

BAB 4

MANAJEMEN *JOB STRESS* GURU SMPLB KHUSUS YPAC JAKARTA

Temuan lapangan dalam penelitian ini didapat dari hasil wawancara mendalam terhadap beberapa orang informan, yaitu tiga orang guru Unit Penyantunan atau kini disebut dengan Sekolah Menengah Pertama Khusus (SMPK) Yayasan Pembinaan Anak Cacat (YPAC) Jakarta. Ketiga guru tersebut adalah Bapak SR, Ibu PT, dan Ibu PR, yang merupakan guru-guru yang mewakili masing-masing kelompok di SMPLB Khusus YPAC Jakarta. Ibu PR adalah guru kelompok A SMPLB Khusus, Ibu PT adalah guru kelompok B, sedangkan Bapak SR merupakan guru di kelompok C. Ketiga guru-guru ini adalah orang yang senantiasa mendampingi para siswa SMPLB Khusus selama jam pelajaran.

Temuan lapangan ini bertujuan untuk mendeskripsikan manajemen *job stress* yang dilakukan oleh para guru di SMPLB Khusus YPAC Jakarta dalam mengatasi stres yang timbul dari hasil interaksinya dengan para siswa di unit tersebut. Selain itu, temuan lapangan ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan faktor-faktor apa saja yang menyebabkan stres pada guru SMPLB Khusus YPAC Jakarta berkaitan dengan pekerjaannya.

4.1 Profil Informan

4.1.1 Guru I (Ibu PR)

Dengan mengemban pendidikan terakhir dibangku SMA, Ibu PR kini mengajar sebagai guru di SMPLB Khusus YPAC Kelompok A, dan sudah bertahan selama 28 tahun. Wanita berumur 48 tahun ini mengajar tujuh orang siswa di kelasnya dan dibantu oleh seorang rekan kerja, yaitu Ibu MR. Ibu PR belum pernah mengajar di mana pun, kecuali di YPAC Jakarta. Ibu PR juga menguasai semua mata pelajaran bagi Kelompok A SMPLB Khusus tersebut.

Ibu PR tinggal di rumahnya di bilang Kodam, Bintaro, bersama suami dan dua orang anak mereka.

4.1.2 Guru II (Ibu PT)

Ibu PT yang sudah mengajar selama 24 tahun di SDLB YPAC Jakarta dan satu tahun di SMPLB Khusus YPAC Jakarta Kelompok B ini merupakan lulusan S1 IKIP. Tanpa bantuan dari guru lain dalam kelasnya, Ibu PT mengajar empat siswa untuk semua mata pelajaran seorang diri.

Ibu dari tiga orang anak ini telah berusia 46 tahun. Ia tinggal di daerah Ciledug dengan suami dan anak-anaknya.

4.1.3 Guru III (Bapak SR)

Berusia 59 tahun, Bapak SR yang tinggal setahun lagi menjelang masa pensiunnya, tahun ini ia genap mengajar di YPAC selama 33 tahun. Dengan pengalaman mengajar sebelum masuk YPAC, yaitu dua tahun sebagai guru di sebuah SDLB di Yogyakarta, kini ia berprofesi sebagai guru SMPLB Khusus YPAC Jakarta Kelompok C. Ditemani oleh Bapak MJ, yaitu rekan kerjanya di kelas, lulusan S1 IKIP ini menguasai semua materi yang akan diajarkan kepada lima orang murid di Kelompok C tersebut.

Bapak SR kini tinggal di bilangan Kebayoran Lama bersama seorang istri dan ketiga anaknya.

4.2 Gambaran *Job Stress* pada Guru SMPLB Khusus YPAC Jakarta

Stres yang mungkin terjadi pada pekerjaan adalah *occupational stress* yang di mana stresornya berasal dari lingkungan kerja individu. Pekerjaan yang menimbulkan stres paling berat adalah saat di mana seseorang bekerja dengan peluang untuk mengambil keputusan yang kecil, tetapi memiliki tuntutan pekerjaan yang tinggi. Kontrol yang kecil kemudian menjadikan individu merasa tidak berdaya. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan sebagai berikut:

“Susah banget saya nentuin cara saya sendiri. Saya di kelas ngajar sendirian, tapi semua tugas harus dikerjain sesuai tata cara yayasan. Itu kan tata cara untuk dua guru. Nah, kalo saya....saya pengennya diperingkas, kadang-kadang suka salah kalo saya inisiatif memperingkas

tugas-tugas saya. Kadang-kadang kan saya gak saklek banget sama aturannya, tapi kan yang penting tujuannya nyampe.” (Ibu PT, Juni 2009)

