

BAB II

Landasan Teori

A. karyawan

1. Pengertian karyawan

Menurut(Hasibuan, 2002) Karyawan adalah orang penjual jasa (pikiran atau tenaga) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Menurut Subri (dalam Manulang, 2002), Karyawan adalah penduduk dalam usia kerja (berusia 15-64 tahun) atau jumlah seluruh penduduk dalam suatu negara yang memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan terhadap tenaga mereka, dan jika mereka mau berpartisipasi dalam aktivitas tersebut.

Menurut Undang-Undang Tahun 1969 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Mengenai Tenaga Kerja dalam pasal 1 dikatakan bahwa karyawan adalah tenaga kerja yang melakukan pekerjaan dan memberikan hasil kerjanya kepada pengusaha yang mengerjakan dimana hasil karyanya itu sesuai dengan profesi atau pekerjaan atas dasar keahlian sebagai mata pencariannya.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli di atas dapat disimpulkan Karyawan merupakan orang penjual jasa (pikiran atau tenaga) yang melakukan pekerjaan dan memberikan hasil kerjanya kepada pengusaha yang mengerjakan hasil karyanya itu sesuai dengan profesi atau pekerjaan atas dasar keahlian sebagai mata pencariannya.

2. Jenis-jenis karyawan

Menurut UU ketenaga kerjaan (<http://poltalhr.com>),ada dua jenis status karyawan yaitu:

- a. Karyawan tetap yang diikat oleh perjanjian kerja untuk waktu tidak tertentu.
Untuk calon karyawan tetap, perusahaan dapat mensyaratkan adanya masa percobaan paling lama 3 bulan.
- b. Karyawan kontrak yang diikat oleh perjanjian kerja untuk waktu tertentu.
Untuk karyawan kontrak, ada sejumlah persyaratan yang perlu dipenuhi oleh perusahaan untuk mempekerjakan karyawan kontrak yaitu ; menurut jenis dan sifat atau kegiatan pekerjaan akan selesai dalam waktu tertentu.

B. Stres Kerja

1. Pengertian Stres kerja

Stres kerja merupakan suatu bentuk tanggapan seseorang, baik secara fisik maupun mental, terhadap suatu perubahan di lingkungan kerja yang dirasakan mengakibatkan dirinya terancam (Anoraga, 2005). Suatu bentuk tanggapan dari seseorang inilah yang menimbulkan reaksi kimiawi dalam tubuh manusia yang mengakibatkan perubahan-perubahan, antara lain meningkatnya tekanan darah tinggi dan tingkat metabolisme. Dengan demikian stres kerja berhubungan langsung dengan perubahan dalam lingkungan dan diri manusia sendiri.

Pendapat serupa dikemukakan oleh Lazarus (1967) dalam (Fraser, 1992) mengemukakan pendapatnya bahwa stres kerja hanya berhubungan dengan kejadian-kejadian di sekitar lingkungan kerja yang merupakan bahaya atau ancaman dan bahwa perasaan-perasaan yang terutama relevan mencakup rasa takut, cemas, rasa bersalah, marah, sedih putus asa dan bosan.

Luthans (2000), mengemukakan pendapatnya bahwa stres sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik

seseorang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa stres kerja timbul karena tuntutan lingkungan dan tanggapan setiap individu dalam menghadapinya dapat berbeda-beda.

Menurut Jacinta dalam (www.e-psikologi.com) berpendapat mengenai stres kerja adalah suatu kondisi seseorang dimana jika dihadapkan pada tuntutan pekerjaan yang melampaui kemampuan individu tersebut, maka dikatakan bahwa individu tersebut mengalami stres kerja yang berakibat buruk.. Tidak hanya itu saja tetapi stres kerja yang dialami oleh individu dapat juga berasal dari masalah rumah tangga yang terbawa ke pekerjaan dan masalah pekerjaan terbawa ke rumah tangga. Kemampuan yang dimiliki oleh individu sangat berbeda-beda dalam menilai sesuatu, misalnya dalam menilai atau menanggapi tentang masalah pekerjaannya.

Dalam dunia kerja, stres juga di bagi menjadi 2 kelompok antara lain pertama *eustres* adalah suatu stres positif, menyertai sesuatu yang produktif dan menyenangkan, misalnya perkawinan, kelahiran anak, promosi jabatan dan lain-lain. Kedua *distres* adalah suatu stres negatif, menyertai sesuatu yang tidak produktif serta tidak menyenangkan, misalnya perampokan, pemerkosaan, penggunaan obat-obatan atau narkotika, minuman keras dan lain-lain. Reaksi emosional terhadap stres bisa berupa : perasaan cemas, takut, frustrasi dan putus asa. Banyak sekali permasalahan yang dialami seseorang sehingga stres mudah muncul dalam kehidupannya baik dalam keluarga maupun dengan pekerjaannya.

