

BAB II

STUDI PUSTAKA

2.1. Deskriptif Konseptuanl

Deskriptif konseptual merupakan bagian Abstraksi yang memuat berbagai konsep dan teori yang dapat membantu memberikan pemahaman dengan tujuan untuk mengumpulkan data dalam mendukung penelitian.

2.2 Pengertian Tuntutan Pekerjaan

Tuntutan pekerjaan adalah keadaan dimana individu merasa adanya beban kerja yang tinggi sehingga menimbulkan tekanan akibat tidak sesuainya kapasitas atau kemampuan individu untuk mengatasinya yang disebabkan oleh batas waktu yang kemudian berdampak pada kesehatan fisik maupun psikologis individu secara berkelanjutan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Ningrat & Mulyana, 2022) hasil menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara tuntutan pekerjaan dengan stres kerja sehingga semakin besar tuntutan pekerjaan yang dihadapi maka semakin besar pula stres kerja yang dirasakan. Begitupun sebaliknya, semakin rendah tuntutan pekerjaan yang dihadapi maka semakin rendah pula tingkat stres kerja yang dirasakan.

Sedangkan menurut (Mandala & Nurendra, 2020) tekanan kerja akibat tuntutan pekerjaan juga dapat muncul ketika individu menghadapi berbagai tuntutan pekerjaan yang saling bertentangan satu sama lain yang bisa memicu munculnya stres kerja yang membuat individu harus mampu mengontrol diri dari banyaknya beban kerja yang dihadapi.

Dengan demikian, berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa tuntutan pekerjaan adalah aspek fisik, psikologis, sosial, maupun organisasi berupa tekanan terhadap tenggat waktu, pencapaian target, jadwal kerja yang padat, ataupun tanggung jawab yang tinggi, sehingga berpotensi mempengaruhi terhadap kondisi fisik maupun psikologis karyawan. Jika keadaan tersebut tidak dikelolah dengan baik dapat menyebabkan munculnya stres kerja dan kelelahan emosional.

2.3 Stres Kerja

2.3.1 Pengertian Stres Kerja

Stres kerja adalah suatu kondisi dimana individu mengalami tekanan fisik, mental, maupun emosional yang berlebihan akibat ketidak sesuaian antara kemampuan yang dimiliki dengan tuntutan pekerjaan yang dihadapi. Dengan kata lain, stres merupakan situasi dimana individu dituntut untuk bisa menyesuaikan diri dengan apa yang dihadapinya, dan melakukan tindakan nyata setiap kali dihadapkan pada perubahan-perubahan baru yang terjadi (Sahadewa & Durry, 2022) . Menurut Lazarus & Folkman (1984) stres kerja merupakan fokus individu dalam menilai situasi sebagai stresor dan strategi coping yang digunakan dalam menghadapi stres.

Selain itu, stres juga dapat membawah pengaruh negatif yang signifikan bagi kehidupan individu, baik secara fisik maupun mental seperti gangguan tidur, sakit kepala, gangguan pencernaan, cemas, depresi, dan bahkan menurunnya konsentrasi. Dengan demikian, stres kerja sering kali terjadi ketika individu menganggap tuntutan pekerjaan yang dihadapi sebagai suatu beban yang membuatnya merasa

tertekan sehingga kecemasan tersebutlah yang pada akhirnya membawahkan pengaruh buruk baik bagi kesehatan fisik maupun psikologis individu itu sendiri (Arianti & Irwanto, 2021).

Dalam penelitian A. & S., (2023) mendefinisikan stres kerja sebagai reaksi individu akibat tekanan atau tuntutan yang timbul akibat pekerjaan. Meskipun stres tidak dapat dihindari baik di dalam kehidupan pribadi maupun di lingkungan pekerjaan, akan tetapi stres juga dapat diatasi dengan beberapa cara yang dianggap efektif seperti mengenali atau mencari tau faktor-faktor yang memicu munculnya stres dengan berusaha mencari jalan atau solusi yang tepat untuk menghilangkannya.

