

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep stres**

##### **2.1.1 Definisi stres**

Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang memengaruhi proses berpikir, emosi, dan kondisi seseorang, hasilnya stres yang terlalu berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang dalam menghadapi lingkungan dan pada akhirnya akan mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya (Febriani, 2017).

Stres kerja adalah suatu respon adaptif, dihubungkan oleh karakteristik dan atau proses psikologi individu yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan eksternal, situasi atau peristiwa yang menempatkan tuntutan psikologis dan atau fisik khusus pada seseorang (Wahab, 2019)

Stres kerja adalah pemicu utama terjadinya penurunan kinerja dari pegawai (Shivendra& Kumar, 2016). Sebanyak 30% pegawai di beberapa negara maju mengalami stress kerja, namun berbeda dengan negara berkembang yang pekerjaannya mempunyai level kerja tinggi (Hosseinietal., 2016).

##### **2.1.2 Jenis stres kerja**

Stres tidak selalu buruk, meskipun seringkali dibahas dalam konteks yang negatif, karena stress memiliki nilai positif ketika menjadi peluang

saat menawarkan potensi hasil. Contohnya, banyak professional memandang tekanan sebagai beban kerja yang berat dan tenggat waktu yang mepet sebagai tantangan positif yang menaikkan mutu pekerjaan mereka. Stres bisa positif bisa negatif. Para peneliti berpendapat bahwa stres tantangan, atau stress yang menyertai tantangan di lingkungan kerja, beroperasi berbeda dari stress hambatan, atau stress yang menghalangi dalam mencapai tujuan. Terkadang memang dalam satu organisasi sengaja diciptakan adanya suatu tantangan, yang tujuannya membuat karyawan lebih termotivasi untuk segera menyelesaikan pekerjaannya. Dengan cara memberikan waktu yang terbatas.

Berney dan Selye (Dewi, 2012) mengungkapkan ada empat jenis stres:

a. Eustres (*good stres*)

Eustres (*good stres*) merupakan stress yang menimbulkan stimulus dan kegairahan, sehingga memiliki efek yang bermanfaat bagi individu yang mengalaminya. Contohnya Seperti: tantangan yang muncul dari tanggung jawab yang meningkat, tekanan waktu, dan tugas berkualitas tinggi.

b. Distres

Distres merupakan stres yang memunculkan efek yang membahayakan bagi individu yang mengalaminya seperti: tuntutan yang tidak menyenangkan atau berlebihan yang menguras energi individu sehingga membuatnya menjadi lebih mudah jatuh sakit

*c. Hyperstres*

Hyperstres yaitu stres yang berdampak luar biasa bagi yang mengalaminya. Meskipun dapat bersifat positif atau negatif tetapi stress ini tetap saja membuat individu terbatas kemampuan adaptasinya. Contoh adalah stres akibat serangan teroris.

*d. Hypostres*

Hypostres merupakan stres yang muncul karena kurangnya stimulasi. Contohnya, stres karena bosan atau karena pekerjaan yang rutin.

### 2.1.3 Gejala – gejala stres kerja

Gejala stres diungkapkan oleh Robbins dan Timothy (2016) tentang gejala stres meliputi hal-hal sebagai berikut:

a. Gejala Fisiologis

Gejala stres dapat menciptakan perubahan di dalam metabolisme, meningkatkan fungsi jantung dan tingkat pernapasan dan tekanan darah, membawa sakit kepala, serta menimbulkan serangan jantung.

b. Gejala Psikologis

Gejala stres memperlihatkan dirinya sendiri dalam keadaan psikologis seperti ketegangan, kecemasan, sifat lekas marah, kebosanan, dan penundaan.

c. Gejala Perilaku

Gejala stres yang terkait dengan perilaku meliputi penurunan dalam produktivitas, ketidakhadiran, dan tingakt perputaran karyawan,

demikian pula dengan perubahan dalam kebiasaan makan, meningkatnya merokok atau konsumsi alkohol, pidato yang cepat dan gelisah, dan gangguan tidur.

