

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Definisi Stres

Terdapat berbagai pendapat tentang pengertian dan definisi stres. Pemahaman tentang stres sedikit membingungkan karena tidak adanya kesepakatan mengenai definisi istilah tersebut. Berikut adalah beberapa pendapat tentang stres yang diperoleh dari berbagai sumber.

Menurut Williams, stres adalah suatu keadaan kualitatif yang dirasakan. Artinya, tidak ada ukuran yang bersifat mutlak tentang stres. Hal itu yang mengakibatkan banyak manajer senior mengabaikan masalah stres yang mereka hadapi di tempat kerja (Williams, 1997).

Wikipedia Indonesia, Ensiklopedia Bebas Berbahasa Indonesia, menyebutkan bahwa stres adalah suatu kondisi di mana keadaan tubuh terganggu karena tekanan psikologis. Biasanya stres dikaitkan bukan karena penyakit fisik tetapi lebih mengenai kejiwaan. Akan tetapi karena pengaruh stres tersebut maka penyakit fisik bisa muncul akibat lemahnya dan rendahnya daya tahan tubuh pada saat tersebut (www.wikipedia.com).

Luthans 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 (Luthans dalam Agungpia, 2008).

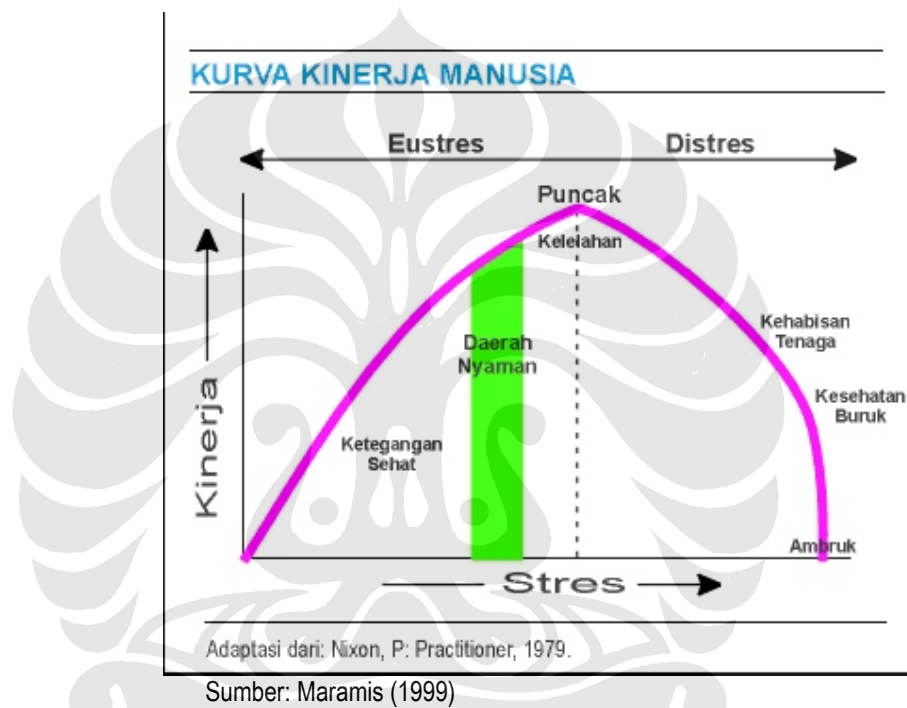
Veninga mengungkapkan bahwa konsep stres diperkenalkan pertama kali oleh Dr. Hans Selye pada tahun 1936 yang memformulasikan stres sebagai reaksi tubuh (respon) yang nonspesifik pada setiap tuntutan. Tuntutan tersebut adalah keharusan untuk menyesuaikan diri, dan karenanya keseimbangan tubuh terganggu. Manusia membutuhkan stres untuk bisa berfungsi normal. Anggaplah stres sebagai tantangan, tanpa itu manusia tidak akan bergerak untuk melakukan sesuatu (Veninga dalam Maramis, 1999).

Dr. Hans Selye mengatakan bahwa jenis stres berdasarkan reaksi-reaksi yang ditimbulkannya dapat dikelompokkan menjadi dua bagian, yaitu *eustres* dan *distres*. *Eustres* adalah stres yang bersifat positif, stres ini mendorong dan memacu individu untuk bergerak memenuhi ambisi-ambisinya, karena sebagian besar orang tidak bergerak tanpa dorongan atau rangsangan yang memungkinkannya untuk maju. *Distres* adalah stres yang bersifat negatif, stres ini merupakan stres yang awalnya berupa tantangan lalu bergerak berlawanan arah menjadi ancaman, sehingga menghilangkan kemampuan individu dalam memelihara dan mempertahankan diri terhadap stimulus atau rangsangan yang datang dan bahkan hal itu dapat menimbulkan kematian (Maramis, 1999).

Sejalan dengan meningkatnya stres, meningkat pula kinerja manusia sampai suatu titik tertentu (puncak). Pada tahap awal, seseorang tidak menganggap dirinya dalam keadaan stres, melainkan dalam keadaan bersemangat, bergairah, atau penuh dorongan. Bahkan sebelum mencapai titik puncak, orang tersebut mempunyai rentang stres yang optimal atau "Daerah Nyaman" yang membuatnya merasa nyaman dan berfungsi baik. Setelah melewati titik puncak, tambahan stres akan membuat kinerja menurun dan mengurangi kemampuan untuk mengatasinya (*coping*). Pada

saat melampaui daerah nyaman, timbul rasa lelah yang merupakan tanda untuk mengurangi tingkat stres, jika hal itu tidak dilakukan, maka orang tersebut menjadi kehabisan tenaga, sakit, dan akhirnya ambruk (Gambar 2.1.) (Maramis, 1999).

Gambar 2.1. Kurva Kinerja Manusia



2.2. Stres Kerja

National Institute Occupational Safety and Health (NIOSH) mendefinisikan stres kerja sebagai bahaya fisik dan emosional yang terjadi sebagai kebutuhan pekerjaan tidak sesuai dengan kemampuan, sumber daya, maupun kebutuhan individu. Stres kerja terjadi karena adanya interaksi dari pekerja dengan kondisi kerja. NIOSH berpendapat bahwa kondisi pekerjaan berperan penting dalam menyebabkan stres, namun peran dari individu tidak dapat diabaikan sebab

perbedaan dalam karakteristik individu, sangat penting dalam menentukan apakah kondisi kerja tertentu dapat menyebabkan stres (Kendall, 2000).

Stres kerja dapat diartikan sebagai sumber atau *stressor* kerja yang menyebabkan reaksi individu berupa reaksi fisiologis, psikologis, dan perilaku. Lingkungan pekerjaan berpotensi sebagai *stressor* kerja. *Stressor* kerja merupakan segala kondisi pekerjaan yang dipersepsikan karyawan sebagai suatu tuntutan dan dapat menimbulkan stres kerja (Widyasari, 2007).

