

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dalam kehidupan modern yang makin kompleks, manusia akan cenderung mengalami stres apabila ia kurang mampu mengadaptasikan keinginan-keinginan dengan kenyataan-kenyataan yang ada, baik kenyataan yang ada di dalam maupun di luar dirinya (Anoraga, 2005).

Lingkungan kerja, sebagaimana lingkungan-lingkungan lainnya, juga menuntut adanya penyesuaian diri dari individu yang menempatnya. Dengan demikian, dalam lingkungan kerja ini individu memiliki kemungkinan untuk mengalami suatu keadaan stres. Stres kerja dapat dirumuskan sebagai suatu keadaan tegang yang dialami di dalam suatu organisasi. Stres ini dapat merupakan akibat dari lingkungan fisik, sistem dan teknik dalam organisasi, interaksi sosial interpersonal, isi atau struktur pekerjaan, tingkah laku individu sebagai anggota, dan aspek-aspek organisasi lainnya (Leila, 2002).

Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka (Rivai, 2008).

Definisi stres sendiri dikemukakan secara berbeda oleh beberapa ahli. Menurut J.E. McGrath: *“Stress defines as an imbalance between demand and respon capability under conditions where failure to meet demand has important (perceived)*

*consequences*” (MacGrath, 1970:20). Yang diterjemahkan stres didefinisikan sebagai suatu ketidakseimbangan antara tuntutan dan kemampuan respon di bawah suatu kondisi di mana kegagalan sejalan dengan tuntutan yang mempunyai konsekuensi penting.

Mangkunegara (Oentoro et al, 2006) mendefinisikan stres kerja sebagai perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan.

Cooper (1994) mendefinisikan stres sebagai tanggapan atau proses internal atau eksternal yang mencapai tingkat ketegangan fisik dan psikologis sampai pada batas atau melebihi batas kemampuan subyek. Luthans (Agung, 2008) mendefinisikan 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.

Dalam buku ”Perilaku Organisasi” (Robbins, 2006:793) disajikan data mengenai persentase karyawan di AS (Amerika Serikat) yang mengalami stres seperti berikut:

**Tabel 1.1. Penyebab Stres Kerja**

<b>Penyebab Stres</b>	<b>Persentase karyawan yang mengalaminya</b>
Merasa beban kerja berlebih	54%
Dibanjiri beban kerja	55%
Kekurangan waktu berpikir mendalam	59%
Tidak memiliki waktu untuk menyelesaikan tugas	56%
Harus melakukan banyak tugas rangkap	45 %

**Sumber : Bussiness Week, 16 Juli 2001, hal. 12**

Dari tabel di atas, diungkapkan bahwa tuntutan kerja yang besar merupakan salah satu faktor yang dapat memacu timbulnya stres kerja. Karyawan merasa tertekan menghadapi beban kerja yang banyak. Karyawan tidak memiliki waktu yang cukup untuk berpikir mendalam dan menyelesaikan tugasnya. Pada akhirnya karyawan tidak mampu mengatasi tuntutan yang yang diberikan dan menjadi stres.

Divisi Layanan Akademik yang merupakan salah satu divisi yang berada dalam naungan Direktorat Akademik (dulu dikenal dengan nama BAAK-Badan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan) Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) bertugas melayani pengadmistrasian akademik secara menyeluruh di UPI.

Berdasarkan Keputusan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia dengan Nomor 2767/H40/KL/2008, tugas pokok dan fungsi Direktorat Akademik UPI adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.2. Tugas Pokok dan Fungsi Direktorat Akademik UPI**

NAMA JABATAN	TUGAS POKOK	FUNGSI
Direktur Direktorat Akademik	Menyelenggarakan dan mengkoordinasikan kegiatan pengembangan dan layanan akademik, serta pendidikan profesi dan keprofesian.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyusun rencana dan program kerja Direktorat Akademik</li> <li>2. Menghimpun dan menelaah berbagai peraturan yang berhubungan dengan kegiatan akademik serta menyusun rancangan aturan-aturan atau ketentuan implementasi dalam bidang akademik.</li> <li>3. Mengembangkan inovasi peningkatan kualitas akademik.</li> <li>4. Mengkoordinasikan kegiatan akademik pada setiap unit kerja.</li> <li>5. Mengkoordinasikan pengumpulan, pengolahan, dan analisis data di bidang akademik.</li> <li>6. Mengkoordinasikan penerimaan dan pendaftaran mahasiswa.</li> <li>7. Mengkoordinasikan penyelenggaraan</li> </ol>