Menurut Mc Grath's (dalam Seminar Nasional Ergonomi 2004) bahwa stres kerja adalah ketidakseimbangan yang dihayati antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan individu bila kegagalan yang terjadi berdampak penting. Stres kerja dapat dikatakan sebagai suatu kondisi yang negatif, jika mengakibatkan timbulnya

suatu penyakit atau perilaku tidak wajar maka ketidakseimbangan dalam diri individu dan tuntutan pekerjaan dapat mengancam diri individu. Bila sementara stres meningkat, prestasi juga akan bertambah sampai batas tertentu, bila stres meningkat sehingga melampaui batas tertentu maka prestasi akan menurun. Hal inilah yang menimbulkan stres yang berdampak penting bagi individu.

Anoraga (1998) menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu persepsi dari tenaga kerja akan adanya ancaman atau tantangan yang menggerakkan, menyiagakan atau membuat dirinya aktif terhadap pekerjaannya. Tenaga kerja dapat merasakan lingkungan kerjanya sebagai suatu ancaman atau suatu tantangan. Lingkungan kerja yang baik dapat menjadikan seorang karyawan dapat bekerja dengan bersungguh-sungguh dan bertanggung jawab dengan pekerjaannya serta karyawan dapat menikmati tanpa ada suatu ancaman yang dapat membahayakan dirinya dalam bekerja.

Dalam bekerja tantangan yang dialami karyawan sangatlah besar, oleh karena itu setiap karyawan harus dapat menempatkan posisi dirinya dalam lingkungan yang ada. Dalam menempatkan posisi dirinya terhadap lingkungan pekerjaannya karyawan harus bisa membagi waktu dalam bekerja. Karena tidak mudah dalam membagi waktu sehingga seringkali karyawan lalai dalam melakukan aktivitas yang lain sehingga ada sedikit masalah dan tantangan ataupun ancaman yang dapat membahayakan karyawan.

Disamping itu dalam bekerja karyawan diharapkan memiliki respon positif terhadap lingkungan dalam bekerjanya. Stres kerja yang terlalu berat dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai akibatnya pada diri seseorang dapat berkembang berbagai macam gejala stres kerja

yang dapat mengganggu prestasi kerja mereka. Stres kerja juga dapat menimbulkan gangguan fisik.

Gangguan fisik di sini ada yang bersifat jangka pendek, dan ada pula jangka panjang, seperti gangguan pencernaan atau peradangan usus. Stres kerja yang dialami oleh karyawan di perusahaan besar mengakibatkan gangguan yang melibatkan segi psikologis manusia, akibatnya kemampuan untuk melakukan daya saing terhadap perusahaan-perusahaan besar untuk mengembangkan tingkat ekonominya sedikit terhambat. Stres kerja dapat mempengaruhi kemampuan seseorang dalam melakukan pekerjaan dimana dari segi psikologis manusia stres kerja dapat mengancam seseorang dalam bekerja. Tekanan stres kerja yang tinggi yang dialami oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya berdampak pada peningkatan perekonomian suatu perusahaan.

Hal ini dalam peningkatan perekonomian sedikit mengalami penghambatan dikarenakan stres kerja yang tinggi yang dialami karyawan yang berhubungan langsung dengan tingkah laku yang dimiliki oleh karyawan. Dari pengertian dan keadaan yang terjadi diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa stres kerja adalah suatu keadaan atau kondisi yang muncul akibat ketidaksesuaian antara individu dengan lingkungan pekerjaan yang dirasakan tidak menyenangkan sehingga menyebabkan seseorang merasa tertekan.

Berdasarkan uraian-uraian di atas dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah suatu beban atau ketegangan yang dialami karyawan, baik fisik maupun psikis karena adanya ketidak seimbangan antara tuntutan atau kebijaksanaan perusahaan dengan kemampuan karyawan sehingga dapat mempengaruhi prestasi kerja.

2. Faktor-Faktor penyebab Timbulnya Stres Kerja

Stres dilingkungan kerja memang tidak dapat dihindarkan, yang dapat dilakukan adalah bagaimana mengelola, mengatasi atau mencegah terjadinya stres tersebut, sehingga tidak mengganggu pekerjaan. Suatu kondisi, situasi, atau berbagai macam peristiwa dapat menimbulkan stres kerja.