Stres kerja timbul karena tuntutan lingkungan, dan tanggapan setiap individu dalam menghadapinya dapat berbeda. Akibat adanya stres kerja tersebut, orang menjadi *nervous*, merasakan kecemasan yang kronis, peningkatan ketegangan pada emosi, proses berfikir dan perubahan kondisi fisik individu. Selain itu, sebagai hasil dari adanya stres kerja pekerja mengalami beberapa gejala stres yang dapat mengancam dan mengganggu pelaksanaan kerja mereka, seperti mudah marah dan agresif, emosi yang tidak stabil, sikap tidak mau bekerja sama, perasaan tidak mampu terlibat, dan kesulitan dalam masalah tidur (Agungpia, 2008).

2.3. Faktor yang Berkontribusi Terhadap Stres Kerja

Banyak faktor yang berkontribusi terhadap terjadinya stres pada pekerja, yang berasal dari internal maupun eksternal pekerja. Faktor internal pekerja adalah kondisi pekerja, sedangkan faktor eksternal pekerja adalah faktor yang berhubungan dengan pekerjaan.

Luthans (dalam Widyasari, 2007) menyebutkan bahwa penyebab stres kerja terdiri atas empat hal utama, yakni:

1. *Extra organizational stressors*, yang terdiri dari perubahan sosial/teknologi, keluarga, relokasi, keadaan ekonomi dan keuangan, ras dan kelas, dan keadaan komunitas/tempat tinggal.
2. *Organizational stressors*, yang terdiri dari kebijakan organisasi, struktur organisasi, keadaan fisik dalam organisasi, dan proses yang terjadi dalam organisasi.
3. *Group stressors*, yang terdiri dari kurangnya kebersamaan dalam grup, kurangnya dukungan sosial, serta adanya konflik intraindividu, interpersonal, dan intergrup.
4. *Individual stressors*, yang terdiri dari terjadinya konflik dan ketidakjelasan peran, serta disposisi individu seperti pola kepribadian Tipe A, kontrol personal, *learned helplessness*, *self-efficacy*, dan daya tahan psikologis.

Cox, *et.al.*, menyatakan bahwa ada faktor yang disebut bahaya psikososial yang berhubungan dengan kesehatan jiwa seringkali tidak mendapat perhatian dari pihak manajemen perusahaan karena secara umum *hazard* ini lebih bersifat abstrak, berbeda dengan *hazard* fisik yang bersifat nyata dari aspek pengukuran dan dampaknya bagi pekerja dapat lebih mudah dijelaskan. Bahaya psikososial kerja dapat didefinisikan sebagai aspek-aspek dari desain kerja, organisasi kerja dan manajemen kerja serta segala aspek yang berhubungan dengan lingkungan sosial kerja yang berpotensi dapat menyebabkan gangguan pada psikologis dan fisik pekerja (Cox, *et.al.*, 2000).

Kondisi yang dapat didefinisikan sebagai aspek bahaya psikososial kerja, menurut Cox *et.al.* dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu *context to work* dan *content of work* (Tabel 2.1.).

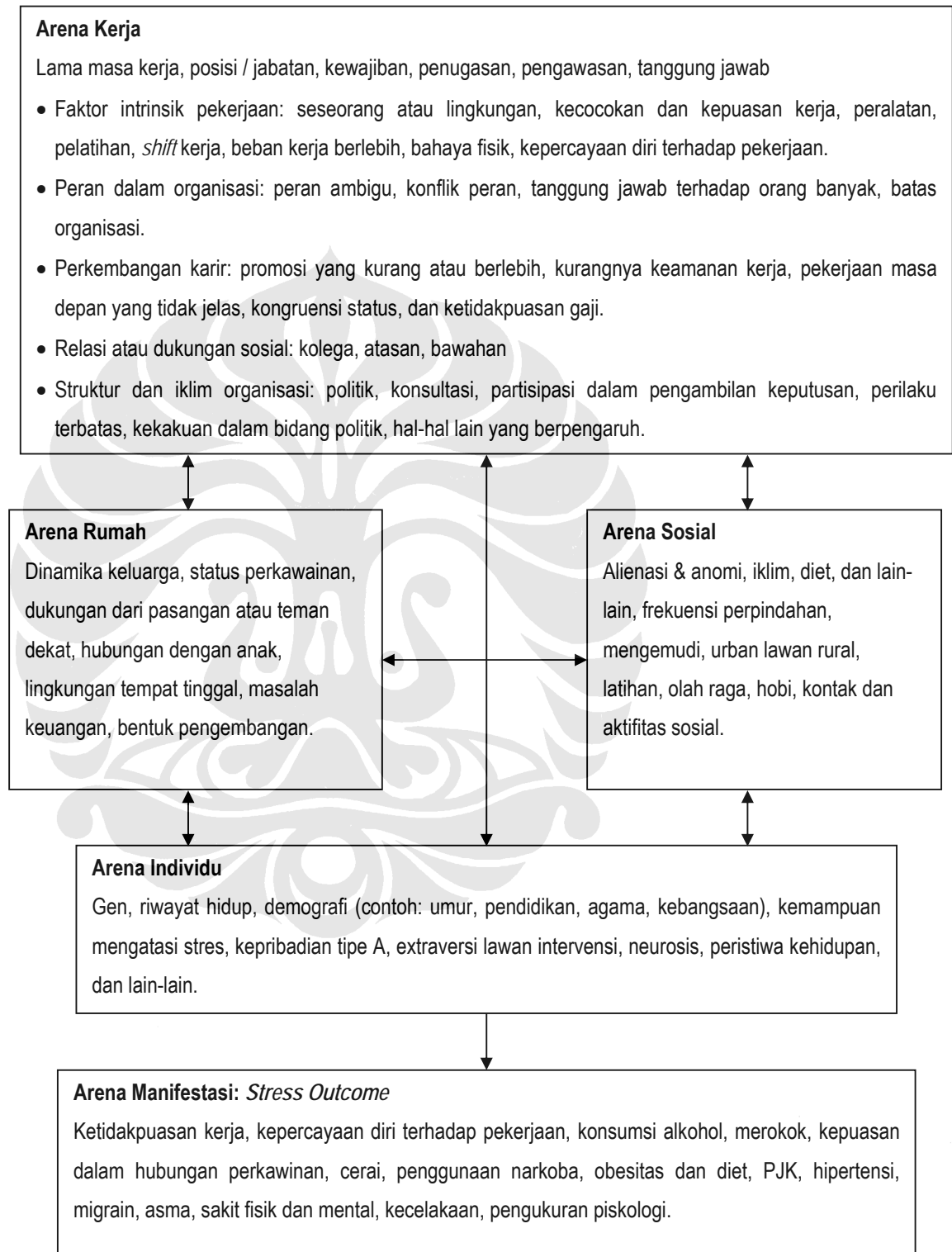
Tabel 2.1. Karakteristik *Stressful* pekerjaan

KATEGORI	KONDISI YANG POTENSIAL BAHAYA
1. Context To Work	
Budaya dan fugsu organisasi	Komunikasi yang buruk, dukungan yang lemah terhadap pekerja, tujuan organisasi yang tidak jelas
Peran dalam organisasi	Adanya peran konflik, tanggung jawab terhadap orang banyak
Pengembangan karir	Karir yang tidak berkembang dan tidak jelas, kesempatan promosi jabatan yang sangat kurang atau berlebihan, pengupahan yang buruk, posisi jabatan yang tidak aman, rendahnya nilai-nilai sosial dalam pekerjaan
<i>Decision latitude / control</i>	Kurangnya partisipasi dalam pengambilan keputusan, tidak adanya sistem pengawasan dalam bekerja.
Hubungan interpersonal	Hubungan kerja yang buruk dengan atasan, sesama pekerja dan bawahan, adanya konflik dalam hubungan kerja.
2, Content of Work	
Desain kerja	Pekerjaan yang rutin dan membosankan, ketidakjelasan jenis pekerjaan, keterampilan kerja yang rendah.
Beban kerja	Beban kerja yang berlebihan atau kurang, tidak bisa adaptasi dengan tuntutan kerja cepat, tekanan waktu kerja yang tinggi.
Rotasi / jadwal kerja	<i>Shift</i> kerja, jadwal kerja yang kaku, jam kerja yang tidak jelas.
Lingkungan kerja	Lokasi kerja, sarana dan fasilitas kerja, adanya masalah dengan perlengkapan dan peralatan kerja yang dipakai.