“Saya bingung banget kalo anak-anak mulai kambuh, kejang-kejang gak berhenti-berhenti. Duh kalo lebih dari lima belas menit saya gak tahu harus diapain. Saya maunya kasih ke dokter aja gitu, tapi karena kita juga gak pengen orang tua murid khawatir, jadinya kita di kelas harus bisa nanganin sendiri kalo anak-anak mulai kambuh. Orang tua pengen anaknya gak kenapa-kenapa di sekolah, tapi ya kita bisa apa kalo anak-anak emang udah rutin kambuh. Walaupun udah biasa, tapi saya tetep panik kalo anak-anak kejang.” (Ibu PR, Juni 2009)

4.2.1 Gambaran Stresor pada Guru SMPLB Khusus YPAC Jakarta

Stres ataupun stresor termasuk di dalamnya adalah keadaan lingkungan yang menempatkan aspek fisik dan emosi seseorang.

Beberapa stresor dapat ditemukan dalam lingkungan kerja fisik, misalnya bunyi-bunyian yang terlalu keras. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan sebagai berikut:

“Waduh, kalo kelas sebelah sedang istirahat, itu berisiknya sampai ke kelas saya dan malah bisa sampai mengganggu saya waktu ngajar, tapi yah mau diapakan lagi mbak, toh memang begitu keadaan di sini.” (Bapak SR, Juni 2009)

“Kadang-kadang nih mbak ya, saya tuh kalo sudah selesai mengajar lebih dulu, saya lebih pengennya istirahat, tapi perawat-perawat nya kadang tuh suka berisik, mbak. Kan kita kadang tuh suka pengen tenang sebentar sebelum balik ngajar lagi, biar nggak capek gitu lho mbak.” (Ibu PT, 2009)

Stresor dari lingkungan fisik juga termasuk di dalamnya adalah desain ruang kantor yang tidak baik, kurangnya privasi, pencahayaan yang tidak efektif, dan kualitas udara yang tidak sehat. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan sebagai berikut:

“Kalo kelas yang dulu kan kita ada AC, tapi kelas yang sekarang agak panas. Cuma pake kipas angin soalnya, tapi kalo buka jendela, debu dari luar banyak banget, serba salah jadinya. Saya ngajar jadi gak konsen.” (Ibu PR, Juni 2009)

“Yang aneh di sini tuh ini mbak....kalo lampu dimatikan, kelasnya gelap, tapi kalo lampunya dinyalakan, malah panas kelasnya. Soalnya gak ada jendelanya di kelas saya, hahaha.” (Ibu PT, Juni 2009)

Stresor yang berhubungan dengan peran meliputi kondisi di mana pekerja memiliki kesulitan dalam memahami sesuatu, atau menjalankan peran yang bermacam-macam dalam hidup mereka.

Konflik peran muncul di saat menghadapi permintaan yang berlawanan. Seorang pekerja dapat memiliki dua peran yang saling konflik satu sama lain (disebut *interrole conflict*). Hal ini sesuai dengan pernyataan informan sebagai berikut:

“Kalo hari Senin, saya harus ngasih laporan dan ikut rapat mingguan, karena saya kan emang dikasih tugas dari yayasan buat bikin laporan yah, mbak. Tapi anak-anak gak ada yang ngawasin dong kalo saya ikut rapat. Pelajaran juga jadi kehambat.” (Bapak SR, Juni 2009)

Atau, dapat juga menerima pesan yang bertentangan dari orang-orang yang berbeda mengenai cara untuk melakukan tugas (disebut *intrarole conflict*). Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu PT yang mengatakan bahwa permintaan orang tua murid yang menginginkan anaknya diajarkan dengan metode tertentu bertentangan dengan metode yang dipakai yayasan itu sendiri.