Sedangkan menurut Sahadewa & Durry, (2022) stres kerja adalah suatu kondisi ketika faktor-faktor yang berkaitan dengan pekerjaan berinteraksi dengan individu, sehingga menyebabkan perubahan pada kondisi psikologis yang menyimpang dari fungsi normalnya. Selain itu, meskipun faktor stres kerja pada masing-masing individu berbeda-beda, akan tetapi penting bagi setiap individu untuk selalu mengenali faktor yang dapat menimbulkan stres pada diri mereka untuk meminimalisi terjadinya stres dikemudian hari.

2.3.2 Jenis-Jenis Stres Kerja

Pada jenis stres kerja dapat dibedakan menjadi dua, yaitu *systematic stress* dan *psychological stres*. Sebagaimana yang di kemukakan oleh selye menjelaskan bahwa *systematic stress* merupakan respon tubuh pada tuntutan lingkungan. Sedangkan *psychological stres* akan timbul ketika individu dihadapkan pada

lingkungan yang melampaui kemampuan copingnya itu sendiri. Seyle (Sitinjak et al., 2023) membedakan stres menjadi dua jenis, yaitu:

a. *Eustress (Good Stress)*

Eustress merupakan stres yang dapat menimbulkan dampak yang bermanfaat bagi individu seperti munculnya gairah, dan dampak positif lainnya yang membuat individu merasa tertantang untuk menyelesaikan masalah-masalah yang sedang dihadapinya dengan segerah. Pada jenis stres seperti ini tentu memiliki beberapa ciri-ciri tersendiri seperti:

1. Terasa menarik dan masih dalam batas kemampuan individu
2. Dapat meningkatkan kinerja
3. Memotivasi
4. Berjangka pendek

Jenis stres ini bisa dikatakan pendek karena mendapatkan penanganan yang tepat dan segerah sehingga membuat individu tidak terasa terbebani atas apa yang sedang mereka alami.

b. *Distres*

Distres merupakan lawan dari Eustres, yang mana jika stres pada tahap ini dibiarkan begitu saja dapat menimbulkan dampak yang sangat fatal yang dapat merugikan individu itu sendiri. Jenis stres seperti ini memiliki ciri-ciri seperti:

1. Menimbulkan rasa cemas atau kekhawatiran yang berlebihan
2. Bisa saja berlangsung dalam waktu singkat dan bahkan dalam waktu panjang

3. Terasa berat dan tidak menyenangkan karena di luar batas kemampuan individu
4. Dapat memicu munculnya masalah fisik maupun mental

2.3.3 Gejala-Gejala Stres Kerja

Menurut Zainal & Ashar (2023) gejala stres dapat bervariasi dari orang ke orang. Gejala stres juga dapat dibagi menjadi beberapa aspek seperti gejala fisik, gejala emosional, dan gejala perilaku.

a. Gejala Fisik

Gejala fisik merupakan gejala yang seringkali muncul dimana tubuh memberikan respon terhadap stres kerja yang sedang dihadapi seperti:

- 1) Kelelahan
- 2) Sakit kepala
- 3) Gangguan tidur
- 4) Gangguan pencernaan
- 5) Menurunnya nafsu makan
- 6) Gangguan pada sistem kekebalan tubuh
- 7) Gangguan seksual

b. Gejala Emosional

Gangguan emosional adalah gangguan dimana individu seringkali menunjukkan perasaan emosi sebagai bentuk respon dari stres kerja yang sedang terjadi pada dirinya. Pada gejala ini individu seringkali kesulitan

dalam mengontrol dirinya terhadap hal-halnya membuatnya selalu ingin marah. Gejala ini sering ditandai dengan:

- 1) Kecemasan
- 2) Mudah marah
- 3) Depresi
- 4) Perasaan tidak berdaya
- 5) Rasa bersalah
- 6) Rasa frustrasi

c. Gejala Prilaku

Pada gejala ini individu seringkali menunjukkan gejala seperti:

- 1) Menurunnya nafsu makan
- 2) Lari dari tanggung jawab
- 3) Suka menyendiri
- 4) Mengonsumsi obat-obat penenang
- 5) Menjadi lebih agresif
- 6) Mengabaikan kebutuhan pribadi
- 7) Menurunnya produktivitas

2.3.4 Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Stres Kerja

Menurut (Puji, 2022) ada beberapa sumber yang menyebabkan stres kerja, yaitu:

