

TOPIK 4: STRES KERJA

RANGKUMAN

DEFINISI STRES KERJA

Stres kerja dapat dialami oleh semua karyawan karena memiliki perbedaan ekspektasi yang ada dalam dirinya dengan realita pekerjaan yang ada. Terlebih di kota besar pun, banyak fenomena stres karyawan yang pada akhirnya menjadi serius dan mempengaruhi cara kerja serta penurunan produktivitasnya. Apalagi pada tahun 2020 hingga 2021 dimana adanya lonjakan pandemi Covid-19 yang berdampak pada sisi psikologis dan juga mental dari setiap orang termasuk karyawan. Walaupun begitu, sebenarnya banyak beberapa alasan mengapa seorang karyawan mengalami stres kerja, diantaranya beban kerja yang tinggi, kurangnya jumlah upah, lingkungan kerja yang kurang mendukung, tidak adanya kesempatan untuk mengembangkan diri, dan tugas-tugas yang kurang menantang atau sulit diselesaikan.

Merujuk pada definisi yang dikemukakan oleh Sauter, dkk. (1999), stres kerja merupakan sebuah respon fisik ataupun emosional yg cukup mengganggu yg muncul ketika tuntutan dalam pekerjaan tidak sesuai dengan kapabilitas, sumber daya, atau kebutuhan pekerja. Dengan kata lain stress muncul ketika terdapat kesenjangan atau ketidakseimbangan antara tuntutan dan kemampuan.

Perlu dipahami juga apa yang dirasakan seseorang sebagai stres, mungkin dipersepsikan berbeda oleh orang lain. Mengapa setiap individu dapat merespon stress dengan cara yang berbeda? Karena setiap individu memiliki keunikan masing-masing, tergantung bagaimana komponen kognitif dan psikologis membentuk orang tersebut, jenis tugas yang dikerjakan, dan faktor lingkungan yang ada di sekitarnya.

TANTANGAN VS STRES

Stres seringkali dikaitkan dengan *challenge* atau tantangan. Namun keduanya merupakan konsep yang berbeda (Sauter, dkk., 1999):

1. Ketika mempersepsikan sebuah tugas atau proyek sebagai tantangan, maka hal tersebut akan memberikan individu energi, baik secara fisik dan psikologis. Individu menjadi bersemangat dan ingin segera mengerjakan.
2. Persepsi individu terhadap hal yang menantang dapat memotivasi diri untuk mempelajari keterampilan baru atau mendorong diri untuk menguasai *skill* tertentu dalam pekerjaan. Misalnya ketika diberi amanah untuk menjalankan sebuah proyek, individu jadi bersemangat untuk mempelajari suatu aplikasi tertentu sebagai upaya mengelola data, informasi, sumber daya, dan keuangan proyek.
3. Ketika tantangan terpenuhi kita merasa puas, santai, dan *fulfilled*.

Saat stres, tantangan berubah menjadi tuntutan pekerjaan yang tidak dapat dipenuhi, perasaan santai berubah menjadi kelelahan, dan rasa puas berubah menjadi perasaan stres. Hal ini terjadi karena individu mempersepsikan bahwa tantangan tersebut berada di luar kemampuannya untuk menyelesaikan.

PENYEBAB STRES KERJA

Menurut Sauter, dkk. (1999), stres yang dialami seseorang di tempat kerja merupakan hasil dari ketidakcocokan antara *worker characteristic* dengan *working condition*. *Worker characteristics* merujuk pada karakteristik personal individu yang dapat mempengaruhi bagaimana mereka menghadapi situasi yang menekan. Contoh: Kepribadian, gaya coping, dan lain-lain. Perlu dipahami, apa yang membuat stres bagi satu orang mungkin tidak menjadi masalah bagi orang lain. Sedangkan *working conditions* merupakan lingkungan kerja tempat seseorang bekerja, yang dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti jam kerja, aspek fisik, hak dan tanggung jawab hukum, dan lain-lain.

KONDISI DI LINGKUNGAN KERJA YANG MENYEBABKAN STRES

Aust, dkk. (2013) memetakan enam jenis *stressor* yang umumnya dihadapi seorang pekerja:

1. Desain tugas: tugas-tugas yang berat dan banyak sehingga beban kerja meningkat, pekerjaan di lapangan terdapat jam istirahat yang kurang, jam kerja dan kerja *shift* yang panjang; atasan tidak memanfaatkan keterampilan pekerja, dan hanya memberikan sedikit kontrol.
2. Gaya manajemen: kurangnya partisipasi pekerja dalam pengambilan keputusan, komunikasi yang buruk dalam organisasi, kurangnya kebijakan yang ramah keluarga.
3. Hubungan personal: lingkungan sosial yang buruk dan kurangnya dukungan atau *support* baik itu dari rekan kerja atau atasan, bahkan organisasinya.
4. Kondisi lingkungan kerja: kondisi fisik yang ada di tempat kerja tidak nyaman atau berbahaya, ramai, bising, ada polusi udara, atau masalah ergonomis. Hal seperti ini bila berlarut-larut juga akan menyebabkan stress kerja.
5. Kekhawatiran karir: merasa tidak aman dengan status kerjanya. Kurangnya kesempatan untuk mengembangkan diri atau kurangnya kesempatan promosi.
6. Konflik peran: kondisi seseorang pada tekanan untuk mengerjakan beberapa pekerjaan yang berbeda dan tidak konsisten dalam waktu bersamaan.

NIOSH MODEL OF JOB STRESS

Berdasarkan data dan riset dari National Institut of Safety & Health di Amerika, terdapat suatu model dari interaksi dalam pembentukan stress kerja melalui NIOSH *model of job stress*. Terdapat tiga komponen:

1. *Stressful job conditions*: situasi-situasi kerja yang membuat stres
2. *Individual & situational factor*
3. *Risk of injury & illness*: risiko cedera atau masalah kesehatan

Kondisi kerja yang penuh tekanan (*job stressors*) memiliki pengaruh langsung terhadap keselamatan dan kesehatan pekerja, pengaruh ini cenderung pada pengaruh yang buruk/berisiko, misalnya seseorang sedang mengalami stress dan pekerjaannya berkaitan dengan alat-alat berat di lapangan, kemudian dia kelelahan/hilang konsentrasi sehingga menyebabkan cedera fisik. Dampak tersebut dapat semakin kuat atau semakin melemah karena adanya faktor individu dan situasional:

- a. Keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan personal/keluarga
- b. Dukungan sosial dari teman atau rekan kerja
- c. Pandangan yang optimistic terhadap masa depannya

REAKSI TERHADAP STRESS KERJA

Ketika menghadapi situasi yang dapat menimbulkan stres, reaksi setiap individu berbeda-beda. Beberapa respon ini merupakan reaksi yang tidak disadari, sedangkan sebagian lagi disadari oleh individu untuk segera melakukan *coping*. Lazarus (1984) membagi reaksi-reaksi ini kedalam empat kategori yaitu:

1. Reaksi Fisiologis
Pada saat menghadapi stress, tubuh kita berusaha memobilisasi diri untuk menangani stress tersebut. Jadi sistem tubuh kita lgs responsive terhadap perubahan kondisi psikis di dalam otak. Respon alamiah tubuh tersebut kemudian membuat tubuh mengalami:
 - Ketegangan otot
 - Sakit kepala
 - Kesulitan tidur
 - Gangguan pencernaan/gastrointestinal (diare, sembelit)
 - Gangguan dermatologis (timbul jerawat, kulit sensitive, dsb)

2. Reaksi Kognitif

Reaksi kognitif terhadap stres memunculkan gangguan atau menurunkan fungsi kognitif individu, seperti sulit berkonsentrasi, menurunnya kreativitas, performansi kerja menurun dalam menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan kognitif (berhitung dan analisis) serta munculnya pikiran-pikiran yang mengganggu dan berulang-ulang di dalam kepala.

3. Reaksi Emosional

Ketika dihadapkan pada kondisi stres dan individu berpikir bahwa *stressor* tersebut memberikan ancaman, melukai atau merugikan keberadaan dirinya maka akan muncul respon emosi, yaitu dominansi emosi negatif seperti cemas, rasa marah, pesimisme, perasaan kewalahan dan tidak mampu untuk mengatasinya.

4. Reaksi Tingkah Laku

Reaksi tingkah laku berhubungan dengan munculnya suatu perilaku baru sebagai upaya individu untuk mengurangi atau menghilangkan kondisi stres yang dialaminya. Reaksi tingkah laku ini muncul tergantung pada *stressor* yang dihadapi, dan umumnya ada 2 reaksi tingkah laku yaitu *fight or flight*. *Fight* berarti melawan *stressor*, sedangkan *flight* berarti menjauh atau menarik diri dari ancaman. Contoh perilakunya seperti ketidakhadiran, agresi, masalah hubungan interpersonal, ketidaksabaran, merokok, dan mengurangi atau makan berlebihan.