Sumber: Cox, et.al., 2000

Cooper dan Davidson (1987) membagi stresor menjadi empat arena, yaitu arena kerja, rumah, sosial, dan arena individu. Stres kerja dapat timbul ketika stresor-stresor tersebut saling terkait dan mempengaruhi sehingga menghasilkan suatu gejala-gejala yang bisa diamati lewat perubahan fisik, emosi, dan perilaku yang disajikan dalam bentuk model stres kerja pada Gambar 2.2.

Gambar 2.2. Model Stres Kerja Menurut Cooper & Davidson, 1987.



Sumber: Cooper & Davidson, 1987

Dari uraian dan pendapat-pendapat tersebut di atas, faktor-faktor yang berkontribusi terhadap terjadinya stres dapat diklasifikasikan, antara lain sebagai berikut:

1. Karakteristik individu, seperti: umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status perkawinan, dan lain-lain.
2. Kondisi pekerjaan, seperti: jenis kerja, beban kerja, jadwal kerja, hubungan interpersonal, dan lain-lain.
3. Lingkungan kerja, seperti: lokasi kerja, sarana dan fasilitas kerja, kebisingan, getaran, suhu, dan lain-lain.
4. Lingkungan luar kerja, seperti: perubahan sosial atau teknologi, keluarga, relokasi, keadaan ekonomi dan keuangan, ras dan kelas, dan keadaan komunitas atau tempat tinggal dan lain-lain..

2.4. Akibat Stres Kerja

Stres kerja dapat merugikan diri pekerja sendiri, perusahaan serta masyarakat. Stres kerja yang berlebihan akan menurunkan produktivitas seseorang dalam bekerja. Jika banyak pekerja yang mengalami stres kerja, maka produktivitas perusahaan akan menurun juga. Arnold (1986) menyebutkan bahwa ada empat konsekuensi yang dapat terjadi akibat stres kerja yang dialami oleh individu, yaitu terganggunya kesehatan fisik, kesehatan psikologis, *performance*, serta mempengaruhi individu dalam pengambilan keputusan (Widyasari, 2007).

Bagi perusahaan, konsekuensi stres yang timbul dan bersifat tidak langsung adalah meningkatnya tingkat absensi, menurunnya tingkat produktivitas, dan secara

psikologis dapat menurunkan komitmen organisasi, memicu perasaan teralienasi, hingga *turnover* (Robbins, 1996).

2.5. Indikator Stres Kerja

Stres mengandung unsur-unsur fisik, psikologis, dan emosional. Pengaruh stres teradap setiap orang berbeda-beda, dan tidak ada petunjuk yang dengan tepat dapat digunakan untuk mengidentifikasi stres pada orang lain (Williams, 1997).

Berbagai tokoh yang meneliti stres, seperti Terry Beehr, John Newman, dan Drs. Alexander Srie wijono (solusisehat.com), menyatakan beberapa tanda yang bisa dijadikan indikator bahwa stres yang dialami seseorang berasal dari pekerjaan, antara lain:

1. Gejala psikologis (emosi)

- Kecemasan, ketegangan, kebingungan dan mudah tersinggung
- Perasaan frustrasi, rasa marah, dan dendam (kebencian)
- Sensitif dan *hyperreactivity*
- Memendam perasaan, penarikan diri, dan depresi
- Komunikasi yang tidak efektif
- Perasaan terkucil dan terasing
- Kebosanan dan ketidakpuasan kerja
- Kelelahan mental, penurunan fungsi intelektual, dan kurang konsentrasi
- Kehilangan spontanitas dan kreativitas
- Menurunnya rasa percaya diri dan tidak bersemangat
- Pelupa
- Atensi menurun

2. Gejala fisik

- Meningkatnya denyut jantung (berdebar-debar), tekanan darah, dan kecenderungan mengalami penyakit kardiovaskular
- Meningkatnya sekresi dari hormon stres (contoh: adrenalin dan noradrenalin)
- Gangguan gastrointestinal / gangguan pencernaan
- Meningkatnya frekuensi dari luka fisik dan kecelakaan
- Kelelahan secara fisik dan kemungkinan mengalami sindrom kelelahan yang kronis (*chronic fatigue syndrome*)
- Gangguan pernapasan
- Gangguan pada kulit
- Sakit kepala, sakit pada punggung bagian bawah, ketegangan otot
- Gangguan tidur
- Rusaknya fungsi imun tubuh, termasuk risiko tinggi kemungkinan terkena kanker
- Terhambatnya pertumbuhan jaringan dan tulang

3. Gejala perilaku

- Menunda, menghindari pekerjaan, dan absen dari pekerjaan
- Menurunnya prestasi (*performance*) dan produktivitas
- Meningkatnya konsumsi rokok, minuman keras dan obat-obatan
- Perilaku sabotase dalam pekerjaan atau menimbulkan kesalahan atau kecelakaan
- Perilaku makan yang tidak normal (kelebihan) sebagai pelampiasan, mengarah ke obesitas atau perilaku makan yang tidak normal (kekurangan)

sebagai bentuk penarikan diri dan kehilangan berat badan secara tiba-tiba, kemungkinan berkombinasi dengan tanda-tanda depresi

- Meningkatnya kecenderungan berperilaku beresiko tinggi, seperti menyetir dengan tidak hati-hati dan berjudi
- Meningkatnya agresivitas, vandalisme, dan kriminalitas
- Menurunnya kualitas hubungan interpersonal dengan keluarga dan teman
- Kecenderungan untuk melakukan bunuh diri

2.6. Mengatasi Stres Kerja

Drs. Alexander Sriwijono, psikolog dan konsultan sumber daya manusia (solusisehat.com), memberikan beberapa kiat untuk mencegah stres kerja berlanjut:

- Sediakan waktu rileks

Suatu penelitian menyatakan bahwa stres yang berhubungan dengan pekerjaan dimulai sejak pagi, sebelum seseorang berangkat kerja. Daripada memikirkan beban pekerjaan (tapi tidak ada solusinya), lebih baik digunakan waktu yang terbatas tersebut untuk melakukan relaksasi seperti meditasi dan yoga. Teknik pernapasan adalah teknik relaksasi yang paling mudah untuk dilakukan. Caranya dengan menarik nafas dalam-dalam, lalu hembuskan sampai tak ada lagi udara yang tersisa di paru-paru. Lakukan minimal 3x sampai membayangkan beban berkurang.