1. Beban kerja yang berat
2. Waktu kerja yang singkat

3. Kualitas pengawasan kerja yang rendah
4. Iklim kerja yang tidak sehat
5. Konflik kerja

Sedangkan menurut (Sitinjak et al., 2023) mengungkapkan faktor yang menyebabkan stres kerja ada beberapa faktor yang meliputi:

1. Beban kerja yang sulit
2. Sikap pemimpin yang kurang adil
3. Terbatasnya waktu dalam menyelesaikan pekerjaan
4. Konflik kerja
5. Masalah keluarga

2.3.5 Indikator stres kerja

Menurut (Chandra & Simanjuntak, 2021) mengungkapkan bahwa indikator stres kerja terdiri atas, yaitu:

1. Konflik peran, yaitu merujuk pada munculnya tekanan akibat ketidaksesuaian antara harapan dan tuntutan yang ditetapkan organisasi terhadap karyawan, sehingga menimbulkan kondisi yang dikenal sebagai tekanan peran.
2. Batas waktu, yaitu rentang waktu yang sempit atau titik waktu tertentu, di mana tugas yang di berikan harus di selesaikan dengan segera yang membuat individu tertekan secara emosional
3. Beban kerja, yaitu muncul ketika jumlah pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan melebihi kapasitas waktu atau sumber daya yang dimiliki

karyawan untuk menyelesaikannya, sehingga menimbulkan tekanan dan potensi stres kerja.

4. Tanggung jawab, yaitu mencakup seluruh tugas dan kewajiban yang dibebankan oleh perusahaan kepada karyawan sebagai bagian dari peran dan fungsi pekerjaan yang harus dilaksanakan secara optimal.

Sedangkan menurut (Chandra & Simanjuntak, 2021) indikator stres kerja adalah sebagai berikut:

1. Konflik peran, yaitu merupakan bentuk perselisihan pendapat di dalam diri individu.
2. Beban kerja, yaitu merupakan ketidak seimbangan antar kemampuan yang dimiliki dan tugas yang diberikan atasan.
3. Hubungan dalam pekerjaan, yaitu disebabkan oleh tuntutan pekerjaan yang banyak yang membuat individu merasa terbebani.
4. Pengembangan karir, yaitu kondisi dimana individu mengalami shock therapy dengan perubahan jabatan diudukinya dan belum dapat membiasakan dengan suasana baru serta tanggung jawab baru.

2.4 Strategi Coping

2.4.1 Pengertian strategi coping problem-focused

Strategi coping adalah upaya atau mekanisme yang dilakukan individu untuk mengelola tekanan, tantangan, agar terhindar dari stres. Selain dianggap sebagai metode yang tepat dalam penanganan masalah yang berkaitan dengan stres, coping juga dapat dibagi menjadi dua tipe, yaitu *coping problem-focused* atau penyelesaian masalah secara langsung dan *coping emotion-focused* atau

pengelolaan stres pada aspek emosional dengan mengubah keadaan yang dapat membuat tertekan. Selain itu, strategi *coping problem-focused* disebut juga sebagai mekanisme adaptif yang efektif dalam mengatasi stres akibat tekanan di tempat kerja termasuk pada tuntutan pekerjaan. Strategi ini memiliki kontribusi yang sangat signifikan dalam menjaga keseimbangan psikologis individu demi keberlanjutan suatu organisasi (Schmodde & Wehner, 2024).

Menurut Pitaloka & Mamahit, (2021) strategi coping merupakan suatu upaya yang dapat dilakukan individu dalam mengatasi stres, sebagaimana yang dikemukakan oleh Lazarus & Folkman (1984) dalam penelitian tersebut menjelaskan bahwa suatu usaha yang dilakukan dalam mengurangi stres dengan cara melakukan tindakan nyata disebut sebagai coping. Strategi *coping problem-focused* adalah salah satu upaya kognitif yang penyelesaiannya berfokus pada masalah, dengan tujuan untuk membantu individu dalam mengelolah sumber stres yang dianggap melebihi kemampuan individu agar tidak menimbulkan dampak yang besar.