COPING STRESS

Coping sendiri artinya mengatasi. Menurut Lazarus (1984) *coping stress* merupakan perubahan kognitif dan tingkah laku yang terus menerus dilakukan individu untuk mengatasi situasi stres atau tuntutan yang membebani secara emosional. *Coping stress* yang dilakukan oleh seseorang merupakan proses yang terus berubah. Seseorang akan menunjukkan kecenderungan untuk menggunakan tipe *coping stress* tertentu pada peristiwa menekan. Pada suatu waktu individu akan lebih mengandalkan pada satu bentuk *coping* yang diarahkan pada mengatur respon emosional terhadap masalah, pada kesempatan yang lain memilih untuk menggunakan strategi pemecahan masalah. Terdapat dua jenis coping stress, yaitu:

1. *Problem focused coping*

Problem focus coping merupakan coping stress yang digunakan untuk memecahkan masalah. Upaya yang dilakukan berpusat pada masalah, diarahkan pada mendefinisikan masalah, memunculkan alternatif tindakan dan tingkah laku. Strategi coping ini mencakup:

- Mengurangi keterlibatan ego
- Menemukan alternatif lain
- Mengembangkan standar atau perilaku baru
- Mempelajari keterampilan baru

Lazarus menjelaskan bahwa *problem focus coping* memiliki dua bentuk, yaitu:

1. *Planful problem solving*, yaitu strategi dimana individu berusaha untuk mengubah keadaan secara hati-hati dengan menganalisis masalah yang dihadapi, membuat perencanaan pemecahan masalah, lalu memilih alternatif pemecahan masalah tersebut.
2. *Confrontative coping*, yaitu strategi dimana individu secara aktif atau agresif mencari cara untuk mengatasi keadaan yang menekan dirinya.

2. *Emotion focused coping*

Pada beberapa waktu, individu juga memungkinkan untuk menggunakan bentuk *coping emotion focused*. *Emotion focused coping* merupakan bentuk coping stress yang diarahkan untuk mereduksi, mengurangi, membatasi atau mentolerir stress emosional yang dihasilkan oleh *stressor*. Bentuk coping ini mencakup pengurangan distress emosional, yang mencakup strategi seperti menghindari, meminimalisir, membuat jarak, serta menilai positif mengenai kejadian yang dialami. Bentuk kognitif dari emotional focus coping ini mengacu pada perubahan cara pandang situasi tanpa mengubah situasi objektif itu sendiri. Beberapa bentuk *emotion focused coping* antara lain:

1. *Seeking social support* merupakan strategi dimana individu berusaha mencari dukungan dari pihak-pihak diluar dirinya yang berupa dukungan emosional ataupun informasi.

2. *Distancing* merupakan strategi dimana individu berusaha melepaskan diri sejenak dan mengambil jarak dari masalah yang dihadapi.
3. *Avoidance* adalah strategi dimana individu berusaha menghindari atau melarikan diri dari permasalahannya dengan cara menyangkal.
4. *Positive appraisal* merupakan strategi dimana individu akan berusaha untuk menciptakan makna positif yang lebih ditujukan untuk pengembangan pribadi, juga melibatkan hal-hal yang religius.
5. *Self control* merupakan strategi dimana individu akan berusaha untuk meregulasi perasaan maupun tindakan yang akan diambil.
6. *Accepting responsibility* yaitu strategi dimana individu sadar akan perannya dalam permasalahan yang dihadapinya dan mencoba memperjelas masalahnya secara objektif.

Walaupun *emotion focused coping* nampak tidak sehat karena sering melibatkan *self-deception* (penipuan diri) ataupun pembiasaan diri akan realitas, akan tetapi Lazarus (1983) menyatakan bahwa sedikit ilusi merupakan sesuatu yang diperlukan demi kebaikan kesehatan mental individu.

