

TINJAUAN LITERATUR MENGENAI STRES DALAM ORGANISASI

Lina Nur Hidayati¹ dan Mugi Harsono²

¹) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta

lina_nurhidayati@uny.ac.id

²) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta

mugiharsono@yahoo.com

Abstrak

Artikel ini membahas konsep dasar, pengelolaan stress melalui pendekatan yang berorientasi pada proses untuk pengurangan stress dan faktor yang berpengaruh secara internal maupun eksternal berdasarkan tinjauan penelitian empirik sebelumnya. Pada bagian pertama dari artikel ini disampaikan definisi dari stress yang bersumber dari beberapa penelitian. Bagian kedua dibahas mengenai penyebab stress yang dirangkum dari beberapa teori stress terkait permasalahan individu maupun di lingkungan kerja. Bagian selanjutnya memberikan pembahasan mengenai pengelolaan stress dan pengendalian stress yang berlebihan.

Pendahuluan

Stress merupakan fenomena yang pasti dialami oleh semua manusia. Dalam ilmu psikologi, stress adalah perasaan tertekan dan ketegangan mental. Tingkat stress yang rendah mungkin diinginkan, bermanfaat, dan bahkan sehat. Stress, dapat menimbulkan dampak positif, yaitu dapat meningkatkan fasilitasi kinerja. Stress yang positif dianggap sebagai faktor penting untuk motivasi, adaptasi, dan melakukan reaksi terhadap lingkungan sekitar. Namun, tingkat stressnya tinggi dapat mengakibatkan masalah biologis, psikologis, dan sosial dan bahkan bahaya serius bagi seseorang. Stress dapat berasal dari faktor eksternal yang bersumber pada lingkungan, atau disebabkan oleh persepsi internal individu.

Stres adalah respons individu terhadap perubahan dalam situasi atau situasi yang mengancam. Ini dapat dilihat sebagai reaksi pribadi terhadap peristiwa / permintaan eksternal seperti menulis ujian atau kondisi pikiran internal seperti mengkhawatirkan ujian. Fakta yang menarik adalah bahwa stres cenderung meningkat dengan saat tidak mampu mengatasi situasi yang tidak menyenangkan yang dihadapi oleh seseorang. Bagi kebanyakan orang, stres dipandang sebagai konsep negatif. Namun, stres dapat memacu kita untuk mencapai yang terbaik. Misalnya,

atlet sering memecahkan rekor dunia di bawah tekanan dan tekanan Olimpiade. Jumlah stres yang moderat membantu memotivasi kita untuk menulis makalah atau mempersiapkan ujian, dan dalam hal ini, stress merupakan hal yang positif. Oleh karena itu, sejumlah stress diinginkan oleh orang, tetapi terlalu banyak stress juga akan merugikan.

Kehidupan manusia seperti era saat ini menjamin bahwa semua manusia akan mengalami stress. Stress hanyalah produk sampingan kehidupan. Dalam artikel ini akan dibahas mengenai manajemen stress terkait teori dan temuan fakta berdasarkan bukti empiris yang telah dilakukan oleh para peneliti. Pada bagian pertama akan disampaikan definisi dari stress yang bersumber dari beberapa penelitian. Bahasan kedua mengenai penyebab stress yang dirangkum dari beberapa teori stress terkait permasalahan individu maupun di lingkungan kerja. Bagian ketiga akan menyajikan tentang manajemen stress dan bagaimana mengelola stress. Pada bagian ketiga kita dapat belajar bagaimana mengendalikan atau mengelola stress yang berlebihan. Bahkan, kepercayaan pada kemampuan yang kita miliki untuk dapat mengatasi stress sering kali berfungsi untuk menurunkan tingkat stress. Bagian pertama (tabel 1) akan menyajikan definisi stress yang bersumber dari beberapa penelitian.