Usaha yang dapat dilakukan dalam mengurangi stres melalui *coping problem-focused*, yaitu dapat dilakukan dengan mengembangkan kemampuan yang dimiliki untuk mengubah situasi atau pokok permasalahan yang menyebabkan stres seperti menilai situasi yang terjadi, mencari solusi dan melakukan tindakan yang tepat. Hal ini dilakukan agar permasalahan stres akibat tekanan yang dihadapi oleh individu dengan lingkungannya dapat terselesaikan dengan cepat dan individu bisa terbebas dari masalahnya.

Sedangkan menurut Sawitri & Widiyasavitri, (2021) individu yang memiliki kemampuan yang baik dalam menghadapi tekanan emosional yang tinggi namun tetap berusaha mencari jalan keluar dari permasalahan yang dihadapi, disebut juga sebagai pengelolaan coping yang tepat. Sikap optimisme yang tinggi tentu dapat membawahkan pengaruh positif terhadap coping stres apabila individu tersebut dapat mengelolanya dengan optimal.

Muazzam et al., (2020) juga mendefinisikan bahwa individu yang menggunakan *coping problem-focused* dengan cara mengambil tindakan langsung untuk mengatasi masalah yang sedang dihadapinya maka akan mengakibatkan turunya level stres dari dalam diri mereka. Lazarus dan Folkman (1984) juga menjelaskan bahwa penanganan stres yang berfokus pada masalah juga dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kondisi kesehatan, kepribadian, kemampuan memecahkan masalah, dorongan sosial dan sumber materi.

Strategi coping yang berorientasi pada pemecahan masalah memiliki keterkaitan positif dengan tingkat keseimbangan kehidupan kerja karyawan. Dimana individu yang menggunakan strategi tersebut sebagian besar mampu dalam mengelola tekanan dan tuntutan pekerjaan mereka dengan baik melalui perencanaan yang sistematis (Aras et al., 2023).

2.4.2 Aspek-Aspek Coping Problem-Focused

Adapun menurut Lazarus dan Folkman (Fatimahhikki Salsabela Malau, 2023) mengidentifikasi coping menjadi beberapa aspek, yaitu:

- 1) *Planful Problem Solving*, yaitu dengan cara melihat situasi yang terjadi dan berupaya untuk mencari jalan keluar agar terhindar dari stres.

- 2) *Cofrontive coping*, yaitu melakukan tindakan secara konfrontatif dan asertif dalam menyelesaikan masalah.
- 3) *Seeking information support*, yaitu dengan cara mencari dukungan atau bantuan dari orang lain untuk memecahkan masalah.

Carver, dkk., dalam (Reis & Chusairi, 2021) juga mengungkapkan bahwa strategi coping problem-focused memiliki 5 macam aspek yang terdiri atas:

- 1) Koping aktif (*Active Coping*) yaitu, mengamil tindakan langsung untuk menghilangkan atau mengurangi stres
- 2) Perencanaan (*Planning*) yaitu, merumuskan strategi dengan mencari langkah-langkah yang tepat untuk menyelesaikan masalah
- 3) Menahan diri dari aktivitas lain (*Suppressing Competing Activities*) yaitu, menundah kegiatan lain dan tetap fokus pada penyelesaian masalah
- 4) Pengendalian (*Restraint Coping*) yaitu, menunggu waktu yang tepat untuk bertindak.
- 5) Mencari dukungan instrumental (*Seeking Social Support For Instrumental Reasons*) yaitu, mencari bantuan kepada orang yang lebih ahli untuk mengendalikan situasi yang terjadi

2.4.3 Proses Strategi *Coping*

Lazarus mengatakan bahwa ketika individu berada pada permasalahan yang menyebabkan stres, maka individu tersebut akan melakukan penilaian awal yang disebut juga sebagai (*primary appraisal*) untuk menganalisis atau melihat situasi yang terjadi saat ini yang diangkap sebagai hal yang biasa atau netral. Setelah

melakukan penilaian awal terhadap permasalahan yang menimbulkan tekanan, maka akan muncul penilaian kedua yang disebut juga sebagai penilaian skunder (secondary appraisal).

Pada tahap penilaian sekunder yaitu, merupakan tahap untuk melihat sejauh mana individu mampu mengatasi permasalahan yang dihadapi. Setelah melalui kedua tahapan tersebut, individu tentu akan melihat kembali atau melakukan penilaian dengan tujuan untuk mengambil tindakan yang dilakukan untuk memilih strategi dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi sesuai dengan situasi yang menyebabkan stres.

