

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Stres**

##### **2.1.1. Definisi**

Pada awal abad keempat belas, istilah stres bisa ditemukan, namun pengertiannya masih pada “kesulitan atau penderitaan yang begitu berat”. Istilah stres tersebut pun masih berdasarkan penekanan yang belum secara sistematis (Lazarus, 1993). Kemudian pada abad kedelapan belas hingga awal abad kesembilan belas, kata stres dipahami sebagai kekuatan, tekanan, ketegangan atau usaha yang kuat diberikan pada sebuah objek material atau pada seseorang "organ atau kekuatan mental". Namun istilah stres baru dikaitkan pada kondisi manusia di bidang kajian-kajian ilmiah semajak tahun 1930. Kemudian selama abad kesembilan belas hingga abad kedua puluh, istilah stres dan tekanan pun mulai dikonsep sebagai penyebab permasalahan dalam kesehatan secara fisik maupun psikologis.(Lumban Gaol, 2016).

Stres didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis di mana individu dihadapkan pada kesempatan, kendala, atau permintaan yang terkait dengan apa yang dia inginkan dan yang hasilnya dianggap tidak pasti dan penting. Stres adalah konsep holistik sehingga sulit untuk didefinisikan secara spesifik, dari lahir sampai mati, individu mengalami keadaan stres. Stres juga didefinisikan sebagai tantangan, peringatan, atau ancaman yang mengganggu fungsi dan kecepatan normal kehidupan seseorang. Stres juga diartikan sebagai dinamika dan kondisi hidup dengan individu yang menghasilkan respons terhadap kebutuhan adaptas. Cox (1978) mengidentifikasi bahwa stres tidak

hanya menimbulkan ancaman terhadap kualitas kehidupan kerja individu tetapi juga merusak kesejahteraan fisik dan mentalnya. Stres adalah komponen kehidupan sehari-hari di seluruh dunia yang dialami oleh individu khususnya pekerja secara universal. Stres diartikan sebagai dinamika dan kondisi hidup dengan individu yang menghasilkan respons terhadap kebutuhan adaptasi. Di negara berkembang konsep stres sangat diakui oleh para pekerja karena para pengusaha di negara-negara tersebut gagal menyadari dampak stres yang berdampak pada kinerja karyawannya. (Aslam et al., 2017).

Menurut Dorlan (2008) dalam (Guntur, 2020) Stres adalah gangguan mental yang dihadapi seseorang akibat adanya tekanan. Tekanan ini muncul dari kegagalan individu dalam memenuhi kebutuhan atau keinginannya. Tekanan ini bisa berasal dari dalam diri atau dari luar. Stres bukanlah penyakit atau cedera tetapi mempengaruhi kesehatan mental dan fisik. Petugas adalah profesi dengan pajanan berbagai situasi yang berpotensi menimbulkan stres ditempat kerja. Sumber stres dalam profesi petugas berhubungan dengan interaksi terhadap pasien dan profesi kesehatan lain maupun teman sejawat.

### **2.1.2. Penyebab Stres**

1. Faktor Organisasional
  - a. Beban kerja yang berlebihan
  - b. Atasan yang menuntut dan tidak peka
  - c. Rekan kerja yang tidak menyenangkan

- d. Kurangnya otonomi dan kreativitas
- e. Karier yang melalahkan
- f. Kurangnya pelatihan
- g. Relokasi pekerjaan

2. Faktor Individual

- a. Pertentangan antara karir dan tanggung jawab keluarga
- b. Ketidakpastian ekonomi
- c. Kurangnya penghargaan dan pengakuan kerja
- d. Kejenuhan, ketidakpuasan dan kebosanan
- e. Konflik dengan rekan kerja

3. Faktor Lingkungan

- a. Buruknya kondisi lingkungan kerja (masa pandemi dengan kurangnya APD)
- b. Jam masuk dan pulang kerja yang tidak sesuai
- c. Kemacetan saat berangkat dan pulang kerja (Vanchapo, 2020)



### 2.1.3. Tingkatan Stres

Berdasarkan (Psychology Foundation of Australia, 2010) tingkatan stres dibagi menjadi :

1. Stres Normal

Stres normal adalah sesuatu yang normal dalam kehidupan. Gejala dari stres normal yaitu merasakan detak jantung berdegup dengan lebih kencang setelah beraktivitas. Contohnya sedang mengikuti ujian atau kelelahan mengerjakan tugas akademik.

2. Stres Ringan

Stres ringan berasal dari stresor yang hanya berlangsung hitungan menit atau jam. Contohnya terjebak macet, dan dimarahi oleh dosen. Contoh dari gejala stres ringan adalah sulit bernafas, bibir menjadi kering, lemas, sering berkeringat, takut tidak beralasan, merasa lega jika kondisi penyebab stres telah berakhir

3. Stres Sedang

Stres sedang adalah stres yang berlangsung selama beberapa jam hingga beberapa hari. Contoh penyebab dari stres sedang adalah kejadian perkuliahan dengan seseorang yang tidak dapat diselesaikan. Contoh gejala dari stres ini adalah mudah merasa capek, mudah emosi, sulit beristirahat dan menjadi gelisah.

#### 4. Stres Berat

Stres yang dapat berlangsung selama beberapa minggu. Misalnya ada perselisihan dengan atasan, teman atau dosen secara terus menerus, penyakit fisik jangka panjang dan kesulitan ekonomi. Gejala dari stres ini adalah merasa tidak kuat untuk melakukan segala aktivitas, putus asa, hilang minat, merasa tidak dihargai dan merasa tidak ada hal yang diharapkan di masa depan.

#### 5. Stres Sangat Berat

Keadaan stres yang dapat berlangsung hingga beberapa minggu. Contoh penyebab dari stres berat adalah adanya pertikaian dengan atasan, teman ataupun dosen secara terus menerus. Terkena penyakit fisik dalam jangka panjang dan kesulitan ekonomi. Contoh gejala dari stres ini adalah merasa tidak kuat untuk melakukan aktivitas, dan menjadi putus asa dan hilang minat, merasa tidak dihargai dan merasa tidak ada hal yang diinginkan di masa depan.