CARA MENGELOLA & MENGURANGI STRESS

1. Mengenali tanda dan gejala stress: individu harus dapat mengenali tanda-tanda/reaksi/respon terhadap stress di tempat kerja yang mulai dimunculkan oleh tubuh dan pikiran kita secara berlebihan, seperti cemas, masalah tidur, kelelahan, dll. Dengan mengenali tanda dan gejala ini akan mudah memahami "warning signs" dan harus langsung mengambil tindakan.
2. Merawat diri: membangun pola pikir yang positif agar dapat menghadapi masalah yang ada dengan optimis. Optimis bahwa masalah yang ada akan diselesaikan, dan masalah yang ada akan tetap dihadapi dengan tekun dan sabar. Adapun individu dapat melakukan pola hidup yang sehat, yaitu pola istirahat yang cukup, pola makan yang bergizi, berolahraga yang teratur, dan menjauhi narkoba/miras/merokok. Dengan melakukan pola hidup yang sehat, tentunya akan membuat tubuh selalu dalam kondisi yang sehat. Jika tubuh sehat, maka akan berpengaruh pada kondisi psikologis yang juga sehat. Dengan psikologis yang sehat, maka tentunya akan lebih bisa menghadapi masalah dengan lebih baik.
3. Membuat prioritas dan belajar mengelola kegiatan: manajemen tugas dengan membuat jadwal kerja/keluarga yang seimbang, menjadwalkan istirahat secara teratur serta melakukan manajemen waktu dengan memprioritaskan tugas berdasarkan kepentingan, membagi proyek menjadi langkah-langkah kecil, dan mendelegasikan tanggung jawab.
4. Meningkatkan inteligensi/ kecerdasan emosional: mengelola dan meregulasi emosi dengan menyadari saat diri sedang stres, belajar tertawa– bercanda, dan menyelesaikan konflik dengan cara yang sehat dan konstruktif.
5. Menghilangkan kebiasaan buruk: melakukan sesuatu untuk membebaskan diri dari perilaku negatif, menyadari dan meyakini bahwa perilaku dri merupakan kebiasaan buruk, dan menyadari bahwa mengubah kebiasaan tidak terjadi dalam semalam, karena itu, jangan memaksakan diri untuk benar-benar menghentikan kebiasaan buruk hanya dalam satu atau dua hari. Mungkin diperlukan waktu berminggu-minggu atau berbulan-bulan, kadang bahkan bertahun-tahun, tergantung pada seberapa konsisten upaya dan seberapa efektif strategi yang digunakan. Adapun individu lebih baik tidak berharap perfeksionisme, mulai bekerja tepat waktu dan menjaga ruang kerja tetap teratur.

APA YANG DAPAT DILAKUKAN OLEH PERUSAHAAN?

- A. Employee assistant program
Pendekatan holistik yang berfokus pada kesehatan psikis, emosi dan spiritual pekerja. Bentuknya berupa layanan pendampingan yang dirancang untuk membantu karyawan dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan permasalahan produktivitas kerja yang disebabkan oleh masalah pribadi karyawan seperti masalah emosional, stres, kesehatan, keluarga, keuangan atau masalah pribadi lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja di pekerjaan. Dapat berupa telekonseling psikologis, konseling psikologis tatap muka dan media informasi psikologis.
- B. Training Manajemen Stress
Training Stress Management atau Pola Manajemen stres sangat penting untuk peningkatan kinerja, baik untuk produktivitas, semangat, kekompakan serta kebahagiaan di tempat kerja. Melalui pelatihan ini dapat

Melalui pelatihan ini dapat meningkatkan kapasitas pekerja untuk dapat mengatasi situasi dan kondisi yang sulit atau menekan. Di dalamnya, mengajarkan pekerja tentang sifat dan sumber stres, efek stres pada kesehatan, dan keterampilan personal untuk mengurangi stres—misalnya, manajemen waktu atau latihan relaksasi.

C. Perubahan Organisasi

Pendekatan ini adalah cara paling langsung untuk mengurangi stres di tempat kerja dengan melibatkan identifikasi aspek stres pekerjaan (misalnya, beban kerja yang berlebihan, harapan yang bertentangan) dan desain strategi untuk mengurangi atau menghilangkan stres yang diidentifikasi. Keuntungan dari pendekatan ini adalah berhubungan langsung dengan akar penyebab stres di tempat kerja. Namun, manajer terkadang tidak nyaman dengan pendekatan ini karena dapat melibatkan perubahan dalam rutinitas kerja atau jadwal produksi, atau perubahan dalam struktur organisasi.

- a. Memastikan beban kerja sesuai dengan kemampuan & sumber daya pekerja.
- b. Merancang tugas yang dapat memberikan makna, rangsangan, dan peluang bagi pekerja untuk menggunakan keterampilan mereka.
- c. Mendefinisikan peran dan tanggung jawab pekerja dengan jelas.
- d. Memberikan kesempatan bagi pekerja untuk berpartisipasi dalam keputusan dan tindakan yang mempengaruhi pekerjaan mereka.
- e. Meningkatkan komunikasi—mengurangi ketidakpastian tentang career development dan prospek pekerjaan di masa depan.
- f. Memberikan kesempatan interaksi sosial yang lebih luas antar pekerja.
- g. Menetapkan jadwal kerja yang sesuai dengan tuntutan dan tanggung jawab di luar pekerjaan.

REFERENSI

Ault, M. (2013). *Stress at Work: A Causal Factor to Poor Health and Organization Failures*. Texas: Spear Consulting, LP.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer publishing company.

Sauter, S. M. (1999). *STRESS...At Work* (Publication No. 99-101). Retrieved January 3, 2013, from National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH): www.cdc.gov/niosh/docs/99-101

Segal, J. S. (2012, December). *Stress at Work: Tips to Reduce and Manage Job and Workplace Stress*. Retrieved January 3, 2013, from Helpguide.org: www.helpguide.org/mental.work_stress_management.htm