2.4.4 Indikator Coping Problem-Focused

Dalam coping problem-focused tentu terdapat beberapa indikator seperti yang di ungkapkan (Pitaloka & Mamahit, 2021) dalam penelitiannya sebagai berikut:

1. Menganalisis situasi yang terjadi untuk membuat perencanaan atau langkah-langkah
2. Membuat strategi atau langkah-langkah untuk menyelesaikan permasalahan
3. Melakukan tindakan langsung untuk menyelesaikan permasalahan yang menyebabkan stres
4. Menunda kegiatan lain agar dapat fokus sepenuhnya pada penyelesaian masalah utama
5. Mencari saran, bantuan, atau informasi nyata dari orang lain untuk mengendalikan situasi.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang dijadikan penulis sebagai dasar dalam menyusun penelitian ini. Adapun hal-hal yang terkait dengan penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan dalam penelitian penulis saat ini, yaitu:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

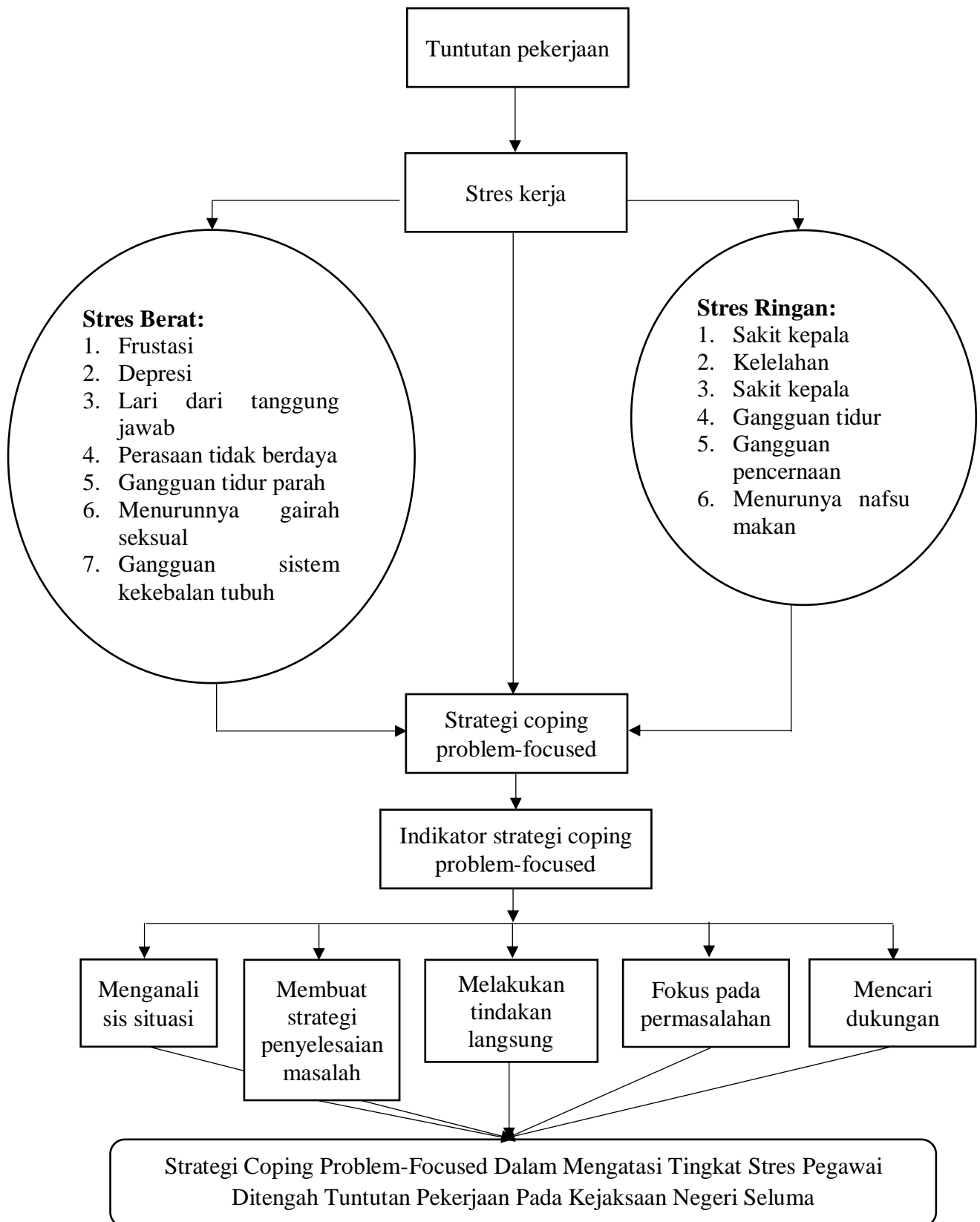
No	Penelitian dan tahun penelitian	Judul penelitian	Hasil penelitian
1.	Nissa' et al., (2022)	Strategi Coping Stress pada Dosen Perempuan yang Melaksanakan Work from Home (WFH) Selama Masa Pandemi COVID-19	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dosen perempuan yang menjalankan WFH selama pandemi COVID-19 di universitas jember cenderung mengalami stres. Dalam mengatasi stres tersebut, strategi yang paling banyak digunakan oleh dosen perempuan adalah problem-focused coping (PFC), selebihnya adalah penggunaan emotional-focused coping (EFC) dan kombinasi penggunaan keduanya.
2.	Hardiyanti & Permana, (2023)	Strategi Coping Terhadap Stress Kerja Pada Perawat di Rumah Sakit: Literatur Review	Hasil Penelitian Menunjukkan Hampir sebagian perawat yang mengalami stres kerja di lingkungan Rumah Sakit menggunakan strategi coping yang berfokus pada masalah atau lebih dikenal dengan problem-focused coping. Strategi ini dapat dipakai untuk mengontrol hal yang dapat terjadi diantara individu dengan lingkungan melalui pemecahan masalah, pembuatan keputusan, dan tindakan langsung.
3.	Dewi & Wicaksono,	Efektivitas Problem-	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penggunaan coping