### 2.1.4. Jenis Stres

#### a. Stres Pekerjaan (Job Stress)

Petugas merupakan suatu pekerjaan yang sangat rentan untuk mengalami stres. Karena pekerjaan petugas merupakan pekerjaan yang dihadapkan langsung kepada pasien (manusia) yang sedang dalam kondisi tidak baik (sakit). Stres terkait pekerjaan telah terlibat sebagai faktor utama yang berkontribusi terhadap meningkatnya ketidakpuasan kerja di kalangan petugas. Telah ditemukan bahwa stres kerja berdampak tidak hanya pada kesehatan petugas tetapi juga

kemampuan mereka untuk memenuhi tuntutan pekerjaan. Ini akan sangat mengganggu penyediaan dalam hal mengobati pasien yang berkualitas dan kemanjuran dari pemberian layanan kesehatan.(Da et al., 2017).

b. Stres Bioekologi ( Bio-Ecological Stress)

Stres bioekologi dipicu oleh dua hal yaitu yang berhubungan dengan ekologi atau lingkungan seperti polusi dan cuaca dan yang berhubungan dengan kondisi biologis seseorang seperti sakit, menstruasi dll.

c. Stres Psikososial (Psychosocial Stress)

Stres psikososial berhubungan dengan interaksi sosial dengan orang lain yang berada disekitarnya ataupun akibat situasi sosialnya. Contoh dari stres ini adalah stres terhadap lingkungan baru, masalah dalam keluarga dan stres karena terjebak macet.

d. Stres Kepribadian (Personality Stress)

Stres kepribadia bersumber dari masalah dalam pribadi masing-masing seseorang. Stres kepribadian berhubungan dengan cara pandang individu terhadap masalah dan kepercayaan terhadap diri sendiri. Umumnya orang yang selalu berpikir positif akan memiliki resiko kecil mengalami stres kepribadian.

e. Stres Pada Pelajar (College Student Stress)

Dalam lingkungan akademik, stres merupakan pengalaman yang paling sering dialami oleh para siswa, baik yang sedang belajar di tingkat sekolah ataupun di perguruan tinggi. Hal tersebut dikarenakan banyaknya tuntutan akademik yang

harus dihadapi, misalnya ujian, tugas-tugas, dan lain sebagainya.(Lumban Gaol, 2016).

### 2.1.5. Dampak Stres terhadap tubuh

Menurut Sarafino (2008) dalam (Guntur, 2020) kondisi stres dapat mempengaruhi tubuh baik dari segi fisik/biologis (melibatkan materi atau fisik) dan psikologis (cara pandang individu terhadap situasi dalam kehidupan mereka). Dampak stres terhadap tubuh yaitu

#### 1. Aspek Biologis

Ketika seseorang mengalami stres, dapat menyebabkan berbagai gejala tubuh seperti sakit kepala berlebihan, tidur kurang nyenyak, gangguan pada pencernaan, nafsu makan menurun, gangguan pada kulit dan produksi keringat berlebihan.

#### 2. Aspek Psikologis

Secara umum gejala psikologis orang yang menderita stres dapat dibagi menjadi 3, yaitu:

##### a. Gejala Kognisi

Gangguan daya ingat meliputi mudah lupa terhadap sesuatu hal, perhatian serta konsentrasi yang menurun sehingga menjadi tidak fokus dalam melakukan berbagai hal, dan menurunnya daya ingat tiba-tiba.



b. Gejala Emosi

Timbul perasaan yang naik turun dan dapat menyebabkan seseorang menjadi mudah marah, mudah cemas, mudah merasa sedih dan depresi.

c. Gejala Tingkah Laku

Umumnya orang dengan kondisi stres akan menjadi mudah untuk menyalahkan orang lain dan lebih mudah melanggar norma yang berlaku dikarenakan dia susah untuk bisa mengontrol perbuatannya serta lebih memilih bersikap acuh tak acuh pada lingkungan.

### 2.1.6. Manajemen stres

Manajemen stres yang dapat dilakukan adalah dengan metode koping. Koping didefinisikan sebagai upaya kognitif dan perilaku untuk mengelola tuntutan internal dan / atau eksternal spesifik yang dinilai membebani atau melebihi sumber daya seseorang dalam menghadapi stres. Seseorang akan secara psikologis rentan terhadap situasi tertentu jika dia tidak memiliki sumber daya yang cukup untuk menanganinya secara memadai dan sangat mementingkan ancaman yang tersirat dalam konsekuensi dari penanganan yang tidak memadai ini. Maka dari itu tiap diri individu harus mempunyai cara atau upaya dalam menghadapi atau mengurangi stres yang dialaminya.

1. Metode Koping Jangka Panjang

Merupakan metode yang konstruktif dan efektif dalam mengatasi stres psikologis dalam jangka waktu yang lama. Contoh dari metode ini adalah berbicara



dengan orang terdekat seperti teman ataupun keluarga, mencoba untuk mendapatkan informasi yang banyak berkaitan dengan masalah dihadapi, melakukan rekreasi, membuat alternatif dan mengambil pelajaran dari semua masalah yang dihadapi.

## 2. Metode Koping Jangka Pendek

Merupakan metode yang efektif dalam mengatasi stresor yang bersifat sementara dan kurang cocok untuk mengatasi stresor yang bersifat panjang. Contoh dari metode ini adalah menonton televisi, melihat film, tidur, sebagian orang ada yang mengkonsumsi alkohol ataupun merokok, dan melamun. (Montero-marin et al., 2017)

Setiap aspek di pekerjaan dapat menjadi pembangkit stres. Tenaga kerja yang menentukan sejauh mana situasi yang dihadapi merupakan situasi stres atau tidak. Tenaga kerja dalam interaksinya di pekerjaan, dipengaruhi pula oleh hasil interaksinya di tempat lain, di rumah, di sekolah, di perkumpulan, dan sebagainya.

Sumber stres yang menyebabkan seseorang tidak berfungsi optimal atau yang menyebabkan seseorang jatuh sakit, tidak saja datang dari satu macam pembangkit stres saja tetapi dari beberapa pembangkit stres. Sebagian besar dari waktu manusia bekerja. Karena itu lingkungan pekerjaan mempunyai pengaruh yang besar terhadap kesehatan seseorang yang bekerja. Pembangkit stres di pekerjaan merupakan pembangkit stres yang besar perannya terhadap kurang berfungsinya atau jatuh sakitnya seseorang tenaga kerja yang bekerja (Munandar, 2016).