Gejala lain juga disebutkan oleh Wirawan (2010) mengungkapkan tentang gejala stres kerja adalah sebagai berikut:

a. Fisik

Detak jantung meningkat, tekanan darah meningkat, mulut dan kerongkongan kering, keringat dingin, sesak napas, sakit kepala, sakit perut, muka pucat, gemetar atau insomnia, kelelahan atau kejenuhan, siklus menstruasi terganggu, nafsu makan turun.

b. Kognitif

Pikun, penilaian buruk, konsentrasi buruk, kreativitas menurun, menurunnya kinerja, menurunnya kemampuan untuk memecahkan permasalahan, marah, depresi, gelisah, kekhawatiran, berprasangka dan curiga, penarikan diri, teledor, gugup dan gelisah, menggerutu, tidak toleran terhadap orang lain, pesimis, mimpi buruk, mudah tersinggung, tidak kreatif dan inovatif

c. Afektif

Marah instabilitas emosi, menarik diri, depresi, berprasangka, kekhawatiran, frustrasi, gelisah.

d. Perilaku

Pikun, penilaian buruk, konsentrasi buruk, kreativitas menurun, menurunnya kinerja, menurunnya kemampuan untuk memecahkan permasalahan

#### 2.1.4 Faktor – faktor yang memengaruhi stres kerja

Stres kerja timbul karena adanya hubungan interaksi dan komunikasi antara individu dan lingkungannya. Selain itu, stress muncul karena adanya jawaban individu yang berwujud emosi, fisiologis, dan pikiran terhadap kondisi, situasi, atau peristiwa yang meminta tuntutan tertentu terhadap diri individu dalam pekerjaannya (Wijono, 2015)

(Asih, 2018) mengungkapkan bahwa terdapat sejumlah kondisi kerja yang sering menyebabkan stres bagi karyawan, diantaranya adalah :

1. Beban kerja yang berlebihan
2. Tekanan atau desakan waktu
3. Kualitas supervisi yang jelek
4. Iklim politis yang tidak aman
5. Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai
6. wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung-jawab
7. Kemenduaan peranan (role ambiguity)
8. Frustrasi
9. Konflik antar pribadi dan antar kelompok
10. Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan
11. Berbagai bentuk perubahan

Cooper (dalam Umam, 2012) faktor yang memengaruhi stres kerja diantaranya:

a. Stressor kondisi pekerjaan

Seperti beban kerja berlebihan secara kuantitatif dan kualitatif, keputusan yang dibuat oleh seseorang, bahaya fisik, jadwal bekerja.

b. Stressor stres peran

Ketidajelasan peran, adanya bias dalam membedakan gender dan stereotype peran gender; pelecehan seksual

c. Stressor faktor interpersonal

Meliputi hasil kerja dan dukungan sosial yang buruk, persaingan politik, kecemburuan sosial, kemarahan, dan kurangnya perhatian manajemen terhadap karyawan.

d. Stressor perkembangan karir

Seperti promosi jabatan yang lebih rendah dari kemampuannya, promosi jabatan yang lebih tinggi dari pada kemampuannya, keamanan pekerjaannya, ambisi yang berlebihan sehingga mengakibatkan frustrasi.

e. Stressor struktur organisasi

Meliputi struktur yang kaku dan tidak bersahabat, pertempuran politik, pengawasan dan pelatihan yang tidak seimbang, ketidakterlibatan dalam membuat keputusan.

f. Stressor tampilan rumah pekerjaan

Seperti mencampurkan masalah pekerjaan dengan masalah pribadi, kurangnya dukungan dari pasangan hidup, konflik pernikahan, stres karena memiliki dua pekerjaan.