- Bekerja lebih efisien

Supaya bekerja secara lebih efisien, seseorang harus terampil menentukan prioritas. Adanya urutan prioritas dapat membantu mengatur strategi.

- Tingkatkan energi dengan tidur

Kelelahan juga akan membuat perhatian seseorang menurun sehingga mudah melakukan kesalahan. Dalam keadaan demikian, dianjurkan agar tidur. Tidur 15 menit di tengah waktu kerja akan sama manfaatnya dengan tidur malam 3 jam. Yang penting, tingkatkan energi segera jika sudah merasa terlalu lelah. Tidur selama 30 menit atau kurang akan meningkatkan *mood* dan rasa humor sehingga memperbaiki hubungan dengan rekan kerja. Dianjurkan agar membatasi tidur selama 30 menit saja agar tidak sampai tertidur nyenyak, karena akan membuat lebih lelah ketika bangun.

- Atur lingkungan kerja

Hati-hati karena hal-hal yang tampaknya sepele, dapat mempengaruhi performa kerja sekaligus kesehatan. Jika tidak memungkinkan mengubah lingkungan kerja secara besar-besaran, ada baiknya seseorang memulai dari lingkungannya sendiri.

- Kembangkan pola hidup sehat

Pola hidup sehat merupakan kunci untuk bebas stres. Pilihlah makanan dan minuman yang bisa menurunkan stres yaitu makanan yang banyak mengandung vitamin B kompleks seperti kacang-kacangan dan padi-padian. Kurangi makanan berlemak dan perbanyak makan buah dan sayur. Berolah raga secara teratur. Olah raga yang cukup tidak saja menyehatkan badan tapi juga memperbesar kapasitas paru-paru sehingga mampu menampung oksigen yang lebih besar.

- Lupakan pekerjaan saat libur

Liburan sebaiknya benar-benar digunakan untuk istirahat. Berlibur atau santai bukan berarti membuang waktu. Selain memberikan energi tambahan yang akan

membuat seseorang lebih kreatif, berlibur bersama akan mempererat hubungan dengan keluarga.

- Pekerjaan bukan segalanya

Bekerja memang penting, karena sekaligus juga mendapat lahan untuk aktualisasi diri. Tapi di luar pekerjaan, masih banyak kegiatan lain yang dapat menimbulkan perasaan berguna. Dengan mengikuti kegiatan di luar pekerjaan, stres di tempat pekerjaan akan berkurang. Perasaan mampu mengendalikan kehidupan diri sendiri adalah harta tak ternilai.

2.7. Pengemudi

Menurut Hidayat (2001) pengemudi adalah orang yang melakukan pekerjaan mengemudikan kendaraan, yaitu mengendalikan dan mengarahkan kendaraan ke tempat yang diinginkan. Jenis pekerjaan ini merupakan jenis pekerjaan tunggal, artinya pekerjaan ini dikerjakan, dianalisis, dipertimbangkan dan diputuskan sendiri, serta bukan merupakan kerja kelompok atau tim (Evayanti, 2003).

Pekerjaan sebagai pengemudi bus dihadapkan pada berbagai tekanan, yaitu konflik kepentingan, ruang atau tempat pengemudi yang seringkali tidak dapat disesuaikan, ancaman kekerasan dari kekacauan di jalan dan penumpang bermasalah, serta jadwal kerja yang seringkali mengharuskan pengemudi bus bekerja dalam *shift* yang sulit dimana hari libur yang tidak teratur dan tidak bertepatan dengan hari libur anggota keluarga (Kompier, 1996).

Pemerintah sudah mengatur dalam Peraturan Pemerintah RI Nomor 44 Tahun 1993 tentang Kendaraan dan Pengemudi. Dalam BAB I Ketentuan Umum Pasal 1, disebutkan bahwa pengemudi adalah orang yang mengemudikan kendaraan bermotor

atau orang yang secara langsung mengawasi calon pengemudi yang sedang belajar mengemudikan kendaraan bermotor. Pada bagian Kedua, pada Pasal 240 dijelaskan waktu kerja, waktu istirahat, dan pergantian pegemudi, sebagai berikut:

- Ayat (2): waktu kerja bagi pengemudi kendaraan umum sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) adalah 8 (delapan) jam sehari.
- Ayat (3): pengemudi kendaraan umum setelah mengemudikan kendaraan selama 4 (empat) jam berturut-turut, harus diberikan istirahat sekurang-kurangnya setengah jam.
- Ayat (4): dalam hal-hal tertentu pengemudi sebagaimana dimaksud dalam ayat 2 dapat dipekerjakan menyimpang dari waktu kerja 8 jam sehari, tetapi tidak boleh lebih dari 12 jam sehari termasuk istirahat 1 jam.
- Ayat (5): penyimpangan waktu kerja sebagaimana dimaksud dalam ayat 4 tidak berlaku bagi pengemudi kendaraan umum angkutan antar kota.

Kemudian dalam Pasal 241 Ayat 1 berbunyi: pengusaha angkutan umum yang mengoperasikan kendaraannya lebih dari waktu sebagaimana dimaksud dalam pasal 240 ayat (2) dan ayat (4) harus menyediakan pengemudi pengganti.

Mengemudi merupakan pekerjaan kompleks, yang memerlukan pengetahuan dan kemampuan tertentu karena pada saat yang sama pengemudi harus berhadapan dengan peralatan dan menerima pengaruh rangsangan dari keadaan sekelilingnya. Kelancaran dan keselamatan lalu lintas tergantung pada kesiapan dan keterampilan pengemudi dalam menjalankan kendaraannya (Hobbs, 1995).

2.8. Faktor-Faktor yang Dapat Menimbulkan Stres pada Pengemudi Bus

Setiap pekerjaan pasti berhadapan dengan berbagai faktor yang dapat menimbulkan stres, begitu juga pada pengemudi bus. Kompier mengungkapkan bahwa mengemudi bus di lingkungan perkotaan merupakan pekerjaan yang penuh stres. Pengemudi bekerja dalam suatu gerakan yang terbatas dan menghadapi bising kendaraan. Pengemudi bus kota harus melaksanakan tugasnya menurut jadwal yang mengikat, sering menghadapi kemacetan di jalan raya, penumpang dengan berbagai karakter, dan mereka jarang mempunyai kesempatan istirahat. Selain jadwal yang mengikat, pengemudi bus kota harus melewati jam kerja yang panjang dan tuntutan yang beraneka ragam (Kompier, 1996).

Berbagai faktor penyebab stres dihadapi oleh pengemudi bus, baik yang berasal dari internal pekerja maupun eksternal pekerja. Faktor internal terdiri dari faktor karakteristik individu, sedangkan faktor eksternal terdiri dari kondisi pekerjaan maupun lingkungan kerjanya.

2.8.1. Karakteristik Individu

Karakteristik individu yang merupakan faktor internal terdiri dari beberapa faktor, seperti umur, tingkat pendidikan, status menikah, dan masa kerja. Menurut Soewondo (1993) tidak semua orang yang menghadapi sumber stres yang sama akan mengalami stres karena adanya perbedaan karakteristik individu (Soewondo dalam Evayanti, 2003).