Penyebab stres yang sering terjadi pada petugas kesehatan meliputi kerja shift, jam kerja yang panjang, peran yang ambigu dan konflik peran dan terpaparnya petugas kesehatan terhadap infeksi dan substansi bahaya lainnya yang ada di rumah sakit.

Beberapa penelitian tentang stres kerja terhadap pekerja juga telah dilakukan berhubungan dengan beban kerja berlebih (work load), tuntutan waktu pengerjaan tugas yang cepat, tidak adanya dukungan sosial dalam bekerja (khususnya dari supervisor, kepala pekerja dan managerial kepekerjaan yang lebih tinggi), terpapar penyakit infeksi, tertusuk jarum, dan berhubungan dengan pasien sulit atau kondisi sulit pasien yang serius (NIOSH, 2018).

Penyebab stres dalam pekerjaan dibagi menjadi dua, yakni:

- a. Individual Stresor, adalah penyebab stres yang berasal dari dalam diri individu, misalnya tipe kepribadian seseorang, kontrol personal dan tingkat kepasrahan seseorang, persepsi terhadap diri sendiri, tingkat ketabahan dalam menghadapi konflik peran serta ketidakjelasan peran.
- b. Group Stresor, adalah penyebab stres yang berasal dari situasi maupun keadaan di dalam perusahaan, misalnya kurang kerja sama antar karyawan, konflik antara individu dalam suatu kelompok, maupun kurangnya dukungan sosial dari sesama karyawan di dalam perusahaan. (Waluyo, 2018).

Sumber-sumber stress antara lain sebagai berikut:

- a. Dalam Diri Individu

Sumber stres dalam diri sendiri, pada umumnya dikarenakan konflik yang terjadi antara keinginan dan kenyataan berbeda. Mengingat bahwa manusia adalah makhluk rohani, dan makhluk jasmani, maka stresor dapat dibagi menjadi

tiga yaitu stresor rohani (spiritual), stresor mental (psikologi), dan stresor jasmani (fisikal) (Donsu, 2017). Reaksi-reaksi psikologis, fisiologis dan/atau dalam bentuk perilaku terhadap stres adalah hasil dari interaksi situasi dengan individunya, mencakup ciri-ciri kepribadian yang khusus dan pola-pola perilaku yang didasarkan pada sikap, kebutuhan, nilai-nilai, pengalaman lalu, keadaan kehidupan dan kecakapan (antara lain intelegensi, pendidikan, pelatihan, pemelajaran). Dengan perkataan lain faktor-faktor dalam individu berfungsi sebagai faktor pengubah antara rangsang dari lingkungan yang merupakan pembangkit stres potensial dengan individu (Munandar, 2016).

Faktor di dalam diri individu yang dapat menjadi sumber stres, terutama yang berhubungan dengan faktor-faktor di lingkungan di luar pekerjaan adalah sebagai berikut:

- 1) Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang dapat menimbulkan stres di tempat kerja. Menurut ILO (2016), perempuan lebih berisiko mengalami stres yang dapat berdampak pada timbulnya penyakit akibat stres serta tingginya keinginan untuk meninggalkan pekerjaannya. Perempuan dan laki-laki memiliki respon yang berbeda dalam menghadapi stres. Berdasarkan hasil penelitian Wichert (2017) menemukan bahwa laki-laki cenderung untuk mengatasi stres yang dialami dengan melakukan perubahan perilaku, seperti merokok, minum alkohol, obat-obatan, dll. Sedangkan perempuan cenderung

mengatasi stres yang dihadapi dengan melakukan perubahan secara emosional. Sehingga laki-laki cenderung mengalami penurunan kualitas kesehatan secara fisik ketika mengalami stres. Adapun perempuan cenderung mengalami penurunan kualitas kesehatan secara psikologis.

## 2) Umur

Umur dapat mempengaruhi tingkat stres yang dialami seseorang. Berdasarkan hasil penelitian Wichert (2017), pekerja pada usia yang lebih tua cenderung mengalami stres lebih rendah dibandingkan dengan pekerja berumur muda. Tetapi pengalaman stres pada pekerja yang berumur tua lebih banyak dibandingkan dengan pekerja muda. Pengaruh umur terhadap stres yang dialami pekerja biasanya hanya terjadi pada pekerjaan tertentu terutama yang berhubungan dengan kekuatan fisik dan penggunaan indera (Bickford, 2015). Individu yang berumur lebih tua cenderung mengalami stres lebih rendah. Individu yang berumur tua mengalami stres yang lebih rendah dikarenakan pengalamannya dalam menghadapi stres sudah lebih baik dibandingkan individu yang berumur muda (Mroczek, 2018).

## 3) Masa Kerja

Masa kerja berhubungan dengan pengalaman pekerja dalam menghadapi permasalahan di tempat kerja. Pekerja yang memiliki masa kerja lebih lama biasanya memiliki permasalahan kerja yang lebih banyak dibandingkan dengan pekerja dengan masa kerja yang masih

sedikit (Harigopal, 2015). Masa kerja yang berhubungan dengan stres kerja berkaitan dalam menimbulkan kejenuhan dalam bekerja. pekerja yang telah bekerja lebih dari lima tahun biasanya memiliki tingkat kejenuhan kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan pekerja baru. Kejenuhan ini yang kemudian dapat berdampak pada timbulnya stres di tempat kerja (Munandar, 2016).

b. Lingkungan Pekerjaan

Menurut Cooper dalam Saam dan Wahyuni (2017), sumber stres kerja adalah kondisi pekerjaan, masalah peran, hubungan interpersonal, kesempatan pengembangan karir, dan struktur organisasi. Cooper dalam Munandar (2016) secara perinci menemukan bahwa ada lima macam faktor pekerjaan yang menyebabkan stres, yaitu:

- 1) faktor-faktor intrinsik dalam pekerjaan (tuntutan fisik dan tugas);
- 2) pengembangan karier (kepastian pekerjaan dan ketimpangan status);
- 3) hubungan dalam pekerjaan (hubungan antar tenaga kerja);
- 4) struktur; dan
- 5) iklim organisasi.

