>Cognitif Methods</i>	<i>Strategizing Self motivation Changing prioritas</i>	<i>Avoiding, distancing, and ignoring, Looking for the positive in the negative Reappraising</i>

Sumber: J.C. Latack and SJ Havlovic, "Coping with Job stress: Conceptual Evaluation Framework For Coping Measures," *Journal of Organizational Behavior* 13 (1992), hh. 479-508.

Menurut Colquitt, LePine, Wesson (2011) pada dasarnya strategi *coping* terbagi menjadi dua dimensi yaitu dimensi pertama adalah metode *coping* dan metode kedua adalah fokus *coping*. Dalam metode *coping* ada dua pendekatan yaitu metode perilaku dan metode kognitif. Metode perilaku adalah kegiatan fisik yang digunakan untuk mengatasi situasi stres. Sebagai contoh, untuk mengatasi stres kerja yang berupa beban kerja yang berat, diatasi dengan bekerja lebih keras. Tetapi ada pula yang mengatasinya dengan pulang cepat atau datang terlambat. Sedangkan metode kognitif adalah pemikiran yang digunakan untuk mengatasi stres. Contohnya, seorang pekerja yang ketika menghadapi stres karena volume kerja tinggi, dia mengatasinya dengan berpikir untuk membuat strategi bekerja yang efisien.

Dalam strategi *coping* ada dua fokus *coping* yaitu fokus pada problem dan fokus pada emosi. Fokus pada problem meliputi perilaku dan pemikiran yang ditujukan untuk mengatasi stres. Contoh dari *coping* fokus dalam problem adalah ketika seorang pekerja menghadapi pekerjaan dalam waktu terbatas, maka mereka akan berpikir untuk membuat strategi bekerja efisien dan berperilaku bekerja keras. Sedangkan fokus pada emosi adalah berbagai cara orang untuk mengelola emosi yang ditimbulkan oleh stres yang dialaminya. Contohnya ketika seorang pekerja sedang mengalami stres, maka dia mengatasinya dengan menghindari situasi stres tersebut, atau diatasi dengan berpikir bahwa stres itu merupakan tantangan dan kesempatan. Strategi itu ditujukan untuk mengurangi atau bahkan menghilangkan akibat negatif dari stres tersebut.

## Penutup

Stres kerja pegawai dalam suatu organisasi merupakan masalah penting yang harus dipikirkan untuk mencegahnya atau mengatasinya. *Coping* Strategis sebagai upaya untuk mencegah dan mengelola stres kerja dapat dilakukan oleh setiap pegawai. Efektifitas pelaksanaan *coping* strategis pegawai dalam suatu organisasi dapat berhasil apabila terdapat dukungan dan kerja sama yang erat

antara pegawai dan manajemen suatu organisasi. Dukungan dari manajemen tersebut dapat berupa program bantuan kesehatan untuk pegawai dan program bantuan karyawan dalam menghadapi permasalahan hidupnya, seperti program konseling untuk pegawai. Berhasilnya *coping* strategis dalam suatu organisasi akan menghasilkan pegawai-pegawai yang lebih sehat, lebih produktif, lebih kreatif, tahan terhadap stres dan jarang absen.

### Sumber Referensi

1. Andre, Rae. *Organizational Behavior Pearson International Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2008.
2. Colquitt, Lepine, Wesson. *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment In The Workplace Second Edition*. New York: The McGraw-Hill Companies Inc., 2011.
3. Daft, Richard L. *New Era of Management Ninth Edition*. South-Western: Cengage Learning, 2010.
4. Ivancevich, Konopaske, Matteson. *Organizational Behavior and Management Eight Edition*. New York: Mc Graw-Hill Companies Inc., 2008.
5. Luthans, Fred. *Organizational Behavior Twelfth Edition*. New York: The Mc Graw Hill Companies Inc., 2011.
6. Munandar, Ashar Sunyoto. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: UI Pres, 2008.
7. Schabracq, M. J., J. A. M. Winnubst, and C.L. Cooper. *The Handbook of Work and Health Psychology*. Belanda: John Wiley & Sons Ltd, 2003.
8. Shermerhorn, John R. *Introduction to Management 10<sup>th</sup> Edition*. Asia: John Wiley & Sons Inc., 2010.
9. Slocum, Herriegel. *Principles of Organizational Behavior Twelfth Edition*. Canada: South Western, 2009.
10. Sopiah, *Perilaku Organisasional*. Jakarta: C.V. Andi Offset, 2008.
11. Wirawan. *Menghadapi Stres dan Depresi: Seni Menikmati Hidup Agar Selalu Bahagia*. Platinum, 2012.