Hurrell, dkk (dalam Munandar, 2014) mengungkapkan bahwa faktor pembuat stres dalam lingkungan kerja adalah sebagai berikut:

a. Faktor-faktor intrinsik dalam pekerjaan, diantaranya:

- 1) Tuntutan fisik (bising, paparan, getaran, hygiene)
- 2) Tuntutan tugas (sift kerja, beban kerja berlebih ataukah sedikit) atau workload

b. Peran individu dalam organisasi, meliputi:

1) Konflik peran:

a) Pertentangan antara tugas-tugas yang di lakukan dengan tanggung jawab yang di miliki

b) Tugas-tugas yang harus di lakukan yang menurut pandangannya bukan merupakan bagian dari pekerjaannya.

c) Tuntutan-tuntutan yang bertentangan dari atasan, rekan, bawahan, atau orang lain yang dinilai penting bagi seseorang.

d) Pertentangan dengan nilai-nilai keyakinan pribadinya sewaktu melaksanakan tugasnya.

e) Hubungan dalam pekerjaan, hubungan yang baik dengan kelompok kerja dianggap sebagai faktor utama dalam menjaga kesehatan organisasi.

c. Struktur dalam organisasi

Sejauh mana tenaga kerja dapat terlibat atau berperan serta pada support.

d. Tuntutan dari luar pekerjaan

Meliputi isu-isu tentang keluarga, krisis kehidupan, kesulitan keuangan, keyakinan pribadi, konflik, tuntutan perusahaan, ini semuanya adalah faktor diluar pekerjaan yang menjadi sumber stres.

e. Ciri-ciri individu

Kepribadian Tipe A dan Tipe B, kecakapan (unjuk kerja), serta nilai dan kebutuhan.

### 2.1.5 Tahapan Stres

Hawari (1997) mengungkapkan tahapan-tahapan stress yang dialami individu sebagai berikut:

1) Stres tingkat I

Tahapan ini merupakan tingkat stress yang paling ringan, dan biasanya disertai dengan perasaan-perasaan sebagai berikut:

a) Semangat besar

b) Penglihatan tajam tidak sebagaimana biasanya



- c) Energi dan gugup berlebihan, kemampuan menyelesaikan pekerjaan lebih dari biasanya.

Tahapan ini biasanya menyenangkan dan orang lalu bertambah semangat, tanpa disadari bahwa sebenarnya cadangan energinya sedang menipis.

## 2) Stres tingkat II

Dalam tahapan ini dampak stress yang menyenangkan mulai menghilang dan timbul keluhan-keluhan dikarenakan cadangan energi tidak lagi cukup sepanjang hari. Keluhan-keluhan yang sering dikemukakan sebagai berikut:

- a. Merasa letih sewaktu bangun tidur
- b. Merasa lelah sesudah makan siang
- c. Merasa lelah menjelang sore hari
- d. Terkadang gangguan dalam sistim pencernaan (gangguan usus, perut kembung), kadang-kadang pula jantung berdebar-debar
- e. Perasaan tegang pada otot-otot punggung dan tengkuk (belakang leher)

## 3) Stres tingkat III

Pada tahapan ini keluhan keletihan semakin nampak disertai gejala-gejala:

- a. Gangguan usus lebih terasa (sakit perut, mulas, sering ingin ke belakang)
- b. Otot-otot terasa tegang
- c. Perasaan tegang yang semakin meningkat

- d. Gangguan tidur (sukar tidur, sering terbangun malam dan sukar tidur kembali, atau bangun terlalu pagi)
- e. Badan terasa oyong, rasa-rasa mau pingsan (tidak sampai jatuh pingsan)

Pada tahapan ini penderita sudah harus berkonsultasi pada dokter, kecuali kalau beban stress atau tuntutan, tuntutan dikurangi, dan tubuh mendapat kesempatan untuk beristirahat atau relaksasi, guna memulihkan suplai energi.