Wanita Indonesia adalah berperan ganda seperti sebagai ibu rumah tangga, wanita karier, dan juga menopang ekonomi rumah tangga. Bila terjadi dilema antara peran-peran tersebut misalnya perasaan bersalah mengabaikan kewajiban rumah tangga dan di lain pihak tuntutan-tuntutan pekerjaan yang harus dipenuhi

dan kesulitan-kesulitan pengaturan waktu merupakan pemicu sebagai sumber stres (Saam dan Wahyuni, 2017).

Profesi-profesi tertentu ternyata mempunyai potensi lebih besar dibandingkan profesi lainnya. Profesi tersebut: polisi, pemadam kebakaran, petugas, pekerja, petani, pekerja tambang, sekretaris, masinis, dll (Wijayaningsih, 2018). Faktor-faktor di pekerjaan yang berdasarkan penelitian dapat menimbulkan stres yaitu:

1) Faktor Intrinsik dalam Pekerjaan (Tuntutan Tugas/ Beban Kerja)

Penelitian menunjukkan bahwa kerja shift merupakan sumber utama dari stres bagi para pekerja pabrik (Monk & Tepas dalam Munandar, 2016). Para pekerja shift lebih sering mengeluh tentang kelelahan dan gangguan perut daripada para pekerja pagi/ siang dan dampak dari kerja shift terhadap kebiasaan makan yang mungkin menyebabkan gangguan-gangguan perut. Pengaruhnya adalah emosional dan biologikal, karena gangguan ritme circadian dari tidur/daur keadaan bangun (wake cycle), pola suhu, dan ritme pengeluaran adrenalin.

Terlalu banyak pekerjaan/terlalu sedikit pekerjaan juga terkadang dapat menyebabkan stres pada seorang individu. Terlalu banyak pekerjaan berkaitan dengan kemampuan untuk menyelesaikan semua pekerjaan tersebut dengan hasil yang sebaik-baiknya. Sedangkan terlalu sedikit berkaitan dengan tidak adanya pekerjaan yang dapat dikerjakan. Sejuah



mana hal ini dapat menyebabkan seorang individu menjadi stres, tergantung bagaimana ia dapat mengatasi keadaan tersebut (Nasution 2017).

Beban kerja berlebih dan beban kerja terlalu sedikit merupakan pembangkit stres. Beban kerja dapat dibedakan lebih lanjut ke dalam beban kerja berlebih/terlalu sedikit ‘kuantitatif’, yang timbul sebagai akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak/sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu, dan beban kerja berlebih/terlalu sedikit ‘kualitatif’, yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas, atau tugas tidak menggunakan keterampilan dan/atau potensi dari tenaga kerja. Dalam rangka ini teknologi baru dapat menimbulkan baik beban kerja berlebih maupun beban kerja yang terlalu sedikit. Di samping itu beban kerja berlebih kuantitatif dan kualitatif dapat menimbulkan kebutuhan untuk bekerja salam jumlah jam yang sangat banyak, yang merupakan sumber tambahan dari stres (Munandar, 2016).

## 2) Hubungan Interpersonal

Hubungan antar manusia di tempat kerja dapat sebagai sumber stres karena hubungan dengan atasan, rekan kerja, dan bawahan tidak selalu baik dan serasi. Kesulitan menjalin hubungan dengan staf lain, misalnya mengalami konflik dengan teman sejawat, mengetahui orang lain tidak menghargai sumbangsih yang dilakukan, dan gagal membentuk tim kerja dengan staf (Tarigan, 2015). Harus hidup dengan orang lain, merupakan salah satu aspek dari kehidupan yang penuh stres. Hubungan yang baik



antaranggota dari satu kelompok kerja dianggap sebagai faktor utama dalam kesehatan individu dan organisasi (Munanjar, 2016).

Menurut Rice dalam Waluyo (2018), gejala stres kerja dibagi dalam tiga aspek, yaitu gejala psikologis, gejala fisik, dan gejala perilaku. Lain halnya dengan Bram yang menyebutkan bahwa stres kerja menimbulkan gejala yang dapat dibagi ke dalam empat kategori yaitu fisik, emosional, intelektual dan interpersonal (Bram dalam Donsu, 2017).

Hawari dalam Donsu (2017), menyatakan bahwa stres dapat dirasakan dari perubahan-perubahan yang terjadi pada tubuhnya, seperti hal-hal berikut: gangguan penglihatan, pendengaran berdenging, daya ingat menurun, wajah tampak tegang, dahi berkerut, mimik wajah nampak serius, tidak -i, bicara berat, sukar untuk senyum, kulit muka kerutan, mulut dan bibir terasa kering, tenggorokan serasa tercekik, tubuh terasa panas atau dingin, keringat berlebihan, napas terasa berat dan sesak, jantung berdebar-bedar, lambung terasa kembung, mual dan pedih, pembuang air kecil sering, otot terasa sakit seperti ditusuk-tusuk, pagal dan tegang, kada gula meninggi, libido bisa menurun atau sebaliknya meningkat.

Terry Beehr dan John Newman dalam Waluyo (2015), mengkaji ulang beberapa kasus stres pekerjaan dan menyimpulkan tiga gejala dari stres pada individu, yaitu:

a) Gejala Fisiologis

Perubahan fisiologis ditandai oleh adanya gejala-gejala seperti merasa letih/lelah, kehabisan tenaga, pusing, gangguan pencernaan, sedangkan perubahan psikologis ditandai oleh adanya kecemasan berlarut-larut, sulit tidur, napas tersengal-sengal, dan berikutnya perubahan sikap seperti keras kepala, mudah marah, dan tidak puas terhadap apa yang dicapai (Wijono, 2015).

Pada umumnya tubuh akan bereaksi terhadap stresor, berupa respon darurat atau respon internal lainnya. Jika ancaman dapat diselesaikan maka respon darurat akan segera menghilang dan keadaan fisiologis tubuh menjadi normal.

Ada dua jenis respon tubuh/fisiologis terhadap stres, respon tersebut berupa upaya tubuh untuk menyesuaikan diri terhadap stres. Pertama adalah LAS (Local Adaptation Syndrome), yaitu reaksi tubuh yang bersifat lokal/penyesuaian lokal. Misalnya proses peradangan ditempat masuknya mikroorganisme. Dan kedua disebut GAS (General Adaptation Syndrome), yaitu adaptasi tubuh yang terjadi secara umum (Wijayaningsih, 2015).