		<p>pertemuan ilmiah, wisuda, dies natalis, orasi ilmiah, dan upacara promosi guru besar.</p> <p>8. Mempersiapkan penyusunan kalender akademik.</p> <p>9. Mengkoordinasikan penyusunan jadwal perkuliahan dan ujian.</p> <p>10. Mengkoordinasikan pengadministrasian yang berhubungan dengan kegiatan akademik.</p> <p>11. Mengkoordinasikan penyusunan kebutuhan sarana dan prasarana pendidikan.</p> <p>12. Mengkoordinasikan pelaksanaan Program Latihan Profesi dan Program Latihan Akademik.</p> <p>13. Mengkoordinasikan pelaksanaan program sertifikasi dan pendidikan profesi.</p> <p>14. Melakukan koordinasi dengan berbagai unit kerja, baik di dalam maupun di luar lingkungan UPI untuk memperlancar akademik.</p> <p>15. Melaksanakan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kegiatan akademik dan penggunaan sarana pendidikan.</p> <p>16. Menyusun laporan kegiatan Direktorat Akademik dan menyampaikan kepada Pembantu Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan.</p>
--	--	--

Dengan staf yang berjumlah kurang dari 200 orang, Divisi Layanan Akademik Direktorat Akademik UPI harus menyelesaikan beban kerja yang sedemikian banyak seperti dicantumkan di atas. Staf harus melayani jumlah konsumen (dalam hal ini mahasiswa dan dosen UPI yang ingin mengurus administrasi akademik) setidaknya kurang lebih 23.000 orang. Jika diperkirakan, setiap staf masing-masing harus melayani 1150 orang mahasiswa yang ingin mengurus masalah administrasi. Dengan beban kerja yang besar dan tuntutan untuk menyelesaikan tugas dalam batas waktu

tertentu, sementara kemampuan karyawan dengan jumlah yang terbatas menyebabkan ketidakseimbangan yang signifikan. Karyawan harus menyelesaikan semua tugasnya dengan kemampuan yang terbatas. Akibatnya karyawan menjadi tertekan, tegang dan mengalami stres. Dari hasil wawancara dengan beberapa staf diperoleh juga informasi, selain beban kerja, faktor-faktor seperti fasilitas kerja yang kurang memadai, karakteristik kerja yang kurang jelas, peran ganda, masalah dengan rekan kerja dan pimpinan juga dapat memacu timbulnya stres kerja pada diri staf.

Menurut Terry Beehr dan John Newman (Rice, 1999), stres kerja dapat ditunjukkan dalam gejala-gejala perilaku karyawan, seperti menurunnya prestasi kerja, motivasi kerja, dan produktivitas kerja, meningkatnya tingkat absensi dan agresivitas, dan sebagainya. Selain itu, stres kerja dapat diindikasikan melalui gejala psikologis, dan fisiologis yang muncul. Gejala psikologis contohnya kecemasan, ketegangan, rasa marah, sensitif, sulit berkonsentrasi, dan lain-lain. Gejala fisiologis, contohnya meningkatnya denyut jantung, tekanan darah, gangguan pernapasan, ketegangan otot dan lain-lain. Hal ini kadang-kadang tidak disadari oleh karyawan maupun pihak manajemen, sehingga mengganggu kinerja organisasi dan menurunnya produktivitas. Berbagai sumber seperti kondisi kerja, perubahan sistem kerja, faktor interpersonal, struktur organisasi dapat menjadi pemicu terjadi stres kerja yang sering disebut sebagai stressor.

Stres merupakan satu situasi yang mungkin dialami manusia pada umumnya dan pegawai pada khususnya di dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Stres menjadi masalah yang penting karena situasi itu dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan

produktivitas kerja sehingga perlu penanganan dalam upaya mencapai tujuan perusahaan (Efendi, 2002).

Ketika individu berhadapan dengan stressor, dia akan mendorong dirinya sendiri untuk melakukan tindakan. Seseorang yang mengalami stres, biasanya melakukan pembelaan diri dengan cara apapun sebagai reaksi terhadap stres yang dihadapinya. Hal inilah yang sering disebut sebagai strategi penanggulangan stres. Strategi penanggulangan stres dilakukan agar seseorang dapat meredakan ketegangan yang terjadi dalam dirinya akibat adanya dua atau lebih hal yang bertentangan dengan tujuan utama dalam dirinya. Strategi penanggulangan stres yang dilakukan setiap orang berbeda-beda tergantung tergantung pada kepribadian seseorang dan sejauh mana tingkat stres dari suatu kondisi atau masalah yang dialaminya.

Dalam bukunya yang berjudul “Mengatasi Ketegangan Bersama Grete Waitz”, Waitz et al (1984) menyatakan bahwa stres harus segera ditangani jika tidak ingin menjadi lebih buruk dan akhirnya mempengaruhi seluruh aktivitas kerja seseorang.