2.8.1.1. Umur

Robbins menyatakan ada suatu keyakinan yang meluas bahwa produktivitas merosot dengan makin tuanya seseorang. Tetapi ada juga bukti yang berlawanan

dengan keyakinan dan asumsi tersebut. Suatu tinjauan ulang menyeluruh terhadap riset menemukan bahwa usia dan kinerja tidak ada hubungannya (Robbins, 1998).

Kepuasan cenderung terus menerus meningkat pada para profesional dengan bertambahnya usia mereka, sedangkan pada non profesional kepuasan itu merosot selama usia setengah baya dan kemudian naik lagi pada tahun-tahun berikutnya (Robbins, 1998).

2.8.1.2. Pendidikan

Effendi dalam jurnal Pendidikan & Kebudayaan No. 043 Tahun 2003, bahwa baik disadari atau tidak pendidikan mempunyai pengaruh dalam stres kerja. Hal ini disebabkan seorang pekerja harus memiliki kualifikasi sebagai gambaran keserasian seseorang dengan pekerjaan dan lingkungan kerjanya, yang secara internal dipengaruhi oleh kemampuan, pengalaman, pendidikan dan pengetahuan yang dimiliki (Adas, 2006).

2.8.1.3. Status Perkawinan

Status perkawinan dapat berpengaruh terhadap produktivitas kerja. Hubungan pernikahan yang baik membantu pekerja untuk mencegah atau mengurangi stres kerja karena keterlibatan salah satu pasangan atau keluarga dalam memberikan dukungan yang tinggi, sehingga efek negatif dari pekerjaan dapat ditolerir. Belum banyak studi untuk mendapatkan simpulan mengenai dampak status perkawinan pada produktivitas. Riset yang konsisten menunjukkan bahwa karyawan yang menikah lebih sedikit absensinya dan lebih puas dengan pekerjaan mereka daripada rekan sekerjanya yang belum menikah (Robbins, 1998).

2.8.1.4. Masa Kerja

Menurut Munandar, baik masa kerja yang sebentar ataupun lama dapat menjadi pemicu terjadinya stres dan diperberat dengan adanya beban kerja yang besar. Namun masa kerja yang lama mempengaruhi pekerja karena menimbulkan rutinitas dalam bekerja sehingga pada akhirnya menimbulkan stres. Rutinitas kerja yang selalu monoton menimbulkan kebosanan, disertai dengan lingkungan kerja yang terbatas membuat pekerja menjadi jenuh (Munandar, 2001).

2.8.2. Pekerjaan

Sebagian besar dari waktu manusia digunakan untuk bekerja, maka lingkungan pekerjaan mempunyai pengaruh yang besar terhadap kesehatan seseorang yang bekerja (Munandar, 2001). Setiap pekerjaan memiliki faktor-faktor penyebab stres yang berbeda, sesuai dengan kondisi pekerjaan dan lingkungan kerjanya.

2.8.2.1. Jam Kerja

Waktu kerja menentukan efisiensi dan produktivitas seseorang. Umumnya seseorang dapat bekerja baik 6-8 jam sehari atau 40-50 jam seminggu. Suma'mur menyatakan bahwa pekerjaan yang biasa tidak terlalu berat atau ringan, produktivitasnya akan mulai menurun setelah 4 jam bekerja. Keadaan ini sejalan dengan menurunnya kadar gula darah. Sehingga perlu istirahat dan kesempatan untuk makan guna meningkatkan kembali kadar gula darah. Istirahat setengah jam setelah 4 jam kerja terus menerus sangat penting artinya (Suma'mur, 1996).

2.8.2.2. Shift Kerja

Bagi pekerja *shift*, jadwal kerja dianggap baik bila waktu istirahat adekuat. Pekerja yang tidak cukup mendapat waktu libur dapat menderita karena masalah psikososial yang sama kompleksnya dengan masalah fisiologik. Jadwal kerja yang

dibuat kualitas, kuantitas dan waktu istirahat yang fleksibel akan mampu memecahkan sebagian masalah (Suma'mur, 1996).

2.8.2.3. Hubungan Interpersonal

Setiap bus yang beroperasi biasanya memiliki satu orang pengemudi dan satu orang kondektur. Hubungan diantara keduanya harus dilakukan dengan baik. Jika terdapat hubungan yang tidak baik atau tidak harmonis maka dapat menimbulkan konflik sehingga memicu stres (Cooper, 1987). Perlu diciptakan kerjasama atau hubungan interpersonal yang baik sehingga dapat mengurangi stres.

2.8.2.4. Jumlah Pendapatan

Pengemudi bus mendapatkan penghasilannya tergantung dari berbagai faktor. Faktor-faktor yang mempengaruhi pendapatan pengemudi bus adalah jumlah penumpang dan biaya operasional. Pemasukan yang berasal dari jumlah penumpang akan dikurangi dengan biaya operasional. Biaya operasional sebuah kendaraan dapat berupa pembelian BBM, retribusi tol, bahkan pungutan resmi dan tidak resmi. Dalam beberapa tahun terakhir, terjadi beberapa kali kenaikan harga BBM dan retribusi tol, hal ini dapat mengurangi pendapatan pengemudi bus. Heizberg (1990) menyatakan bahwa pendapatan yang semakin berkurang dapat menimbulkan stres (dalam Adas, 2006).

2.8.2.5. Kemacetan

Berdasarkan beberapa penelitian mengenai kesehatan kerja pengemudi bus, diketahui masalah-masalah utama yang menjadi *stressor* pada pengemudi bus, salah satunya adalah kemacetan sebesar 69% (Kompier, 1996).

2.8.2.6. Penumpang Bermasalah

Berdasarkan beberapa penelitian mengenai kesehatan kerja pengemudi bus, diketahui masalah-masalah utama yang menjadi *stressor* pada pengemudi bus, salah satunya adalah penumpang yang bermasalah sebesar 36% (Kompier, 1996).

2.8.2.7. Kondisi Bus

Kondisi bus yang tidak prima lagi, dapat menimbulkan gangguan pada pekerjaan mereka. akan menimbulkan ketidaknyamanan yang dapat berupa suara bising atau getaran, dan lainnya dalam bus bagi para penumpang, yang konsekuensinya juga akan mempengaruhi timbulnya stres bagi pengemudi bus tersebut. Sebagian besar bus memiliki mesin yang terletak di dekat tempat mengemudi, akibatnya suara bising dan hawa panas dirasakan oleh pengemudi. Kebisingan dan suhu panas dapat berpengaruh pada kondisi fisiologis dan psikologis seseorang (Munandar, 2001).

Ditinjau dari teori *overload*, suhu lingkungan yang terlalu tinggi menyebabkan meningkatnya beban psikis (stres) sehingga akhirnya akan menurunkan *attention*. Ditinjau dari teori *behavioral constraint*, suhu lingkungan yang terlalu tinggi akan menyebabkan menurunnya persepsi kontrol terhadap lingkungan sehingga bisa menurunkan prestasi (Sarwono, 1992).

Bising dapat didefinisikan secara sederhana, yaitu bunyi-bunyi yang tidak dikehendaki. Karena bising itu tidak dikehendaki, maka sifatnya adalah subjektif dan psikologik. Subjektif karena tergantung pada orang yang bersangkutan. Sedangkan secara psikologik, bising dapat menimbulkan stres (Sarwono, 1992).