Luthans (1985) memberikan gambaran tentang faktor-faktor stres. Sumber-sumber tersebut bisa dikelompokkan sebagai sumber yang berasal dari :

1. Stresor dari luar organisasi, seperti perubahan : sosial, teknologi, keadaan keluarga, keadaan ekonomi (keuangan), suku dan kelas penduduk tertentu, serta keadaan tempat tinggal dan masyarakat sekitar.
2. Stresor dalam organisasi, seperti : kebijakan organisasi, struktur organisasi, dan keadaan iklim organisasi.
3. Stresor dalam kelompok, seperti : kurangnya kekompakan, kurangnya bantuan sosial, dan konflik antar individu dan kelompok.
4. Stresor pada individu, seperti : peran-peran khusus individu di dalam maupun di luar pekerjaan yang kadang-kadang bertentangan. Adanya perubahan-perubahan dalam hidup, dan perilaku tipe A (ambisius, selalu tergesa-gesa, merasa kekurangan waktu, kompetitif dan mengerjakan tugas dalam waktu yang sama).

Lazarus dkk. (1989) menyebutkan faktor-faktor stres kerja, yaitu :

1. Dalam pekerjaan
 - a. Kondisi lingkungan yang kurang baik , seperti : penerangan yang kurang baik, bising, terlalu dingin atau panas, dan polusi udara.
 - b. Beban pekerjaan yang berlebihan, baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Tugas yang berlebihan secara kuantitatif terjadi bila penyelesaian suatu pekerjaan dalam waktu yang singkat. Sedangkan tugas yang berlebihan secara

kualitatif bila tuntutan pekerjaan lebih tinggi dari pada pengetahuan dan keterampilan pekerja.

- c. Desakan waktu, waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan tidak cukup sehingga pekerjaan selesai pada waktu yang telah ditentukan.
- d. Bahaya fisik yang berupa kondisi kerja yang membahayakan, seperti : membersihkan kaca jendela gedung bertingkat atau adanya lingkungan kerja yang membahayakan. Contoh adanya bejana bertekanan, bekerja di tempat ketinggian dan pemakaian mesin-mesin pemotong.

2. Peran dalam organisasi

- a. Ambiguitas peran, yaitu ketidak jelasan peran yang berhubungan dengan tanggung jawab dan wewenang. Seseorang yang tidak mendapat peran yang jelas pada organisasi menyebabkan merasa kurangnya penghargaan terhadap *self esteem* orang tersebut.
- b. Konflik peran, yaitu konflik peran yang timbul bila orang lain menuntut dua hal yang berbeda.
- c. Status pekerjaan, yaitu orang yang merasa memiliki status pekerjaan yang rendah akan lebih sering mengalami stres kerja.

3. Pengembangan karir, yaitu adanya promosi yang berlebihan dan kurang memperoleh promosi.

4. Struktur dan iklim organisasi

- a. Sedikit banyak adanya hubungannya dengan pengambilan keputusan. Meskipun menduduki jabatan tinggi, namun akan mengalami stres kerja bila tidak diajak berperan dalam proses pengambilan keputusan yang berhubungan dengan bidang tanggung jawabnya.

- b. Disiplin kerja yang kurang. Tenaga kerja yang masuk dan pulang tidak sesuai dengan jam kerja yang berlaku dapat menimbulkan stres bagi pekerja yang menghendaki adanya disiplin kerja dan tanggung jawab.
- c. Kebijakan organisasi yang dirasakan merugikan diri pekerja akan dirasakan sebagai stres, misalnya : gaji yang tidak sesuai.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor penyebab stres kerja adalah : kondisi pekerjaan, peran dalam organisasi pengembangan karir, struktur dan iklim organisasi.

3. Proses terjadinya Stres

Stres kerja dapat timbul sewaktu-waktu terhadap diri kita sendiri. Jika daya tahan tubuh kita tidak kuat dan tidak seimbang maka stres kerja mudah muncul dalam aktifitas kita, misalnya dalam aktifitas pekerjaan. Selain pengertian stres kerja di atas ada juga teori yang membahas mengenai stres kerja, antara lain :

Teori gangguan lingkungan seseorang (*Person Environment Fit Theory*) adalah teori yang dikembangkan pada tahun 1970-an oleh French (1998). Teori ini membahas tentang bagaimana kehidupan sosial seseorang mempengaruhi perubahan sosial, fisik, dan mental seseorang. Teori ini berorientasi secara spesifik pada stres dan juga pekerjaan. Ada empat konsep dasar dari teori ini antara lain : stres organisasi, ketegangan, ” *coping*”, dan dukungan sosial. Stres organisasi didefinisikan sebagai kondisi anacaman yang potensial dari pekerjaan (*stressor*). Kondisi yang penting dari stres organisasi meliputi kompleksitas pekerjaan, kelebihan jumlah kerja, ambiguitas peran, dan kemampuan yang kurang. Strain atau ketegangan adalah respon yang tidak sehat yang dibuat seseorang. Respon fisiologis, seperti tekanan darah tinggi, atau karakteristik perilaku seperti penggunaan obat-obatan, semua itu merupakan bukti dari ketegangan.