Agoes et al (2003:30) dalam bukunya yang berjudul “Teori dan Manajemen Stres”, mengemukakan paling sedikit ada lima alasan utama mengapa manajemen stres perlu ditumbuhkembangkan:

1. Stres mempunyai reaksi emosional dan psikis. Perlu diperhatikan respon tubuh dan psikis terhadap stres, apakah mempunyai dampak negatif atau positif yang nyata atau belum. Perlu diamati dan dirasakan perubahan dan perkembangannya.
2. Stres mempunyai dan merupakan tanggung jawab sosial, yang jika tidak dikendalikan secara baik akan membuat kondisi dan pelaksanaan tugas dalam organisasi menjadi tidak atau kurang nyaman sehingga akan mempengaruhi produktivitas kerja organisasi (bisnis maupun non bisnis).
3. Orang yang kena stres tidak menutup kemungkinan akan mengganggu orang lain.

4. Meskipun stres dapat berdampak positif dan negatif akan tetapi hasil empiris menunjukkan stres yang seringkali berdampak negatif minimal bagi individu yang bersangkutan.
5. Stres dapat mempengaruhi iklim pergaulan di sekitar rumah tangga maupun teman sekerja.

Dari beberapa pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa stres yang dialami seseorang harus segera mendapat penanganan dan perhatian khusus agar tidak menjadi lebih buruk. Demikian juga dengan stres kerja yang dialami oleh karyawan dalam suatu organisasi/perusahaan, jika tidak segera diatasi maka akan menimbulkan dampak yang buruk terhadap aspek-aspek dalam perusahaan. Misalnya menurunnya tingkat produktivitas karyawan, rendahnya motivasi kerja, tingkat absensi yang tinggi dan akhirnya tujuan perusahaan tidak dapat tercapai sebagaimana mestinya. Oleh karena itu, seseorang perlu memiliki strategi untuk menanggulangi stres kerja yang dialaminya.

Strategi penanggulangan stres adalah segala usaha untuk mengurangi stres, yang merupakan proses pengaturan atau tuntutan (eksternal maupun internal) yang dinilai sebagai beban yang melampaui kemampuan seseorang (Lazarus & Folkman, 1984). Strategi penanggulangan stres terdiri atas upaya-upaya yang berorientasi kegiatan dan intrapsikis untuk mengelola (seperti menuntaskan, tabah, mengurangi, atau meminimalkan) tuntutan internal dan eksternal dan konflik di antaranya.

Definisi lain menyatakan strategi penanggulangan stres sebagai proses di mana individu melakukan usaha untuk mengatur (*management*) situasi yang dipersepsikan adanya kesenjangan antara usaha (*demands*) dan kemampuan (*resources*) yang dinilai

sebagai penyebab munculnya situasi stres (Sarafino, 1990). Usaha strategi penanggulangan stres sangat bervariasi dan tidak selalu dapat membawa pada solusi dari suatu masalah yang menimbulkan situasi stres. Individu melakukan proses penanggulangan terhadap stres melalui proses transaksi dengan lingkungan, secara perilaku dan kognitif (Sarafino, 1990).

Menurut Pramadi dan Lasmono (2003), salah satu faktor yang mempengaruhi pemilihan bentuk strategi penanggulangan stres adalah jenis kelamin, yaitu laki-laki dan perempuan. Perbedaan persepsi dari segi sosial, intelektual, dan karakter yang dimiliki oleh laki-laki dan perempuan diyakini menampilkan perbedaan dalam pemilihan bentuk strategi penanggulangan stres untuk menanggulangi stres yang mereka alami dalam pekerjaan.

Pada dasarnya pria dan wanita memiliki kapasitas yang sama untuk mengalami stres kerja. Namun, para wanita yang bekerja dikabarkan sebagai pihak yang mengalami stres lebih tinggi dibandingkan dengan pria. Masalahnya, wanita bekerja menghadapi konflik peran sebagai wanita karir sekaligus ibu rumah tangga. Terutama dalam alam kebudayaan Indonesia, wanita sangat dituntut perannya sebagai ibu rumah tangga yang baik dan benar sehingga banyak wanita karir yang merasa bersalah ketika harus bekerja di luar rumah. Perasaan bersalah ditambah dengan tuntutan dari dua sisi, yaitu pekerjaan dan ekonomi rumah tangga, sangat berpotensi menyebabkan wanita bekerja mengalami stres (Rini, 2002).

Berdasarkan teori Lazarus dan Folkman (1984), strategi penanggulangan stres dibagi menjadi dua bentuk yaitu strategi penanggulangan stres yang berpusat pada

masalah dan strategi penanggulangan stres yang berpusat pada emosi. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Lazarus dan Folkman membuktikan bahwa individu menggunakan kedua cara tersebut untuk mengatasi berbagai masalah yang menekan dalam berbagai ruang lingkup kehidupan sehari-hari (Lazarus & Folkman, 1984). Faktor yang menentukan strategi mana yang paling banyak atau sering digunakan sangat tergantung pada kepribadian seseorang dan sejauh mana tingkat stres dari suatu kondisi atau masalah yang dialaminya.