Menurut Cooper dan Straw dalam Donsu (2017), ada beberapa gejala fisiologis akibat dari stres kerja yaitu napas memburu, mulut dan tenggorokan kering, tangan lembab, panas, otot tegang, pencernaan terganggu, sembelit, letih tak beralasan, gelisah. Gejala fisik akibat stres

kerja dapat berupa insomnia, sakit kepala, sulit Buang Air Besar (BAB), gangguan pencernaan, radang usus, gatal gatal (Bram dalam Donsu, 2017).

Gejala-gejala fisiologis yang utama dari stres kerja yang dikemukakan oleh Terry Beehr dan John Newman dalam Waluyo (2015) adalah:

- 1) Meningkatnya denyut jantung, tekanan darah, dan kecenderungan mengalami penyakit kardiovaskular.
- 2) Meningkatnya sekresi dari hormon stres (contoh: adrenalin dan nonadrenalin).
- 3) Gangguan gastrointestinal (misalnya gangguan lambung).
- 4) Meningkatnya frekuensi dari luka fisik dan kecelakaan.
- 5) Kelelahan secara fisik dan kemungkinan mengalami sindrom kelelahan yang kronis ( Chronic Fatigue Syndrome).
- 6) Gangguan pernapasan, termasuk gangguan dari kondisi yang ada.
- 7) Sakit kepala, sakit pada punggung bagian bawah, ketegangan otot.
- 8) Gangguan tidur.

b) Gejala Psikologis

Situasi stres menghasilkan reaksi emosional mulai dari kegembiraan (jika peristiwa menuntut tetapi dapat diatasi), sampai emosi seperti kecemasan, kemarahan, kekecewaan, dan depresi. Jika situasi stres terus terjadi maka emosi mungkin akan berpindah dan bolak - balik diantara emosi-emosi tersebut, tergantung pada keberhasilan kita mengatasinya.

Bram dalam Donsu (2017) menyebutkan beberapa gejala emosional yang timbul akibat stres kerja antara lain seseorang menjadi pemarah, mudah tersinggung, sensitif, gelisah, pencemas, sedih, cengeng dan mood berubah-ubah.

Berikut ini adalah gejala-gejala psikologis yang sering ditemui pada hasil penelitian mengenai stres pekerjaan (Terry Beehr dan John Newman dalam Waluyo, 2015):

- 1) Kecemasan, ketegangan, kebingungan, dan mudah tersinggung.
- 2) Perasaan frustrasi, rasa marah, dan dendam (kebencian).
- 3) Sensitif dan hyperreactivity.
- 4) Memendam perasaan, penarikan diri, dan depresi.
- 5) Komunikasi yang tidak efektif.
- 6) Perasaan terkucil dan terrasing.
- 7) Kebosanan dan ketidakpuasan kerja.
- 8) Kelelahan mental, penurunan fungsi intelektual, dan kehilangan konsentrasi.
- 9) Kehilangan spontanitas dan kreativitas.
- 10) Menurunnya rasa percaya diri.

c) Gejala Perilaku

Gejala perilaku dapat berupa semakin banyak merokok/ alkohol/ makan, menarik diri dari pergaulan sosial dan mudah bertengkar (Anoraga, 2015).

Menurut Cooper dan Straw dalam Donsu (2017), gejala perilaku dari stres kerja yaitu bingung, cemas, sedih, jengkel, salah paham, gagal, tidak menarik, tidak bersemangat, susah konsentrasi.

Gejala-gejala perilaku yang utama dari stres kerja menurut Terry Beehr dan John Newman dalam Waluyo (2015) adalah:

- 1) Menunda, menghindari pekerjaan, dan absen dari pekerjaan.
- 2) Menurunnya prestasi (performance) dan produktivitas.
- 3) Meningkatnya penggunaan minuman keras dan obat-obatan.
- 4) Perilaku sabotase dalam pekerjaan.
- 5) Perilaku makan yang tidak normal (kebanyakan) sebagai pelampiasan, mengarah ke obesitas.
- 6) Perilaku makan yang tidak normal (kekurangan) sebagai bentuk penarikan diri dan kehilangan berat badan secara tiba-tiba, kemungkinan berkombinasi dengan tanda-tanda depresi.
- 7) Meningkatnya kecenderungan berperilaku berisiko tinggi, seperti menyetir dengan tidak hati-hati dan berjudi.
- 8) Meningkatnya agresivitas, vandalisme, dan kriminalitas.
- 9) Menurunnya kualitas hubungan interpersonal dengan keluarga dan teman.
- 10) Kecenderungan untuk melakukan bunuh diri.

### 2.1.7. Alat Ukur Tingkat Stres

Alat ukur tingkat stres adalah kuesioner dengan sistem scoring yang akan diisi oleh responden dalam suatu penelitian. Ada beberapa kuesioner yang sering dipakai untuk mengetahui tingkat stres pada mahasiswa antara lain:

#### 1. Kessler Psychological Distress Scale

Kessler Psychological Distress Scale terdiri dari 10 pertanyaan yang diajukan kepada responden dengan skor 1 untuk jawaban dimana responden tidak pernah mengalami stress.

- a. Untuk jawaban dimana responden jarang mengalami stress.
- b. Untuk jawaban dimana responden Universitas Sumatera Utara kadang-kadang mengalami stress.
- c. Untuk jawaban dimana responden sering mengalami stress.
- d. Untuk jawaban dimana responden selalu mengalami stres dalam 30 hari terakhir.

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala ordinal. Tingkat stres dikategorikan sebagai berikut:

- a. Skor di bawah 20 : tidak mengalami stres
- b. Skor 20-24 : stres ringan
- c. Skor 25-29 : stres sedang
- d. Skor 30 dan di atas 30 : stres berat

## 2. Perceived Stress Scale (PSS-10)

Perceived Stress Scale (PSS-10) merupakan self report questionnaire yang terdiri dari 10 pertanyaan dan dapat mengevaluasi tingkat stres beberapa bulan yang lalu dalam kehidupan subjek penelitian. Skor PSS diperoleh dengan reversing responses (sebagai contoh, 0=4, 1=3, 2=2, 3=1, 4=0) terhadap empat soal yang bersifat positif (pertanyaan 4, 5, 7 dan 8) dan menjumlahkan skor jawaban masing-masing. Soal dalam Perceived Stress Scale ini akan menanyakan tentang perasaan dan pikiran responden dalam satu bulan terakhir ini. Anda akan diminta untuk mengindikasikan seberapa sering perasaan ataupun pikiran dengan membulatkan jawaban atas pertanyaan.