Syndrom Adaptasi Umum (*selye's General Adaptation Syndrom/ GAS*). Teori yang dikemukakan oleh Hans Selye (1936, 1946, 1982) dalam Berry (1998). Seorang ahli endokrin yang menghabiskan karirnya untuk mempelajari psikologi tentang stres. Selye mengatakan bahwa stres adalah reaksi pelatihan tubuh secara umum terhadap sebuah penyebab stres kerja, dasar dari stres tersebut adalah mekanisme aktifitas beberapa sistem saraf dan hormon dalam waktu yang lama. Dengan kata lain bahwa stres merupakan suatu reaksi untuk kepentingan pertahanan, yang membantu manusia untuk mengenali bahaya yang lebih besar, yang mungkin akan muncul.

Syndrom Adaptasi Umum adalah sebuah konsep yang digunakan Selye dalam menjelaskan proses stres yang terdiri atas 3 tahap, antara lain :

- a. Fase peringatan awal (*the initial alarm phase*)
- b. Fase pertahanan (*resistance phase*)
- c. Fase lelah (*exhaustion phase*)

Selama dalam masa peringatan tubuh membuat reaksi melalui berbagai perubahan hormonal dan sistem syaraf. Jika stres dibebaskan atau dapat diatasi tubuh kembali pada keadaan normal, maka stres berlangsung ketahap berikutnya yang konsekuensi yang lebih serius. Selama tahap pertahanan tanda-tanda tertentu yang muncul menandakan tubuh masih dalam keadaan bertahan tingkat hormonal tetap tinggi. Akhirnya, jika stres berlanjut maka seseorang memasuki tahap lelah proses tubuh mulai rusak dan penyakit muncul sehingga stres kerja mudah timbul.

Model ketegangan jiwa dalam peristiwa hidup (*The Stressful Life Events Models*) dikemukakan oleh Holmes dan Rahe (1967) . Holmes dan Rahe setuju dengan pernyataan selye tentang peristiwa kehidupan dapat menimbulkan efek fisik. Model ketegangan jiwa dalam peristiwa hidup menimbulkan reaksi stres

terjadi ketika individu mengalami sesuatu yang memerlukan respon adaptif atau penyesuaian tingkah laku. Holmes dan Rahe percaya bahwa kejadian hidup yang penuh stres berperan dalam menyebabkan penyakit/ sakit. Sebuah proses yang mana stres dapat terjadi dan stres tersebut mengidentifikasi perubahan sepanjang jalan antara *stressor* awal dengan puncak/ ujung sakit (Rahe,1967).

Teori penilaian kognitif (*Cognitive Appraisal Theory*) yang dikemukakan oleh Richard Lazarus (Cohen&Lazarus, 1983) dalam (Sarafino, 1990) tentang suatu transaksi yang menyebabkan kondisi stres, yang umumnya melibatkan pada suatu proses penilaian.

Penilaian kognitif adalah suatu proses mental/ kejiwaan dimana individu menilai dengan dua faktor, antara lain :

- a. Apakah sebuah tuntutan mengancam kesejahteraannya (*Primary Appraisal*)
- b. Apakah sumber-sumber yang tersedia cukup untuk memebuhi permintaan (*Secondary Appraisal*)

Kedua faktor diatas membedakan dua jenis penilaian yaitu penilaian primer (*primary appraisal*) dan penilaian sekunder (*secondary appraisal*).

- a. Penilaian Primer (*Primery Appraisal*),Ketika individu menghadapi kejadian yang benar-benar membuat dirinya terancam tertekan, misalnya : ketika individu mendengar berita akan datangnya badai salju, hal yang pertama yang dilakukan adalah individu menilai secara kognitif dampak dari situasi bagi kesejahteraannya. Ancaman disini didefinisikan sebagai antisipasi yang dinilai bahaya, dan tantangan diartikan sebagai kepercayaan diri individu dalam mengatasi tuntutan tersebut. Kejadian dinilai baik atau positif bila dapat dipakai alasan untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan.