#### 4) Stres tingkat IV

Tahapan ini sudah menunjukkan keadaan yang lebih buruk, yang ditandai dengan ciri-ciri sebagai berikut:

- a) Bisa bertahan sepanjang hari terasa sangat sulit
- b) Kegiatan-kegiatan yang semula menyenangkan kini terasa sulit
- c) Kehilangan kemampuan untuk menanggapi situasi pergaulan sosial dan kegiatan-kegiatan rutin lainnya terasa berat
- d) Tidur semakin sukar, mimpi-mimpi menegangkan dan seringkali terbangun dini hari
- e) Perasaan negativistic
- f) Kemampuan berkonsentrasi menurun tajam
- g) Perasaan takut yang tidak dapat dijelaskan, tidak mengerti mengapa.

#### 5) Stres tingkat V

Tahapan ini merupakan keadaan yang lebih mendalam dari tahapan IV di atas, yaitu:

- a) Keletihan yang mendalam (physical and psychological exhaustion)

- b) Untuk pekerjaan-pekerjaan yang sederhana saja terasa kurang mampu
  - c) Gangguan system pencernaan (sakit maag dan usus) lebih sering, sukar buang air besar atau sebaliknya feses encer dan sering ke belakang
  - d) Perasaan takut yang semakin menjadi.
- 6) Stres Tingkat VI

Tahapan ini merupakan tahapan puncak yang merupakan keadaan gawat darurat. Tidak jarang penderita dalam tahapan ini di bawa ke ICCU. Gejala-gejala pada tahapan ini cukup mengerikan:

- a. Debaran jantung terasa amat keras, hal ini disebabkan karena zat adrenalin yang dikeluarkan karena stress tersebut cukup tinggi dalam peredaran darah
- b. Nafas sesak, megap-megap
- c. Badan gemetar, tubuh dingin, keringat bercucuran
- d. Tenaga untuk hal-hal yang ringan sekalipun tidak kuasa lagi, pingsan atau collaps

### 2.1.6 Dampak stres kerja

Tingkat stres kerja yang tinggi juga berpengaruh terhadap kinerja, kepuasan, produktivitas, dan perilaku caring perawat. Semakin tinggi stres kerja maka kinerja, kepuasan, produktivitas, dan perilaku caring perawat akan semakin rendah. Penurunan kinerja perawat dan adanya kecenderungan untuk meninggalkan pekerjaan karena lelah, dapat

menyebabkan bertambahnya beban kerja pada perawat yang menetap. Selain itu, stres kerja pada perawat juga berpengaruh pada kualitas pelayanan rumah sakit. Apabila perawat mengalami stres kerja dan tidak dikelola dengan baik maka dapat menghilangkan rasa peduli terhadap pasien, meningkatkan terjadinya kesalahan dalam perawatan pasien dan membahayakan keselamatan pasien (Manaf et al., 2019)

Menurut Handoko (2010) Dampak dari stres kerja yaitu :

1. Prestasi kerja akan menurun, karena stres mengganggu pelaksanaan pekerjaan .
2. Karyawan tidak mampu untuk mengambil keputusan
3. Perilaku karyawan tidak teratur
4. Karyawan menjadi sakit dan putus asa
5. Karyawan akan keluar (turnover) atau melarikan diri dari pekerjaan

### **2.1.7 Usaha-usaha mengatasi stres**

#### **a) Prinsip Homeostatis**

Stres merupakan pengalaman yang tidak menyenangkan dan cenderung bersifat merugikan. Oleh karena itu setiap individu yang mengalaminya pasti berusaha mengatasi masalah ini. Hal demikian sesuai dengan prinsip yang berlaku pada organisme, khususnya manusia, yaitu prinsip homeostatis. Menurut prinsip ini organisme selalu berusaha mempertahankan keadaan seimbang pada dirinya. Sehingga bila suatu saat terjadi keadaan tidak seimbang maka akan

ada usaha mengembalikannya pada keadaan seimbang. Prinsip homeostatis berlaku selama individu hidup.