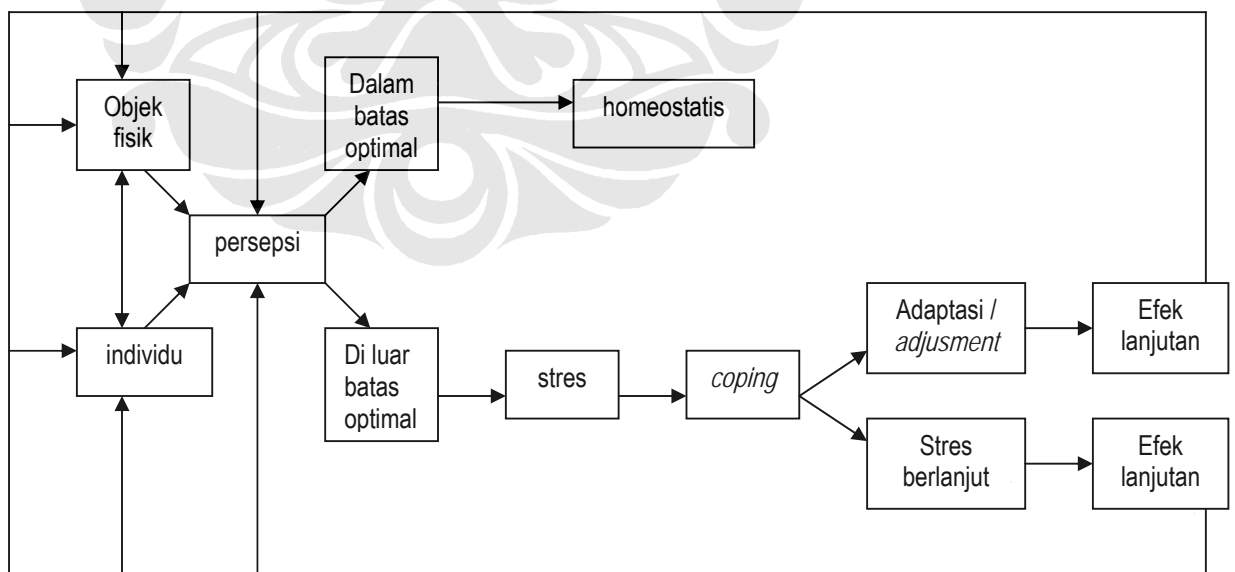
2.9. Persepsi

Banyak tokoh yang mendefinisikan istilah persepsi. Pada umumnya definisi-definisi itu menggambarkan persepsi sebagai proses dimana individu-individu menafsirkan kesan indera untuk memberikan makna kepada stimulus-stimulus atau objek yang berasal dari lingkungannya.

Robbins mengatakan bahwa potensial stres dalam faktor lingkungan, organisasional dan individual tidaklah dalam kondisi obyektifnya, melainkan terletak dalam penafsiran seorang pekerja terhadap faktor-faktor itu (Robbins, 1996).

Paul A. Bell dkk. (1987) (dalam Sarwono, 1992) telah membuat skema mengenai persepsi untuk bisa lebih memahami proses yang terjadi sejak individu bersentuhan melalui inderanya dengan objek di lingkungannya sampai terjadinya reaksi (Gambar 2.3.).

Gambar 2.3.
Skema Persepsi



Sumber: Sarlito Wirawan Sarwono, 1992

Tahap awal dari hubungan manusia dengan lingkungannya adalah kontak fisik antara individu dengan objek-objek di lingkungannya. Objek tampil dengan kemanfaatannya masing-masing, sedangkan individu datang dengan sifat individualnya, pengalaman masa lalunya, bakat, minat, sikap, dan berbagai ciri kepribadiannya masing-masing pula (Sarwono, 1992).

Hasil interaksi individu dengan objek menghasilkan persepsi individu tentang objek itu. Jika persepsi itu berada dalam batas-batas optimal maka individu dikatakan dalam keadaan homeostasis, yaitu keadaan yang serba seimbang. Keadaan ini biasanya ingin dipertahankan oleh individu karena menimbulkan perasaan-perasaan yang paling menyenangkan. Sebaliknya, jika objek dipersepsikan sebagai di luar batas-batas optimal (terlalu besar, terlalu kuat, kurang keras, kurang dingin, terlalu aneh, dan sebagainya) maka individu itu akan mengalami stres dalam dirinya. Tekanan-tekanan energi dalam dirinya atau menyesuaikan lingkungan pada kondisi dirinya. Selanjutnya mereka harus melakukan perbuatan penyesuaian diri (*coping behaviour*) (Sarwono, 1992).

Sebagai hasil dari *coping behavior* ada dua kemungkinan yang bisa terjadi. Pertama, tingkah laku *coping* itu tidak membawa hasil sebagaimana diharapkan. Gagalnya tingkah laku *coping* ini menyebabkan stres berlanjut dan dampaknya bisa berpengaruh pada kondisi individu maupun persepsi individu. Kemungkinan kedua, tingkah laku *coping* yang berhasil. Dalam hal ini terjadi penyesuaian antara diri individu dengan lingkungannya (adaptasi) atau penyesuaian keadaan lingkungan pada diri individu (*adjustment*). Jika dampak dari tingkah laku *coping* yang berhasil terjadi berulang-ulang maka kemungkinan terjadi penurunan tingkat toleransi terhadap kegagalan atau kejenuhan (Sarwono, 1992).

BAB III

KERANGKA TEORI, KERANGKA KONSEP, DEFINISI OPERASIONAL, DAN HIPOTESIS

3.1. Kerangka Teori dan Kerangka Konsep

Beberapa teori yang telah dijelaskan pada tinjauan pustaka, menyimpulkan bahwa stres kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor. Faktor-faktor yang berpengaruh pada stres kerja sangat bervariasi berdasarkan kondisi pekerja dan situasi yang dialaminya. Berbagai faktor yang dihadapi oleh para pengemudi bus, dapat dilihat pada kerangka teori (Gambar 3.1.).

Sebagian besar dari waktu manusia digunakan untuk bekerja, maka lingkungan pekerjaan mempunyai pengaruh yang besar terhadap kesehatan seseorang yang bekerja (Munandar, 2001). Hal tersebut yang membuat penulis hanya akan melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan pekerjaan dan karakteristik individu yang dapat mempengaruhi stres kerja pada pengemudi Bus Patas 9B jurusan Bekasi Barat-Cililitan/Kampung Rambutan.