Tabel 1. Definisi Stress

No	Penelitian dan Tahun	Definisi Stress
1	Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, & Rosenthal (1964)	Stress kerja juga telah dipandang sebagai disfungsional bagi organisasi dan anggota organisasi
2	Lazarus, & Folkman (1984) (19); Lazarus (1990)	Stress adalah hubungan eksklusif antara orang dan lingkungan di sekitarnya yang jauh melampaui sumber daya kopingnya dan mengancam kesehatannya
3	McEwen (2004; 1999; 1998) (21, 22, 23)	Stress setara dengan allostasis. Allostasis adalah proses bagaimana tubuh seseorang merespon stress, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Setiap kali sistem stress tubuh diaktifkan sebagai respons terhadap allostasis stress tingkat tinggi dievakuasi dan tubuh terpapar bahaya
4	Shalev, Yehuda, & McFarlane, (2000) (11)	Stress adalah respons psikofisiologis normal terhadap peristiwa yang mengakibatkan rasa ancaman, kesedihan, disforia, dan ketidakseimbangan pada orang
5	Sarafino (2002)	Stress dianggap sebagai situasi yang merupakan hasil dari interaksi individu dan lingkungan sekitarnya dan menyebabkan ketidakharmonisan antara tuntutan situasional dan sumber daya biopsikosial

6	Falsetti, Monier, & Resnick (2005)	Stress adalah pengalaman emosional yang tidak menyenangkan yang disertai dengan perubahan fisiologis, dan perubahan perilaku
7	Behnoudi (2005)	Stress adalah situasi di mana individu dipaksa untuk bertindak, dan tidak dapat menerima ketegangan mental. Dengan kata lain, stress berarti penyesuaian kembali individu dengan situasi dan kondisi baru. Setiap kali perubahan terjadi dalam hidup, individu dihadapkan dengan stress
8	Kumari, et al. (2009)	Stress adalah respons tubuh terhadap setiap permintaan. Stress dapat disebabkan oleh pengalaman baik atau buruk
9	Silverman, et al. (2010)	Stress adalah reaksi tubuh terhadap perubahan yang membutuhkan respons, regulasi, dan/atau adaptasi fisik, psikologis, dan emosional. Stress dapat berasal dari situasi, kondisi, pemikiran, dan/atau menyebabkan frustrasi, kemarahan, kegugupan, dan kecemasan

Stress adalah reaksi yang tidak diinginkan orang terhadap tekanan berat atau jenis tuntutan lainnya. Banyak literatur yang menunjukkan penyebab stress, seperti lingkungan kerja, dukungan manajemen, beban kerja, dll. Stress adalah perubahan-perubahan dalam kehidupan seseorang atau situasi yang mengancam yang disebutkan di atas. Kita mungkin akan menghadapi sejumlah situasi/peristiwa yang akan mengakibatkan stress. Kemudian tidak semua orang merespons terhadap stresor dengan cara yang sama karena perbedaan persepsi (perbedaan makna yang diberikan pada situasi/peristiwa oleh seorang individu). Apa yang mungkin membuat stress untuk seseorang belum tentu merupakan penyebab stress untuk orang yang lain.

Selama beberapa dekade, telah dipelajari tentang bahaya stress di tempat kerja. Selain penurunan prestasi kerja, stress kerja juga dapat menyebabkan penyakit kesehatan mental seperti depresi dan penyakit terkait kardiovaskular seperti tekanan darah tinggi (Song et al., 2017). Pada Tabel 2 akan ditunjukkan penyebab stress baik di tempat kerja maupun penyebab stress secara personal.

Tabel 2. Teori Stress/Model Stress

No	Penelitian dan Tahun	Penyebab Stress/Stressor
1	Role Stressors Kahn et al (1964)]	Stress didefinisikan sebagai hasil dari stresor, yaitu, Peran ambiguitas, dan konflik peran. Semakin besar jumlah stressor menunjukkan semakin besar stress