Kejadian yang kita nilai dalam stres dinilai lebih rinci dalam 3 implikasi, yaitu *harm-loss* atau banyaknya kerusakan dan kehilangan bila telah terjadi sesuatu, seperti seseorang menderita kemampuan atau kesakitan, ancaman atau kerugian yang dibayangkan bakal terjadi, dan tantangan untuk mendapatkan kemajuan, kepandaian, maupun keuntungan dengan menggunakan sumber-sumber yang biasa untuk memahami tuntutan. Perasaan-perasaan inilah yang tidak menyebabkan stres secara langsung tetapi dipengaruhi oleh penilaian individu pada suatu peristiwa.

b. Penilaian sekunder (*Secondary Appraisal*) ,Penilaian sekunder tidak harus dilakukan setelah penilaian primer, hal ini dilakukan melihat kondisi stres dari pengalaman individu bergantung pada keluarnya penilaian-penilaian yang individu buat dalam interaksi individu dengan lingkungan. Stres terjadi dalam situasi atau keadaan genting. Adapun faktor yang menyebabkan penilaian kejadian sebagai *stressful appraisal* adalah faktor individu, meliputi : intelektual, motivasi, dan kepribadian. Sedangkan faktor situasi, meliputi : tuntutan yang kuat, mendesak, situasi tak diinginkan dan situasi tak terkontrol .

Beehr dan Newman (1978) mengembangkan model untuk mengidentifikasi dan mengatur semua komponen yang berhubungan dengan stres kerja. Model ini melibatkan 150 variabel yang telah dipelajari dari penelitian sebagai hubungan stres. Variabel-variabel tersebut dikategorikan kedalam beberapa kelompok yang berbeda, antara lain:

a. karakteristik personal,yang dapat memiliki pengaruh bagaimana seseorang mengalami stres. Contohnya kecocokan fisik dan kepribadian. Karakteristik personal bertujuan untuk berinteraksi dengan variabel lingkungan melalui proses facet yang melibatkan pemikiran dan evaluasi kognitif dari situasi stres.

- b. Faktor lingkungan, mengarah pada lingkungan kerja dan termasuk tuntutan peran kerja seperti kelebihan karakter orang, ukuran perusahaan, dan tuntutan luar (pelanggan).
- c. Konsekuensi manusia, meliputi pengaruh pada fungsi psikologis seperti : kecemasan, mempengaruhi kesehatan fisik, perilaku yang tampak seperti pemakaian obat dan penyerangan.
- d. Konsekuensi organisasi dari stres, meliputi pengaruh ketidak hadirannya, dan lemahnya produktifitas.
- e. Respon adaptif, meliputi konsekuensi mewakili berbagai usaha untuk menangani stres. Contohnya para karyawan dapat membuat respon adaptif dengan mencari dukungan sosial, organisasi dapat membuat respon adaptif dengan perubahan jadwal/ jam kerja dan yang terakhir dapat membuat respon adaptif dengan sumbangan perlakuan.

Beehr dan Newman (1978) dalam (Berry, 1998) menyebutkan bahwa elemen waktu menunjukkan bahwa stres adalah sebuah proses yang bertahap. Pertama seseorang terasanya mengalami pengalaman awal stres, dan memiliki konsekuensi secara langsung terhadap manusia. Seseorang akan membuat beberapa respon adaptif awal yang bertujuan mengurangi stres. Kemudian adanya karakteristik individu, konsekuensi individu dan organisasi, karakter lingkungan merupakan komponen yang berhubungan dengan stres kerja.

4. Dampak Stres kerja

Schuller (2006) mengidentifikasi beberapa perilaku negatif karyawan yang berpengaruh pada organisasi atau perusahaan, antara lain:

- a. Terjadinya kekacauan, hambatan baik dalam manajemen maupun operasional kerja.

- b. Mengganggu kenormalan aktivitas kerja.
- c. Menurunkan tingkat produktivitas karyawan.
- d. Menurunkan pemasukan dan keuntungan perusahaan.

Selain itu, menurut Gitosudarmo (2000) dampak dan akibat yang ditimbulkan oleh stres adalah, antara lain : Subjektif berupa kekhawatiran atau ketakutan, agresi, rasa bosan, depresi, kelelahan, frustrasi, kehilangan kendali emosi, penghargaan diri yang rendah, gugup dan kesepian. Perilaku berupa mudah mendapat kecelakaan dan luapan emosional.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja memiliki dampak negatif baik pada orang yang mengalaminya maupun terhadap perusahaan, diantaranya kekacauan hambatan baik dalam manajemen maupun operasional kerja, mengganggu kenormalan aktivitas kerja, menurunkan tingkat produktivitas karyawan dan menurunkan pemasukan dan keuntungan perusahaan.

C. KERANGKA KONSEPTUAL