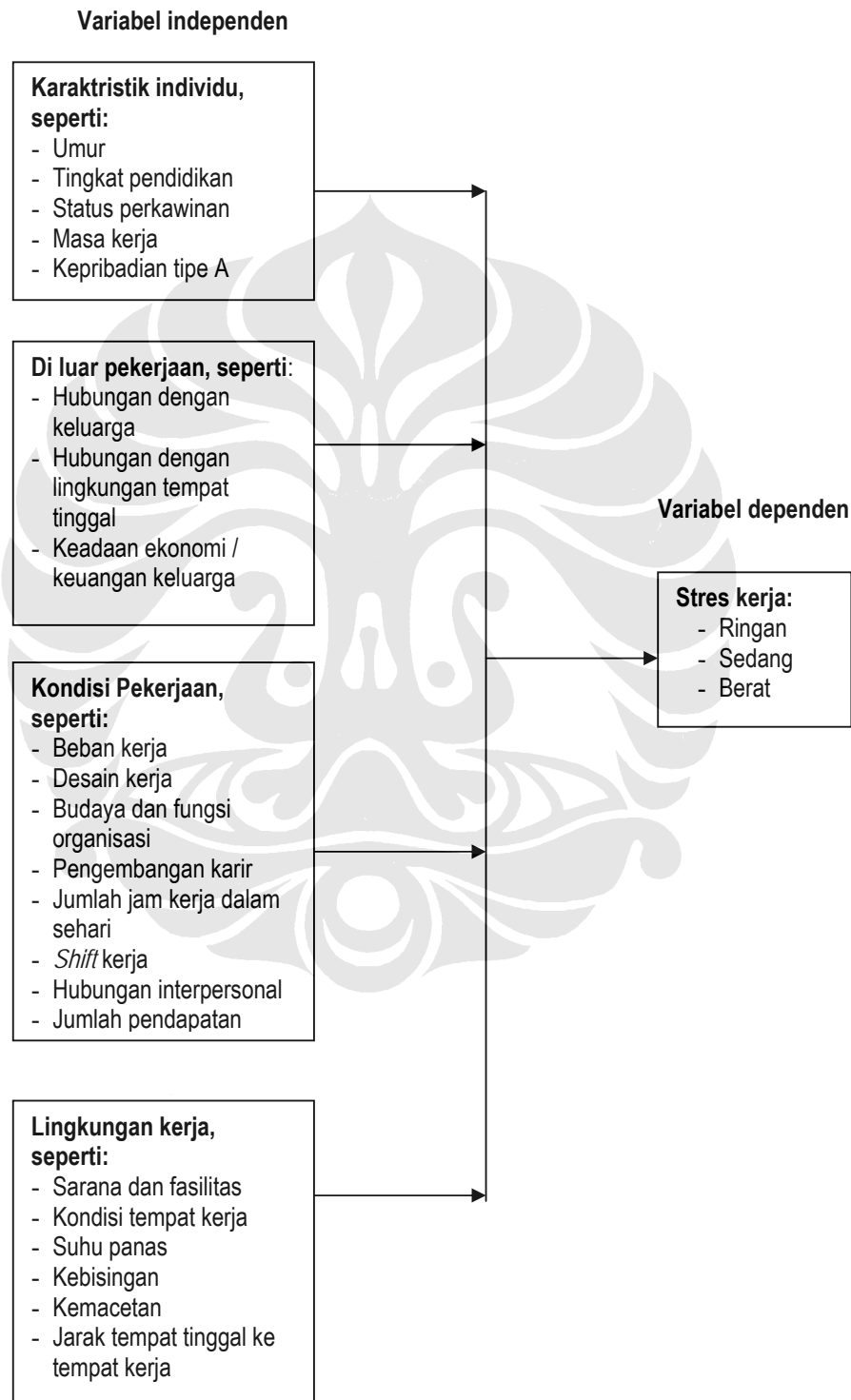
Faktor risiko stres kerja pada pengemudi bus yang akan diteliti atau yang disebut sebagai variabel independen, yaitu karakteristik individu (umur, status perkawinan, tingkat pendidikan, dan masa kerja), faktor kondisi pekerjaan (jumlah jam kerja dalam satu hari, *shift* kerja, hubungan interpersonal dengan kondektur, hubungan interpersonal dengan pengemudi Bus Patas 9B jurusan Bekasi Barat-Cililitan/Kampung Rambutan lainnya, dan jumlah pendapatan), dan lingkungan kerja (kemacetan, penumpang bermasalah, kondisi bus, suhu panas, dan kebisingan).

Variabel dependen dalam penelitian ini, yaitu tingkatan stres pada pengemudi bus (ringan, sedang atau berat) yang dapat diketahui melalui indikator sebagai berikut:

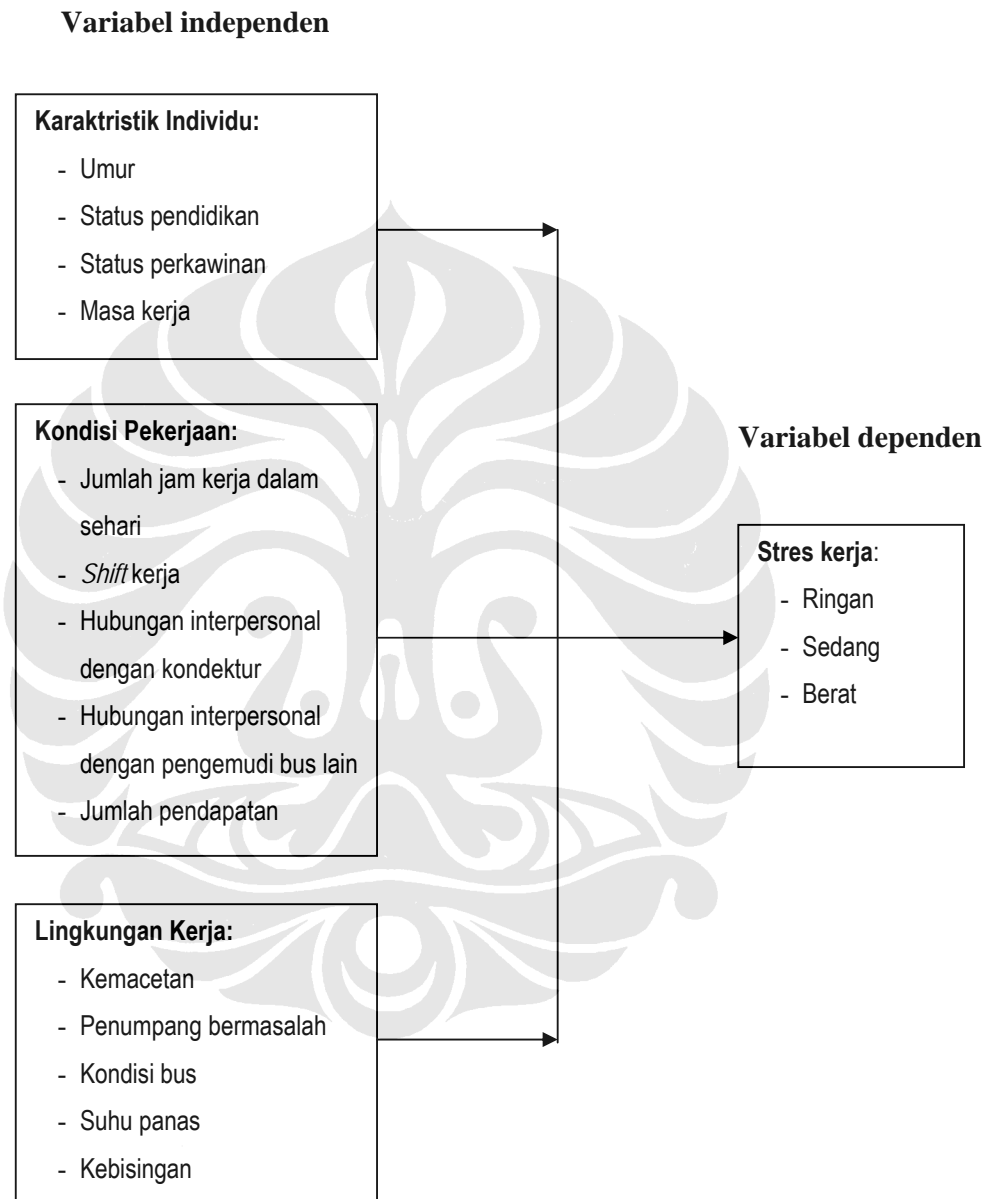
- perubahan emosi, yang ditandai dengan mudah marah, mudah tersinggung, merasa cemas, sulit berkonsentrasi, dan bosan;
- perubahan fisik, yang ditandai dengan keluhan-keluhan sakit kepala, jantung berdebar-debar, badan lesu/tidak bertenaga, menurun/meningkatnya nafsu makan, dan gangguan pencernaan;
- perubahan perilaku, yang ditandai dengan merokok, minum alkohol, malas berangkat ke tempat kerja, melakukan kesalahan, dan mengalami insiden atau kecelakaan kecil.