2	Job Demand-Control Model (DCM) Karasek (1979)	Stress pada pekerjaan dihasilkan ketika harapan tinggi namun pekerja tidak memiliki kontrol penuh pada pekerjaan. Kemampuan berpikir dan kemampuan untuk mengambil keputusan yang tepat tentang bagaimana mengelola pekerjaan untuk mendapatkan hasil yang optimal.
3	Conservation of Resources (COR) Hobfoll (1989)	Stres adalah alasan yang menyebabkan ketegangan dan merupakan akibat dari kesenjangan antara apa yang diharapkan dan apa yang dilakukan.
4	Job characteristics Ganster and Schaubroeck (1991)	Menurut Ganster dan Schaubroeck (1991), ada bukti tidak langsung yang kuat bahwa stresor (karakteristik pekerjaan) mempengaruhi tingkat kesehatan manusia. Dikatakan pula bahwa ada hubungan yang kuat antara pengalaman kerja dan respons psikologis serta emosional.
5	Effort Reward Imbalance (ERI) Siegrist (1996)	mengatakan bahwa ketidakpuasan dengan pekerjaan adalah hasil antara tidak adanya upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan tugas pekerjaan, baik insentif intrinsik dan ekstrinsik.
6	Person-environment P-E fit theory (Edwards et al., 1998)	Menurut teori ini, ketika seseorang tidak dapat menyesuaikan diri pada lingkungan yang berlaku, maka ia akan mengubah diri menjadi stresor dan mengakibatkan stres. Ada tiga hubungan yang realistis antara stresor dan stres. Pertama adalah hubungan antara harapan dan kapasitas, hubungan kedua antara permintaan dan penawaran kebutuhan, hubungan yang ketiga adalah kapasitas yang diharapkan dan penawaran kebutuhan.
7	The Cybernetic theory (Cummings and Cooper, 1998)	Teori ini mempertimbangkan bahwa stresor dan stres adalah situasi yang berurutan.
8	Control theory (Spector, 1998)	Teori ini mengatakan bahwa orang tidak memiliki kendali atas beban kerja, jadwal dan independensi

Sumber: Nikos Kakkos, et.al. 2010 dalam Ahmed dan Ramzan (2013)

Berdasarkan Tabel. 2 tampaknya ada hubungan yang jelas antara stress dan reaksi emosional pada tingkat individu. Stress telah menjadi perhatian yang semakin meningkat bagi pekerja. Secara umum kita dapat menyimpulkan bahwa sumber utama stress pada pekerjaan adalah:

1. Permintaan - beban kerja, pola kerja dan lingkungan kerja
2. Kontrol - apakah pekerja memiliki cara mereka sendiri untuk melakukan pekerjaan mereka

3. Dukungan – dorongan, sponsor, sumber daya yang disediakan oleh organisasi, pengawas atau kolega
4. Hubungan — mempromosikan pekerjaan secara positif untuk menghindari konflik dan perilaku yang tidak dapat diterima
5. Peran – apakah organisasi memastikan bahwa peran pekerja tidak bertentangan dan bahwa pekerja memahami peran mereka
6. Mengubah – bagaimana perubahan organisasi dikelola dan dikomunikasikan dalam organisasi.

Setelah mengakui bahwa stressor yang tidak dikelola dengan baik dapat dikaitkan dengan kesejahteraan pekerja yang buruk, produktivitas yang lebih rendah dan meningkatnya ketidakhadiran di tempat kerja, standar manajemen dapat menentukan karakteristik budaya organisasi di mana stressor utama diisolasi untuk mengelola dan mengendalikan stress yang terjadi pada pekerja.

Tanda dan Gejala Stres

Stres dapat meningkatkan emosi, mengurangi kemampuan berpikir rasional, dan mengganggu pengambilan keputusan. Menyadari bagaimana stres memengaruhi seseorang dan bagaimana sistem merespons stres dan belajar mengenali gejala stres dapat sangat membantu dalam mengendalikan stress. Stres dalam hidup mendorong kita untuk menyesuaikan atau mengubah beberapa aspek perilaku yang akan dilakukan. Ketika tidak berhasil melakukan penyesuaian atau perubahan ini, kita sering menemukan diri kita mengalami sejumlah efek samping atau tanda dan gejala yang tidak menyenangkan. Tanda-tanda dan gejala-gejala ini semua merupakan indikasi dari tingkat stres yang tidak sehat.