Konflik peran juga muncul saat nilai-nilai organisasional dan kewajiban kerja tidak cocok dengan nilai-nilai personal (disebut *person-role conflict*). Hal ini sesuai dengan pernyataan informan sebagai berikut:

“Yayasan emang memberikan kami para guru untuk membuat program kami sendiri, begitu juga cara mengajar anak-anak, tapi giliran kami

ngajuin apa yang menurut kami cocok, kok malah ditolak.” (Bapak SR, Juni 2009)

Pernyataan lain yang sesuai juga datang dari Ibu PT, di mana ia pada awal mengajar di YPAC merasa bahwa ada beberapa peraturan yang tidak berdasar. Namun, seiring dengan waktu, Ibu PT mengatakan bahwa ia dapat beradaptasi dengan peraturan-peraturan yang ada.

Ambiguitas peran muncul saat pekerja tidak yakin akan tugas dari pekerjaan mereka, harapan terhadap kinerja, tingkat kewenangan, dan kondisi pekerjaan lainnya. Hal ini terjadi saat memasuki situasi yang baru. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan sebagai berikut:

“Saya kan dulu ngajar di SD, sekarang saya ngajar di sini, sebenarnya sih gak jauh beda, tapi emang beda kelas ya beda suasana, saya jadi gak yakin sama apa yang saya ajarin ke anak-anak. Tapi itu awal saya ngajar di sini sih, mbak, sekarang saya udah ngerti lah.” (Ibu PT, Juni 2009)

Bekerja dengan beban kerja yang sedikit (*work underload*) – terlalu sedikit menerima pekerjaan atau mendapatkan tugas yang tidak sepenuhnya menggunakan kemampuan – merupakan stresor yang potensial. Akan tetapi, bagaimanapun juga bekerja dengan beban kerja yang berlebihan (*work overload*) merupakan stresor yang lebih umum saat ini. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan sebagai berikut:

“Karena saya ngajar sendirian di kelas, jadinya semuanya tuh jadi tugas saya, yang mestinya kalo berdua kan bisa bagi tugas, misalnya yang satu, ngawasin anak-anak, yang satu lagi ngajar di depan, itu kan lebih efektif. Nah kalo saya di kelas, saya mesti liatin anak-anak, saya mesti ngajar juga, repot banget, mbak” (Ibu PT, Juni 2009)

Selain itu, pekerja mendapatkan terlalu banyak yang dilakukan dalam waktu yang terlalu sedikit, atau bekerja terlalu lama, yang mengarah kepada gaya

hidup yang tidak sehat. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan sebagai berikut:

“Kalo kerja terlalu lama sih, saya pasti capek banget, nah di situ saya pasti pusing, kayak keliyengan gitu, mbak.” (Ibu PR, Juni 2009)

“Kalo di sekolahan tuh waktu untuk ngerjain tugas suka ndak cukup...jadinya, yah saya bawa pulang aja, hampir tiap malam saya tuh jadi sering begadang, ngerokok, ngopi...lama-lama jantung saya kena.” (Bapak SR, Juni 2009)

Pekerjaan lebih berpotensi menyebabkan stres saat diatur kecepataannya, yang melibatkan peralatan pengawasan atau jadwal kerja dikendalikan oleh orang lain. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan sebagai berikut:

“Kalo absennya merah, padahal cuma selisih semenit dua menit, tapi kehitungnya telat, sebel banget, mbak. Padahal kan kita gak tau ya namanya juga jalanan Jakarta.” (Ibu PR, Juni 2009)

“Saya gak pernah masalah soal tepat waktu dateng ngajar, tapi kalo waktu pas masalah sama anak-anak, waduh, mbak.....telat makan lima menit aja, mereka bisa kambuh, telat ngasih obat semenit aja, haduuuhh....tiap anak tuh jam makan dan minum obatnya beda-beda. Jadi, mesti hafal tiap anak.” (Ibu PT, Juni 2009)

Stresor interpersonal meliputi supervisi yang tidak efektif, politik dalam kantor, *teamwork*, dan konflik lainnya yang berhubungan dengan orang lain. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan sebagai berikut:

“Di sini ya, mbak, buat naik jabatan tuh susah banget, bisa belasan tahun dulu. Itu juga gak langsung naik, biasanya malah cuma pindah unit aja, atau pindah kelas.” (Ibu PT, Juni 2009)

“Kadang-kadang pengurus suka gak bisa diajak kompromi. Yah gimana pun juga kan mereka yang punya uang, mbak.” (Bapak SR, Juni 2009)