Gambaran kerangka konsep dari penelitian ini berdasarkan berbagai model stres kerja dari penelitian sebelumnya. Kerangka Konsep tersebut disajikan pada Gambar 3.2.

Gambar 3.1.
Kerangka Teori



Gambar 3.2.
Kerangka Konsep



3.2. Definisi Operasional

VARIABEL	DEFINISI OPERASIONAL	HASIL UKUR	SKALA UKUR
STRES KERJA	<p>Suatu kondisi yang terjadi pada responden, yang ditandai oleh beberapa indikator, yaitu perubahan fisik, perilaku dan emosi.</p> <p>Tingkat Stres = $\frac{\text{Jumlah total skor jawaban responden} \times 3}{\text{Jumlah total skor jawaban tertinggi dari pertanyaan pada kuesioner}}$</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stres ringan = 0 – 1 • Stres sedang = 1,01 – 2 • Stres Berat = 2,01 – 3 <p>Alat Ukur : Kuesioner no. 19-33</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stres ringan 2. Stres sedang 3. Stres berat 	Ordinal
KARAKTERISTIK INDIVIDU			
1. Umur	<p>Jumlah tahun yang dihitung dari tanggal kelahiran responden sampai pada saat penelitian.</p> <p>Alat Ukur : Kuesioner no. 3</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. < 30 tahun 2. ≥ 30 tahun 	Ordinal
2. Tingkat pendidikan	<p>Jenjang pendidikan formal terakhir responden yang ditandai dengan kepemilikan ijazah.</p> <p>Alat Ukur : Kuesioner no. 4</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak tamat SD 2. Tamat SD 3. Tamat SLTP 4. Tamat SLTA 5. Tamat Perguruan Tinggi 	Nominal
3. Status perkawinan	<p>Status perkawinan responden secara resmi pada saat penelitian berlangsung.</p> <p>Alat Ukur : Kuesioner no.5</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menikah 2. Belum Menikah 3. Pernah Menikah 	Nominal

VARIABEL	DEFINISI OPERASIONAL	HASIL UKUR	SKALA UKUR
4. Masa kerja	Lamanya responden bekerja terhitung sejak awal bekerja sebagai pengemudi bus sampai penelitian berlangsung. Alat Ukur : Kuesioner no. 6	1. < 10 tahun 2. ≥ 10 tahun	Ordinal
KONDISI PEKERJAAN			
1. Jumlah jam kerja dalam sehari	Jumlah jam kerja responden dalam satu hari. Alat Ukur : Kuesioner no. 9	1. ≤ 8 jam 2. > 8 jam	Ordinal
2. <i>Shift</i> kerja	Persepsi responden terhadap perbandingan jumlah hari masuk dengan hari libur (2 hari masuk, 1 hari libur) yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Alat Ukur : Kuesioner no. 10	1. Berat 2. Sedang 3. Ringan	Ordinal
3. Hubungan dengan kondektur	Persepsi responden mengenai hubungannya dengan kondektur bus Alat Ukur : Kuesioner no. 11	1. Akrab 2. Biasa 3. Buruk	Ordinal
4. Hubungan dengan pengemudi Bus Patas 9B lain	Persepsi responden mengenai hubungannya dengan pengemudi Bus Patas 9B lainnya. Alat Ukur : Kuesioner no. 12	1. Akrab 2. Biasa 3. Buruk	Ordinal
5. Jumlah pendapatan	Persepsi responden mengenai jumlah komisi yang didapat per harinya. Alat Ukur : Kuesioner no. 13	1. Banyak 2. Sedang 3. Sedikit	Ordinal
LINGKUNGAN KERJA			
1. Kemacetan	Persepsi responden terhadap frekuensi responden dalam menjumpai kondisi lalu lintas yang padat kendaraan / kemacetan lalu lintas pada saat bekerja Alat Ukur : Kuesioner no. 14	1. Tidak pernah 2. Kadang-kadang 3. Sering	Ordinal

VARIABEL	DEFINISI OPERASIONAL	HASIL UKUR	SKALA UKUR
2. Penumpang bermasalah	Persepsi responden terhadap frekuensi responden dalam menjumpai berbagai masalah dengan penumpang bus saat sedang bekerja yang sifatnya mengganggu. Alat Ukur: Kuesioner no. 15	1. Tidak pernah 2. Kadang-kadang 3. Sering	Ordinal
3. Kondisi bus	Persepsi responden mengenai kondisi bus yang dikendarainya Alat Ukur: Kuesioner no. 16	1. Baik 2. Sedang 3. Buruk	Ordinal
4. Suhu panas	Persepsi responden terhadap temperatur/suhu panas pada tempat mengemudi (ruang kerja) yang mempengaruhi kenyamanannya dalam bekerja. Alat Ukur: Kuesioner no. 17	1. Tidak mengganggu 2. Sedikit mengganggu 3. Mengganggu sekali	Ordinal
5. Kebisingan	Persepsi responden terhadap suara/bunyi-bunyian yang tidak disukai responden yang ada pada saat bekerja. Alat Ukur : Kuesioner no. 18	1. Tidak mengganggu 2. Sedikit mengganggu 3. Mengganggu sekali	Ordinal

3.3. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Ada hubungan yang signifikan antara karakteristik individu (umur, tingkat pendidikan, status perkawinan, dan masa kerja) dan stres kerja pada pengemudi Bus Patas 9B jurusan Bekasi Barat-Cililitan/Kampung Rambutan tahun 2008.
2. Ada hubungan yang signifikan antara persepsi terhadap faktor kondisi pekerjaan (jumlah jam kerja dalam satu hari, *shift* kerja, hubungan interpersonal dengan kondektur, hubungan interpersonal dengan pengemudi Bus Patas 9B jurusan Bekasi Barat-Cililitan/Kampung Rambutan lainnya, dan jumlah pendapatan) dan stres kerja pada pengemudi Bus Patas 9B jurusan Bekasi Barat-Cililitan/Kampung Rambutan tahun 2008.
3. Ada hubungan yang signifikan antara persepsi terhadap faktor lingkungan kerja (kemacetan, penumpang bermasalah, kondisi bus, suhu panas, dan kebisingan) dan stres kerja pada pengemudi Bus Patas 9B jurusan Bekasi Barat-Cililitan/Kampung Rambutan tahun 2008.