- a. Tidak pernah diberi skor 0
- b. Hampir tidak pernah diberi skor 1
- c. Kadang-kadang diberi skor 2
- d. Cukup sering skor 3
- e. Sangat sering diberi skor 4

Semua penilaian diakumulasikan, kemudian disesuaikan dengan tingkatan stres sebagai berikut:

- a. Stres ringan (total skor 1-14)
- b. Stres sedang (total skor 15-26)
- c. Stres berat (total skor >26)



### 3. Depression Anxiety Stress Scale (DASS)

Depression Anxiety Stress Scale (DASS) adalah set dari 3 skala self-report yang dirancang untuk mengukur keadaan emosional dari depresi, kecemasan, dan stres. DASS dibuat bukan hanya sebagai skala biasa untuk mengukur kondisi emosional secara konvensional, tetapi juga lebih jauh sebagai proses untuk mengidentifikasi, mengerti, dan mengukur keadaan emosional secara klinis yang sedang dialami, yang biasanya disebut sebagai depresi, kecemasan, dan stres.

Tiap-tiap dari 3 skala DASS memiliki 14 hal, dibagi menjadi 2-5 subskala dengan isi yang sama. Skala depresi melihat adanya disforia, keputusasaan, devaluasi hidup, celaan diri sendiri, kurangnya minat / keikutsertaan, anhedonia, dan inersia. Skala kecemasan melihat adanya gairah otonom, efek otot lurik, kecemasan situasional, dan pengalaman subjektif dari pengaruh kecemasan. Skala stres sensitive terhadap tingkatan dari gairah kronik non spesifik. Skala tersebut melihat adanya kesulitan relaks, gairah saraf, dan mudah menjadi sedih/agitasi, iritabel / over-reaktif, dan tidak sabaran. Subjek diminta untuk mengisi 4 poin dari skala keparahan / frekuensi untuk menilai apakah mereka pernah mengalami tiap keadaan tersebut selama minggu-minggu terakhir. Skor untuk depresi, kecemasan, dan stres dihitung dengan menjumlahkan skor-skor dari hal-hal relevan tersebut. Adapula tambahan dari DASS dasar, versi pendeknya, yang disebut sebagai DASS21 dan terdiri dari 7 hal per skala.

Karakteristik dari nilai tinggi pada tiap skala DASS:

- a. Skala depresi Meremehkan diri sendiri

- 1) Hilangnya gairah hidup, suram, murung
  - 2) Percaya bahwa hidup tidak memiliki arti atau nilai
  - 3) Pesimis mengenai masa depan
  - 4) Tidak bisa merasakan kesenangan atau kepuasan
  - 5) Tidak bisa menjadi tertarik atau terlibat
  - 6) Lambat, tidak berinisiatif
- b. Skala kecemasan Gelisah, panic
- 1) Malu, gemetaran
  - 2) Berhati-hati terhadap kekeringan pada mulut, memiliki
  - 3) Kesulitan bernapas, berdebar-debar, telapak tangan yang berkeringat, khawatir terhadap penampilan dan kemungkinan lepas kendali
- c. Skala stres terlalu bergairah, tegang
- 1) Sulit untuk relaks
  - 2) Mudah tersinggung dan sedih
  - 3) Mudah terusik
  - 4) Gugup
  - 5) Intoleran terhadap gangguan atau penundaan
- d. Skala DASS inilah yang akan digunakan dalam penelitian ini.

## **2.2. Faktor Yang Berhubungan Dengan Stres**

### **2.2.1. Beban Kerja dan jam kerja yang panjang**

Beban kerja adalah hubungan antara tuntutan kerja yang ditempatkan pada pekerja dalam dengan jumlah waktu dan sumber daya tertentu. Beban kerja menunjukkan sejauh mana pekerja merasa terbebani dalam hal upaya mental, kompleksitas kerja dan kecepatan kerja. Beban kerja disebutkan sebagai prediktor paling penting dari kelelahan dan stres. Selain itu jam kerja yang panjang memiliki efek fisik dan kognitif pada petugas. Efek yang paling langsung termasuk kelelahan, stres, kurang tidur, penggunaan tembakau berlebihan, dan penyalahgunaan obat-obatan terlarang dan alkohol. Jam kerja yang panjang menyebabkan penurunan fungsi dan berkontribusi pada cedera dan kesalahan, jam kerja yang panjang memperpanjang keterpaparan terhadap bahaya pekerjaan dan memperpendek periode pemulihan. Selain itu, jam kerja yang panjang juga dikaitkan dengan masalah keluarga seperti pernikahan yang tidak berfungsi dengan baik serta berkurangnya waktu yang dihabiskan dengan anak-anak dan orang tua. Beban kerja yang banyak serta jam kerja yang panjang dapat secara bersamaan terjadi, karena beban kerja yang berlebih menyebabkan pekerjaan tidak dapat selesai tepat waktu sehingga memperpanjang jam kerja petugas. (Manyisa & van Aswegen, 2017).

Beban kerja dihitung berdasarkan Kemenkes RI No. 81/Menkes/SK/I/2004 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Sumber Daya Manusia kesehatan di tingkat Provinsi, Kabupaten/ Kota serta Rumah Sakit menetapkan waktu kerja tersedia tujuannya adalah diperolehnya waktu kerja tersedia masing-masing kategori SDM

yang bekerja di Rumah Sakit selama kurun waktu satu tahun. Data yang dibutuhkan untuk menetapkan waktu kerja tersedia adalah sebagai berikut :