Stress dapat dilihat dari 2 sisi yang berlawanan. Pertama, stress memberikan keuntungan bagi kita. Mengapa? Stres menjadikan kita lebih kuat dengan berusaha mencari solusi atas penyebab masalah dan stress yang sedang dihadapi. Stres juga memberikan banyak pelajaran bagi tubuh kita untuk menyesuaikan diri terhadap masalah yang dihadapi. Kedua, stres juga bisa berbahaya, karena paparan respons stres yang berulang-ulang pada tubuh kita telah terbukti menyebabkan masalah kesehatan fisik dan psikologis yang bertahan lama, seperti kecemasan dan depresi.

Stres tetap menjadi bagian dari penggerak evolusi karena kegunaannya dalam kelangsungan hidup. Ketika digunakan pada waktu yang tepat, stres meningkatkan kesadaran kita dan meningkatkan kinerja fisik dalam waktu singkat (Van Duyne, 2003). Tekanan, tuntutan, dan

rutinitas sehari-hari di tempat kerja berkontribusi besar terhadap stres. Ada banyak hal yang terkait dengan stress ditempat kerja sehingga menimbulkan banyak risiko. Beban kerja, tekanan sosial dan perusahaan adalah beberapa penyebab stress di tempat kerja. Sebagai contoh, jam kerja yang panjang, kelebihan beban, tekanan, tugas yang rumit, waktu istirahat yang lebih pendek, pekerjaan yang monoton, fasilitas yang kurang memadai juga merupakan penyebab stress.



Gambar 1. Tanda dan Gejala Stres

Sumber: University of Regina - Counselling Services 1998

Peran yang bertentangan dan pekerjaan yang tidak jelas juga bisa menjadi penyebabnya. Kemungkinan pengembangan pekerjaan adalah penghalang penting untuk melawannya. Sedangkan stres terjadi saat tidak ada pelatihan, tidak ada jaminan kerja dan tidak ada promosi. Ada dua sumber stres lagi: hubungan kerja dan budayanya. Manajer yang tidak mendukung,

menuntut, atau kritis dapat menyebabkan stres. Sedangkan tim, pekerjaan, dan lingkungan sosial yang positif mengurangi tingkat stres anggota staf. Lingkungan organisasi yang salah seperti, "presenteeism" dan pekerjaan tidak dibayar juga dapat menyebabkan stres. Sambil melibatkan orang-orang dalam proses pengambilan keputusan, berbagi pembaruan dan menyediakan fasilitas yang baik membantu mengurangi stres. Perubahan organisasi juga menjadi penyebab utama. Ini termasuk konsultasi yang tidak memadai, relokasi, merger, restrukturisasi "perampingan", redundansi dan kontrak individu, dll.

Gambar 1 menunjukkan beberapa tanda dan gejala yang lebih umum terkait dengan tingkat stres. Gejala-gejala ini telah dikategorikan sesuai sifat fisik, emosional, mental, spiritual, atau relasional.