	(2024)	Focused Coping Dan Emotion Focused Coping Terhadap Stress Kerja: Sebuah Kajian Literatur	stres akan bergantung pada beberapa hal. Baik penggunaan emotional-focused coping maupun problem-focused coping akan bergantung pada penyebab stres maupun jenis pekerjaan yang menyebabkan stres itu sendiri. Sehingga penting untuk memperhatikan karakteristik khusus setiap pekerjaan serta menghormati karakteristik individu.
4.	Sorta & Heng, (2022)	Hubungan Perceived Stress Dengan Coping Strategies Pendamping Sosial Di Jakarta	Berdasarkan hasil penelitian tidak terdapat hubungan yang signifikan antara perceived stress dan coping strategies pada pendamping sosial Dinas Sosial di Jakarta. perceived stress memiliki korelasi positif pada bentuk coping emotion-focused dimensi escape avoidance. Dapat diartikan apabila skor escape avoidance tinggi, maka skor perceived stress akan tinggi dan sebaliknya. Kemudian perceived stress juga memiliki korelasi negatif pada bentuk coping problem-focused planful problem solving. Apabila skor planful problem solving tinggi, maka skor perceived stress rendah dan sebaliknya.

2.6 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir di jadikan peneliti sebagai arahan dalam melakukan penelitian pada judul yang diteliti. Pada kerangka berpikir peneliti di gambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



(Sumber: Diolah Peneliti)

Berdasarkan kerangka berpikir diatas dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori Lazarus & Folkman (1984) yang dijadikan peneliti sebagai pisau analisis penelitian. Teori Lazarus & Folkman (1984) merupakan teori yang menegaskan tentang model transaksional stres dan coping. Model ini menekankan bahwa respon terhadap stres di pengaruhi oleh dua tahap penilaian, yaitu penilaian primer dan skunder yang kemudian menggunakan coping sebagai upaya untuk mengatasi stres itu sendiri. Sehingga dari kerangka berpikir diatas dapat dilihat ada dan tidaknya strategi coping problem-focused dalam mengatasi tingkat stres pegawai ditengah tuntutan pekerjaan pada kejaksaan negeri seluma.