1. Hari kerja, sesuai ketentuan yang berlaku di RS atau Peraturan Daerah setempat, pada umumnya dalam 1 minggu 5 hari kerja. Dalam 1 tahun 250 hari kerja (5 hari x 50 minggu). (A)
2. Cuti tahunan, sesuai ketentuan setiap SDM memiliki hak cuti 12 hari kerja setiap tahun. (B)
3. Pendidikan dan pelatihan, sesuai ketentuan yang berlaku di RS untuk mempertahankan dan meningkatkan kompetensi/profesionalisme setiap kategori SDM memiliki hak untuk mengikuti pelatihan/kursus/seminar/lokakarya dalam 6 hari kerja. (C)
4. Hari Libur Nasional, berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Terkait tentang Hari Libur Nasional dan Cuti Bersama, tahun 2002-2003 ditetapkan 15 Hari Kerja dan 4 hari kerja untuk cuti bersama. (D)
5. Ketidakhadiran kerja, sesuai data rata-rata ketidakhadiran kerja (selama kurun waktu 1 tahun) karena alasan sakit, tidak masuk dengan atau tanpa pemberitahuan/ijin. (E)
6. Waktu kerja, sesuai ketentuan yang berlaku di RS atau Peraturan Daerah, pada umumnya waktu kerja dalam 1 hari adalah 8 jam (5 hari kerja/minggu). (F)

Berdasarkan data tersebut selanjutnya dilakukan perhitungan untuk menetapkan waktu tersedia dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Waktu Kerja Tersedia} = \{A - (B+C+D+E)\} \times F$$

Keterangan :

A = Hari Kerja

D = Hari Libur Nasional

B = Cuti Tahunan

E = Ketidak Hadiran Kerja

C = Pendidikan dan Pelatihan

F = Waktu Kerja

Apabila ditemukan adanya perbedaan rata-rata ketidak hadiran kerja atau RS menetapkan kebijakan untuk kategori SDM tertentu dapat mengikuti pendidikan dan pelatihan lebih lama di banding kategori SDM lainnya, maka perhitungan waktu kerja tersedia dapat dilakukan perhitungan menurut kategori SDM. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat simulasi perhitungan berdasarkan rumus waktu kerja tersedia sebagaimana diuraikan pada Tabel VI.8 di bawah ini.

**Tabel 2.1 Simulasi Perhitungan Berdasarkan Rumus Waktu Kerja Tersedia**

Kode	Faktor	Kategori SDM		Keterangan
		Perawat	Dokter Sp.X	
A	Hari Kerja	260	260	Hari/Tahun
B	Cuti Tahunan	12	12	Hari/Tahun
C	Pendidikan dan Pelatihan	5	10	Hari/Tahun
D	Hari Libur Nasional	19	19	Hari/Tahun
E	Tidak Hadiran Kerja	10	12	Hari/Tahun
F	Waktu Kerja	8	8	Jam/Hari
<b>Waktu Kerja Tersedia</b>		<b>1,712</b>	<b>1,656</b>	<b>Jam/Tahun</b>
<b>Hari Kerja Tersedia</b>		<b>214</b>	<b>207</b>	<b>Hari Kerja/Tahun</b>

Waktu kerja tersedia untuk kategori SDM Perawat adalah 1,704 jam/tahun, atau 213 hari kerja. Sedangkan kategori SDM Petugas Spesialis X adalah 1,616 atau 189 hari kerja/tahun.

Uraian perhitungannya adalah sebagai berikut:

1. Waktu kerja tersedia untuk kategori SDM :
  - a. Perawat =  $\{260 - (12+5+19+10)\} = 214$  hari kerja/tahun
  - b. Petugas Sp X =  $\{260 - (12+10+19+12)\} = 207$  hari kerja/tahun
2. Hari kerja tersedia untuk kategori SDM :
  - a. Perawat =  $(214 \text{ hari/tahun}) \times 8 \text{ (jam/hari)} = 1,712$  jam kerja/tahun
  - b. Petugas Sp. X =  $(207 \text{ hari kerja/tahun}) \times 8 \text{ (jam/hari)} = 1,656$  jam kerja/tahun

### 2.2.2. Kelelahan

Kelelahan adalah perasaan tidak mampu untuk mengatasi diri sendiri pada tingkat emosional. Dapat terjadi dalam lingkungan pekerjaan. Kelelahan adalah perasaan tidak mampu lagi melakukan tugas secara memadai atau tidak dapat melakukan suatu pekerjaan secara maksimal di tempat kerja. Secara umum, 'kelelahan' adalah respons subjek terhadap stres terkait pekerjaan kronis dan merupakan upaya untuk beradaptasi atau melindungi diri dari stres tersebut. Kelelahan mengakibatkan kesalahan medis, kualitas pekerjaan yang lebih rendah, biaya yang lebih tinggi, dan hasil yang buruk secara keseluruhan. Dampak kelelahan pada tenaga kerja petugas sangat besar. Kelelahan salah satunya disebabkan oleh jam kerja yang panjang dan kurangnya rasa hormat dari rekan kerja. (Yates, 2020).



### 2.2.3. Rotasi Shift Kerja

Pekerja shift adalah siapa saja yang bekerja dengan durasi yang diperpanjang atau jam non-standar seperti bekerja hingga larut malam atau mulai bekerja lebih awal. Shift kerja diadakan agar adanya pergantian jam jaga antara pekerja dimana pada pekerjaan yang dituntut untuk tetap bekerja selama 24 jam. Tenaga kesehatan khususnya petugas sangat rentan bekerja dengan menggunakan rotasi shift kerja. Jam kerja yang tidak teratur serta pekerjaan dengan shift menimbulkan risiko kesehatan fisik, psikologis dan sosial yang serius bagi individu, selain itu gangguan kesehatan seperti obesitas, gangguan saluran cerna, penyakit kardiovaskular, tukak duodenum, penyakit infeksi dan keluhan muskuloskeletal telah dikaitkan dengan kerja shift. Masalah kesehatan mental seperti depresi dan bunuh diri juga ditemukan terkait dengan kerja shift. Shift kerja yang tidak teratur dan jam kerja yang panjang merupakan faktor risiko utama dari gangguan mental seperti stres dan kecemasan. Masalah kesehatan yang buruk erat kaitannya dengan pekerjaan yang mempunyai shift malam. (Manyisa & van Aswegen, 2017).