Manajemen Stress: Merubah *Bad Stress* menjadi *Good Stress*

Pertama akan dilakukan dengan bagaimana mengubah stress yang mengancam menjadi kecemasan yang menantang. Tuntutan yang terkait dengan kecemasan positif, dapat memicu respons seseorang agar dapat memotivasi dan lebih produktif terhadap kecemasan. Sebaliknya, kecemasan yang muncul akibat ancaman-stres, jika diabaikan dapat menurunkan prospek respons yang dimotivasi dengan baik. Ketika tantangan-kecemasan dialami, orang biasanya percaya bahwa mereka dapat mengatasinya (Epel dan McEwen, 1998 dalam Donovan, 1994). Bagi mereka, ada keyakinan bahwa meskipun ada tuntutan emosional atau psikologis karena kegelisahan meningkat, individu diharapkan dapat melewati tuntutan itu dengan baik. Sebaliknya ketika ancaman-kecemasan dirasakan, individu merasa kurang mampu mengendalikan atau memengaruhi kondisi situasional. Perilaku disfungsional atau non-responsif bisa saja dilakukan. Interpretasi "ancaman / tantangan" tentang hubungan antara stres dan kecemasan ini adalah rasional, bermanfaat, dan dapat dieksploitasi secara praktis oleh manajemen. Kecemasan dapat dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan karena kehadirannya memengaruhi cara manajer mengevaluasi dan mengklasifikasikan masalah, memahami dan mengelola perubahan serta interaksi dengan orang lain (Weick and Sutcliffe, 2007 dalam Donovan, 1994). Untuk mengimbangi respons negatif terhadap kecemasan, para manajer harus mampu "tetap fokus" atau "tetap tenang". Manajer sebaliknya harus berusaha mengubah kecemasan menjadi katalis yang dapat dikelola dengan meningkatkan kreativitas, hati nurani, akal, dan motivasi. Kecemasan, jika dikelola dengan baik, berpotensi menawarkan peningkatan energi positif, dan bahkan ini dapat diubah menjadi tekanan yang menantang.

Ada beberapa teknik yang dapat dilakukan dalam manajemen stress, yaitu:

1. Pendekatan Berorientasi Tindakan (*Action Orientated Approaches*): digunakan untuk mengambil tindakan untuk mengubah situasi stress
2. Pendekatan berorientasi emosi (*Emotion-oriented approaches*): digunakan untuk mengubah cara kita memandang situasi stress
3. Pendekatan berorientasi penerimaan (*Acceptance-oriented approaches*): digunakan untuk menghadapi situasi stres yang tidak dapat dikendalikan

Menghilangkan Stres di tempat Kerja

Salah satu metode yang paling direkomendasikan untuk menghilangkan stres di tempat kerja adalah menyesuaikan kondisi di tempat kerja sesuai dengan kemampuan fisik atau psikologis pekerja. Pekerja diberi kesempatan untuk berpartisipasi dalam merancang situasi kerja mereka yang dapat meningkatkan efek pada pekerjaan. Teknologi, konten pekerjaan dan organisasi kerja, dibentuk sedemikian rupa sehingga pekerja tidak terkena tekanan mental atau fisik. Pembatasan kerja atau kontrol berlebihan pada individu juga perlu dihindari. Keberagaman dalam pekerjaan, interaksi sosial dan kerjasama dalam pekerjaan sangat penting dikembangkan.

Kondisi lain untuk mengurangi stres di tempat kerja adalah dengan mengubah beban kerja. Beberapa dari perusahaan mungkin sulit untuk mengubah beban kerja karena *load* pekerjaan yang sangat banyak. Namun kita dapat menyesuaikan dengan manajemen waktu yang baik. Memperbaiki komunikasi antara pekerja tampaknya merupakan teknik yang sederhana, tetapi sangat efektif untuk membantu mengurangi tingkat stres. Selain itu, kita dapat mencoba membuat pekerja merasa menjadi bagian penting dari organisasi, dengan melibatkan pekerja dalam pengambilan keputusan sederhana. Untuk membuat semua pekerja berinteraksi bersama adalah hal yang sangat memotivasi dan membantu menghindari stres di tempat kerja. Ketika anggota staf saling memahami dan saling berbagi umpan balik, stres akan berkurang. Terakhir, mengubah kondisi fisik di tempat kerja juga dapat membantu meminimalkan tingkat stres.

Menghilangkan Stres dengan komunikasi

Tidak ada yang lebih menyenangkan daripada menghabiskan waktu berkualitas dengan orang lain yang membuat kita merasa aman dan dipahami. Faktanya, interaksi tatap muka memicu serangkaian hormon yang melawan respons "*fight-or-flight*" sebagai upaya pertahanan tubuh. Hal ini merupakan pereda stres alami (sebagai bonus tambahan, ini juga membantu mencegah depresi dan kecemasan). Jadi, pastikan untuk selalu terhubung secara teratur dan secara langsung dengan keluarga dan teman. Tentu saja, tidak selalu realistis untuk memiliki teman dekat untuk bersandar ketika kita merasa terbebani oleh stres, tetapi dengan membangun dan memelihara jaringan dengan teman, kita dapat meningkatkan ketahanan dari penyebab stres dalam hidup.