Sebab keberadaan prinsip pada dasarnya untuk mempertahankan hidup organisme. Lapar, haus, lelah, dll. merupakan contoh keadaan tidak seimbang. Keadaan ini kemudian menyebabkan timbulnya dorongan untuk mendapatkan makanan, minuman, dan untuk beristirahat. Begitu juga halnya dengan terjadinya ketegangan, kecemasan, rasa sakit, dst. mendorong individu yang bersangkutan untuk berusaha mengatasi ketidak seimbangan ini.

b) Proses Coping terhadap Stres

Upaya mengatasi atau mengelola stress dewasa ini dikenal dengan proses coping terhadap stress. Menurut Bart Smet, coping mempunyai dua macam fungsi, yaitu : (1) Emotional-focused coping dan (2) Problem-focused coping. Emotional focused coping dipergunakan untuk mengatur respon emosional terhadap stress. Pengaturan ini dilakukan melalui perilaku individu seperti penggunaan minuman bagaimana meniadakan fakta-fakta yang tidak menyenangkan, dst. Sedangkan problem-focused coping dilakukan dengan mempelajari keterampilan-keterampilan atau cara-cara baru mengatasi stres. Menurut Bart Smet, individu akan cenderung menggunakan cara ini bila dirinya Mengatasi stres dengan cara berorientasi pada tugas berarti upaya mengatasi masalah tersebut secara sadar, realistis, dan rasional. Menurut Maramis cara ini dapat dilakukan dengan

“serangan”, penarikan diri, dan kompromi. Sedangkan cara yang berorientasi pada pembelaan ego dilakuakn secara tidak sadar (bahwa itu keliru), tidak realistis, dan tidak rasional. Cara kedua ini dapat dilakukan dengan : fantasi, rasionalisasi, identifikasi, represi, regresi, proyeksi, penyusunan reaksi (reaction formation), sublimasi, kompensasi, salah pindah (displacement).yakin dapat merubah situasi, dan metoda ini sering dipergunakan oleh orang dewasa. Berbicara mengenai upaya mengatasi Stres, Maramis berpendapat bahwa ada bermacam-macam tindakan yang dapat dilakukan untuk itu, yang secara garis besar dibedakan menjadi dua, yaitu (1) cara yang berorientasi pada tugas atau task oriented dan (2) cara yang berorientasi pada pembelaan ego atau ego defence mechanism. Mengatasi stres dengan cara berorientasi pada tugas berarti upaya mengatasi masalah tersebut secara sadar, realistis, dan rasional. Menurut Maramis cara ini dapat dilakukan dengan “serangan”, penarikan diri, dan kompromi. Sedangkan cara yang berorientasi pada pembelaan ego dilakuakn secara tidak sadar (bahwa itu keliru), tidak realistis, dan tidak rasional. Cara kedua ini dapat dilakukan dengan : fantasi, rasionalisasi, identifikasi, represi, regresi, proyeksi, penyusunan reaksi (reaction formation), sublimasi, kompensasi, salah pindah (displacement).

### 2.1.8 Alat ukur stres kerja

Stres kerja di ukur menggunakan kuesioner stress kerja The Work Stress Questionnaire yang disesuaikan dengan karakteristik pekerjaan perawat. Kuesioner ini terdiri dari 35 pertanyaan yang diisi oleh responden dengan alternatifjawaban menggunakan skala likert 4 poin yang digunakan, dengan jangka mulai dari :