### 2.2.4. Hubungan Dalam Pekerjaan

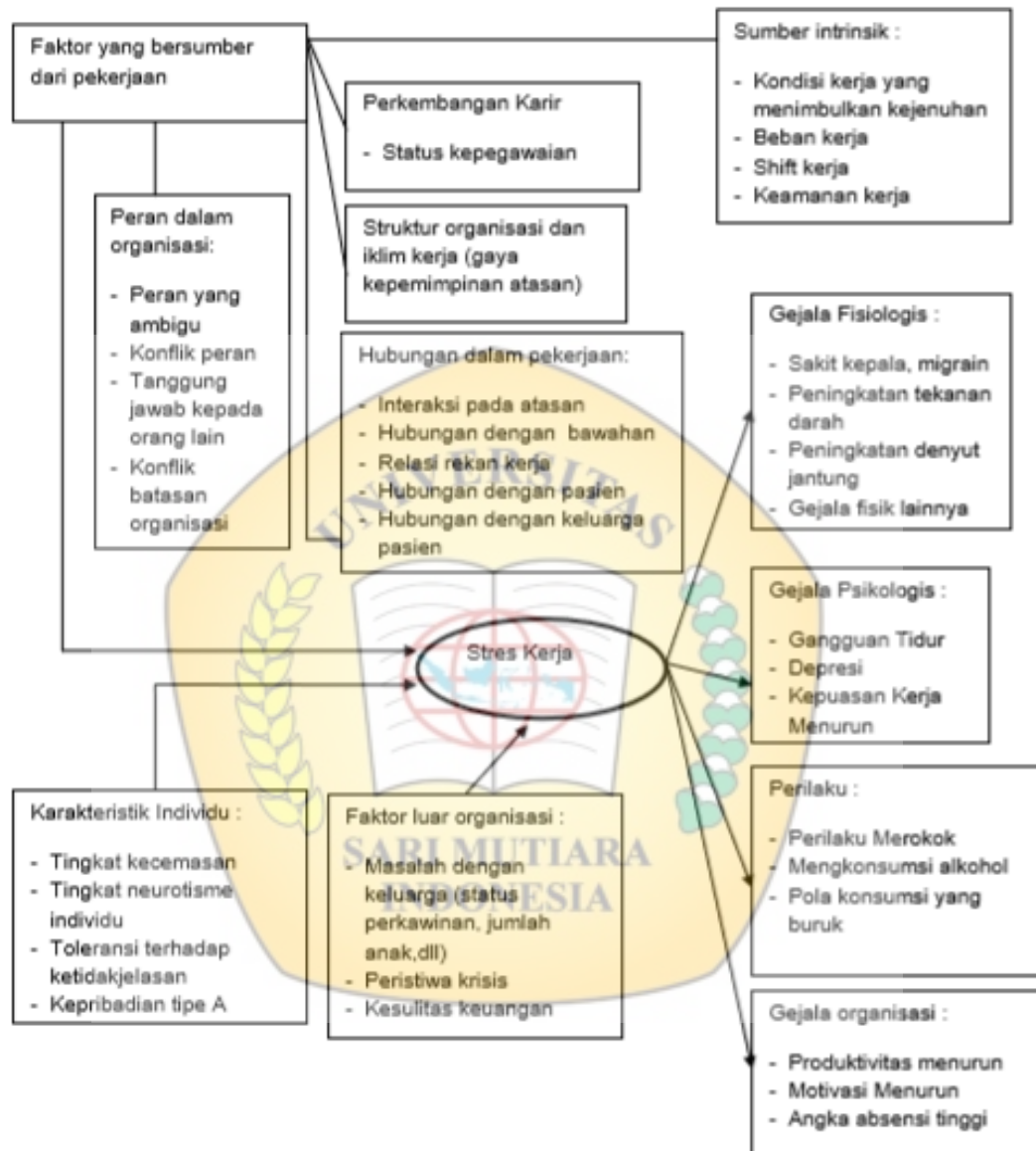
Hubungan dalam pekerjaan yang dimaksud adalah hubungan antar pekerja dengan atasan, dengan rekan sejawat maupun dengan bawahan. Hubungan antar pekerja merupakan salah satu sumber stres karena hubungan kerja baik dengan atasan, rekan kerja maupun dengan bawahan tidak selalu baik dan serasi. Hubungan sosial yang menunjang (*supportive*) dengan rekan-rekan kerja, dengan atasan maupun dengan



bawahan tidak akan menimbulkan tekanan-tekanan antarpribadi yang berhubungan dengan persaingan. Kelekatan kelompok kepercayaan antar pribadi dan rasa senang dengan atasan, berhubungan dengan penurunan dari stres pekerjaan. Stres dapat dtimbul karena seseorang harus bekerja sama dengan orang yang berkepribadian “kasar”, orang yang tidak memperhatikan perasaan dan kepekaan dalam interaksi sosial, dan orang yang “dingin” (Munandar, 2015).



### 2.3. Kerangka Teori



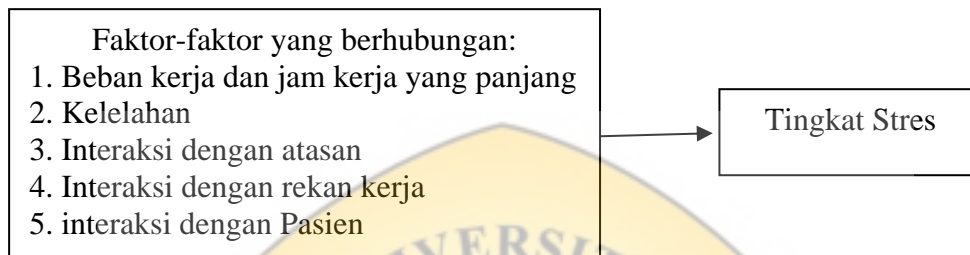
**Gambar 2.1 Kerangka Teori Penelitian**

Sumber : modifikasi model stres dalam pekerjaan oleh Greenberg (2002) dan Cooper, C.L (2001)

## 2.4. Kerangka Konsep

Berdasarkan landasan teori tersebut, kerangka konsep penelitian ini adalah sebagai berikut:

### Variabel Independen Variabel Dependen



**Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian**

## 2.5. Hipotesis Penelitian

1. Ada hubungan beban kerja dan jam kerja yang panjang dengan tingkat stres.
2. Ada hubungan kelelahan dengan tingkat stres.
3. Ada hubungan interaksi dengan atasan dengan tingkat stres.
4. Ada hubungan interaksi dengan rekan kerja dengan tingkat stres.
5. Ada hubungan interaksi dengan Pasien dengan tingkat stres.