Strategi penanggulangan stres yang dilakukan seseorang untuk mengatasi stres kerja yang dialami dapat membantunya mengurangi ketegangan dan perasaan tertekan dalam dirinya. Sebelum melakukan suatu strategi penanggulan stres, seseorang perlu mengenali dulu reaksi stres yang terjadi, darimana sumber stres tersebut berasal, dan langkah terakhir yang terpenting adalah bagaimana mengatasi stres tersebut dengan strategi penanggulangan stres yang aman dan nyaman. Perlu ditekankan bahwa cara setiap orang menanggulangi stres yang dialaminya tidaklah sama satu sama lain, tergantung sejauh mana stres yang dialaminya, pengalaman yang dimilikinya, dan faktor-faktor lain yang mempengaruhinya. Berangkat dari latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai perbedaan strategi penanggulangan stres kerja antara laki-laki dan perempuan, dengan judul “Strategi Penanggulangan Stres Kerja (Studi komparasi pada Staf Laki-laki dan Perempuan di Divisi Layanan Akademik Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia)”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dapat dirumuskan masalah yang dirinci dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi penanggulangan stres kerja pada staf laki-laki di Divisi Layanan Akademik Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia?
2. Bagaimana strategi penanggulangan stres kerja pada staf perempuan di Divisi Layanan Akademik Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia?
3. Apakah terdapat perbedaan strategi penanggulangan stres kerja antara staf laki-laki dan perempuan ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan dan menganalisis data tentang:

1. Strategi penanggulangan stres kerja pada staf laki-laki di Divisi Layanan Akademik Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Strategi penanggulangan stres kerja pada staf perempuan di Divisi Layanan Akademik Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Perbedaan strategi penanggulangan stres kerja antara staf laki-laki dan perempuan.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai perbedaan strategi penanggulangan stres kerja berdasarkan perbedaan jenis kelamin

(laki-laki dan perempuan). Selain itu, agar dapat memberikan pengetahuan mengenai faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi seseorang dalam mengembangkan strategi penanggulangan stres kerja yang dialaminya, serta dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu, khususnya ilmu Psikologi dan bagi peneliti-peneliti lainnya yang ingin melanjutkan penelitian yang serupa.

Secara praktis dari penelitian ini adalah dapat memberikan informasi bagi Divisi Layanan Akademik Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia mengenai bentuk strategi penanggulangan stres yang baik dalam menghadapi stres kerja.

#### **E. Asumsi**

Jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pemilihan bentuk strategi penanggulangan stres pada seseorang. Perbedaan persepsi dari segi sosial, intelektual, dan karakter yang dimiliki oleh laki-laki dan perempuan diyakini menampilkan perbedaan dalam pemilihan bentuk strategi penanggulangan stres untuk menanggulangi stres yang mereka alami dalam pekerjaan. Oleh karena itu, peneliti berasumsi strategi penanggulangan stres kerja yang dilakukan oleh laki-laki dan perempuan tidak sama.

#### **F. Hipotesis**

1. Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

$H_0$  : tidak terdapat perbedaan strategi penanggulangan stres kerja antara staf laki-laki dan perempuan .

$H_a$  : terdapat perbedaan strategi penanggulangan stres kerja antara laki-laki dan perempuan.

2. Pengambilan Keputusan, dasar pengambilan keputusan :
  - a. Jika signifikansi  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima
  - b. Jika signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak

### **G. Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis bermaksud untuk meneliti perbedaan strategi penanggulangan stres kerja antara staf laki-laki dan perempuan di Divisi Layanan Akademik Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia. Dengan demikian, rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian non eksperimental dengan metode komparatif (*ex post facto*). Model komparasi dalam penelitian ini, yaitu komparasi antara dua sampel (laki-laki dan perempuan). Teknik analisisnya menggunakan *Chi-Square* ( $\chi^2$ ) dengan dua sampel bebas.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Ways of Coping the Revised Version* (Lazarus & Folkman, 1984) yang diuji validitas dan reliabilitasnya oleh Nurishshifa (2008).

### **H. Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh staf Divisi Layanan Akademik Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia. Adapun pengambilan sampel penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik *simple random sampling*, yaitu

pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2008:120). Sampel yang akan diteliti adalah 63 orang staf Divisi Layanan Akademik Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia.

### **I. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Divisi Layanan Akademik Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia Jl. Dr. Setiabudhi No.229 Bandung.