- 1) Ya, selalu
- 2) Ya, agak sering
- 3) Tidak, jarang
- 4) Tidak, tidak pernah



## 2.2 Penelitian Terkait

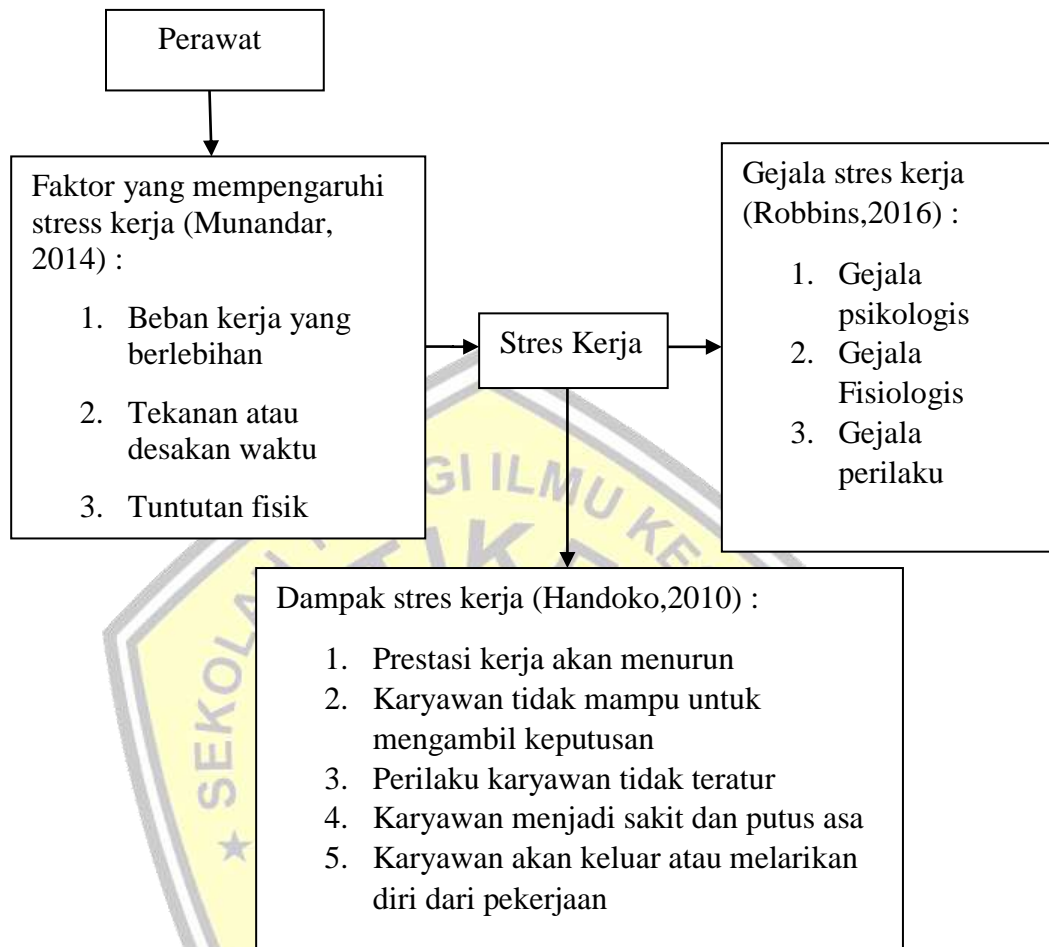
**Tabel 2.1 Jurnal Relevan**

No	Judul	Author	Tujuan	Desain	Sample	Hasil
1.	HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA DENGAN STRES KERJA PERAWAT DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD KABUPATEN SEMARANG	Jurnal Managemen Keperawatan . Volume 1, No. 1, Mei 2013; 48-56	Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara beban kerja dengan stress kerja pada perawat di IGD RSUD Kabupaten Semarang	jenis penelitian menggunakan metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif korelasi	29 responden	Hasil penelitian didapatkan beban kerja perawat sebagian besar adalah tinggi yaitu sebanyak 27 responden (93,1%). Stres kerja perawat sebagian besar adalah stres sedang sebanyak 24 responden (82,8%). Terdapat hubungan antara beban kerja dengan stres kerja perawat di RSUD Kabupaten Semarang,
2.	HUBUNGAN BEBAN KERJA FISIK DENGAN STRES KERJA PERAWAT DIRUANG INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM GMIM PANCARAN KASIH MANADO	e-Journal Keperawatan (eKp) Volume 6 Nomor 1, Mei 2018	Tujuan penelitian mengetahui hubungan beban kerja fisik dengan stress kerja di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado.	Desain penelitian yang digunakan kuantitas bersifat analitik dengan pendekatan Cross Sectional.	41 responden	Hasil penelitian didapatkan beban kerja berat 23 responden (56,1%) dan stress kerja sedang 29 responden (70,7%).
3.	HUBUNGAN BEBAN KERJA DENGAN STRES KERJA PERAWAT DI RSI	HOSPITAL MAJAPAHIT Vol 12 No. 1	Tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan antara	Desain penelitian yang di gunakan uji korelasi	20 responden	hasil penelitian didapatkan data dari 19 orang responden, sebagian besar menilai beban Kerja dalam kategori terbebani yaitu sebanyak 11 orang