Kesimpulan

Artikel ini menjelaskan bagaimana mengelola stress melalui pendekatan yang berorientasi pada proses untuk pengurangan stres. Disamping itu juga dibahas mengenai manajemen stress terkait teori dan temuan fakta berdasarkan bukti empiris yang telah dilakukan oleh para peneliti. Secara umum, stres berkaitan dengan faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal termasuk lingkungan fisik, pekerjaan, hubungan dengan orang lain, dan semua situasi, tantangan, kesulitan, dan harapan yang kita hadapi setiap hari. Faktor internal menentukan kemampuan tubuh kita untuk merespons, dan menghadapi faktor penyebab stres eksternal. Faktor internal yang memengaruhi kemampuan kita untuk menangani stres termasuk tingkat kesehatan, kesejahteraan emosional, dan kemampuan kita untuk mengontrol stres melalui teknik relaksasi atau strategi lain.

Daftar Pustaka

- Ahmed, Ashfaq, M. Ramzan. (2013). Effects of Job Stress on Employees Job Performance A Study on Banking Sector of Pakistan. *IOSR Journal of Business and Management*. Volume 11, Issue 6 (Jul. - Aug. 2013), PP 61-68
- Behnoudi Z. Health and occupational stress. Tehran, Iran: Boshra-Tohfeh Publications; 2005 [Persian].
- C. Song, H. Ikei, Y. Miyazaki, Sustained effects of a forest therapy on the blood pressure of office workers. *Urban Forest and Urban Greening*, 27 (2017), pp. 246-252
- Donovan, Steven B. dan Brian H. Kleiner, (1994),"Effective Stress Management", *Managerial Auditing Journal*, Vol. 9 Iss 6 pp. 31 – 34
- Falsetti SA, Monier J, Resnick J. Chapter 2: Intrusive Thoughts in Posttraumatic Stress Disorder. In Clark, DA. Editor. *Intrusive Thoughts in Clinical Disorders. Theory, Research, and Treatment*. New York, NY, USA: The Guilford Press; 2005. p. 40–1.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley
- Kumari M, Badrick E, Chandola T, Adam EK, Stafford M, Marmot, MG, et al. Cortisol secretion and fatigue: associations in a community based cohort. *Psychoneuroendocrinology*. 2009; 34: 1476-85.
- Lazarus, RS. Folkman, S. Coping and adaptation. In, Gentry, WD, Editors. *Handbook of Behavioral medicine*. New York, NY, USA: Guilford; 1984
- McEwen BS. Protection and damage from acute and chronic stress: Allostasis and allostatic overload and relevance to the pathophysiology of psychiatric disorders. *Annual Journal of New York Academy of Sciences*. 2004; 1032: 1-7. 22.
- McEwen BS. Stress and Hippocampal plasticity. *Annual Review of Neuroscience*. 1999; 22: 105-22. 23.
- McEwen BS. Stress adaptation and disease: Allostasis and allostatic load. New York, NY, USA: New York Academy of Sciences; 1998.
- Ornelas, Sandy dan Brian H. Kleiner, (2003),"New developments in managing job related stress", *Equal Opportunities International*, Vol. 22 Iss 5 pp. 64 - 70

Shalev AY, Yehuda R, McFarlane AC. International handbook of human response to trauma. New York, NY, USA: Kluwer Academic/Plenum Press; 2000.

Sarafino EP. Health psychology: biopsychosocial interactions (4th Ed.). New York, NY, USA: John Wiley & Sons, Inc; 2002.

Silverman MN, Heim CM, Nater UM, Marques AH, Sternberg EM. Neuroendocrine and immune contributors to fatigue. *PM & R.* 2010; 2: 338-346.

University of Regina - Counselling Services 1998

Van Duyne, S. (2003). *Stress and Anxiety-Related Disorders*. Berkeley Heights, NJ: Enslow Publishers.