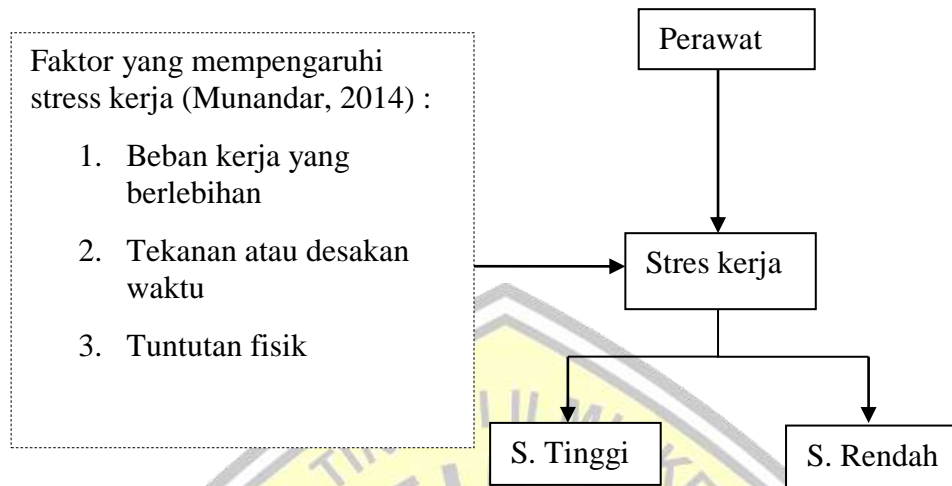
	NASHRUL UMMAH LAMONGAN	Februari 2020	beban kerja dengan pekerjaan stres pada perawat IGD dan ICU RSI Nashrul Ummah Lamongan.	spearman		(57,9%). Dan data dari 19 orang responden, sebagian besar menilai Stres Kerja dalam kategori Sedang yaitu sebanyak 10 orang (52,6%).
4.	HUBUNGAN STRES KERJA DAN BEBAN KERJA DENGAN KEPUASAN KERJA PERAWAT DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA MAKASSAR	JURNAL ILMIAH KESEHATAN IQRA[00.53, Volume 9 Nomor 1 Bulan Juli Tahun 2021	Tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan antara beban kerja dengan pekerjaan di RS Bhayangkara Makassar	Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptik dan rancangan yang digunakan Cross sectiona	32 responden	Penelitian yang dilakukan Kawatu AT Paul, 2019 didapatkan hasil bahwa perawat yang bekerja di Rumah Sakit Umum Daerah Bitung 61,8% mengalami stres kerja, 79,8% yang mengalami beban kerja sedang, dan 49,4%

### 2.3 Kerangka teori



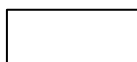
**Gambar 2.1 Kerangka Teori Kerja Studi Stres Kerja Perawat Di RS Anwar Medika**

## 2.4 Kerangka konsep



**Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual Kerja Studi Stres Kerja Perawat Di RS Anwar Medika**

Keterangan :



: Di teliti