“Dulu pernah agak-agak, gimana gitu, mbak, sama unit lain. Jadi, kelas kita dulu kan di atas, enak, tenang, pake AC, nah unit lain tuh suka salah

tangkep sama fasilitas kita, padahal kan itu fasilitas dari orang tua murid di unit ini. Mereka nyangka nya kita lebih di“anak emas”kan sama yayasan. Tapi sekarang udah enggak sih, kelasnya udah sama semua, makanya kan kita dipindah di bawah.” (Ibu PR, Juni 2009)

Penjualan atau *merger* yang dilakukan perusahaan merupakan beberapa di antara banyak stresor organisasional yang dihadapi pekerja. Pengurangan jumlah pekerja merupakan stresor bagi mereka yang kehilangan pekerjaannya. Yang sanggup bertahan juga mengalami stres dari beban kerja yang lebih tinggi, bertambahnya kegelisahan dalam bekerja, dan kehilangan teman kerja. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan sebagai berikut:

“Wah, mbak, pas banget yang ngajar sama-sama saya di kelas baru aja pensiun, tugas saya jadi banyak banget, mbak. Mondar-mandir sana-sini, ngurus ini itu. Waduh, mbak, banyaaaaak banget. Keteteran banget saya.” (Ibu PT, Juni 2009)

Stresor dari lingkungan kerja dan dari luar lingkungan kerja saling konflik satu sama lain. Terdapat tiga stresor *work – non-work*:

Konflik yang terjadi untuk menyeimbangkan waktu antara aktivitas pekerjaan dengan aktivitas keluarga dan kegiatan *non-work* lainnya. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan sebagai berikut:

“Kadang-kadang kalo ada kegiatan sekolah hari Sabtu, saya sebenarnya gak bisa. Saya banyak kegiatan di Gereja kalo hari Sabtu. Tapi mau gak mau saya harus dateng ke sekolah walau hari Sabtu juga.” (Ibu PR, Juni 2009)

Konflik yang muncul ketika stres saling tumpang tindih satu sama lain. Stres dalam bekerja bercampur dengan kehidupan pribadi pekerja. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan sebagai berikut:

“Kalo pagi-pagi ke sekolah, jalanan macet, nyampe kelas tuh biasanya, kesel aja bawaannya. Kadang-kadang anak-anak yang gak ngerti apa-apa jadi kena juga.” (Ibu PT, Juni 2009)

“Saya suka bengong kalo lagi ngajar di kelas. Hari gajian, pagi-pagi terima uang, sore udah abis aja, mbak, buat belanja bulanan, buat dikasih ke anak saya, ada aja, mbak.” (Ibu PR, Juni 2009)

“Anak saya ada yang masih remaja, nakalnya bukan main. Jadi, kalo ada anak di kelas susah diatur, biasanya saya marahin kayak anak saya. Suka kelepasan gitu, mbak.” (Bapak SR, Juni 2009)

Konsekuensi dari *distress* yang digambarkan oleh McShane dan Travaglione (2003) adalah sebagai berikut:

- a. Konsekuensi fisik; dapat berupa sakit jantung, sakit kulit, darah tinggi, sakit kepala, gangguan tidur, dan lain sebagainya. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan sebagai berikut:

“Saya malah sering susah tidur malem kalo masih ada yang harus saya periksa sampe sore di sekolah.” (Bapak SR, Juni 2009)

“Migrain dan maag saya sering kambuh kalo siang-siang. Suka lupa makan dan minum kalo kerjaan lagi banyak-banyaknya.” (Ibu PT, Juni 2009)

“Pusing-pusing aja kalo kelamaan meriksa tugas anak-anak, atau kelamaan berdiri sambil ngajar.” (Ibu PR, Juni 2009)

- b. Konsekuensi psikis; dapat berupa ketidakpuasan bekerja, depresi, kelelahan, *moodiness*, dan *burnout*. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan sebagai berikut:

“Saya kadang-kadang ngerasa kalo kerjaan saya kok gak selese-selese yah, kayaknya ada aja, makin banyak aja. Bisa sampe males, mbak, ngerjainnya.” (Bapak SR, Juni 2009)

“Itu-ituh aja, mbak, yang dikerjain, bosan rasanya. Badan sih gak pegel-pegel, tapi kok ya ngerasa capek aja gitu.” (Ibu PR, Juni 2009)

“Karena saya sendirian, saya selalu kurang puas kalo ngajar di kelas. Kayaknya ada aja yang kurang. Takut anak-anak gak kepegang lah, takut kerjaan yang lain gak selese lah.” (Ibu PT, Juni 2009)

- c. Konsekuensi tingkah laku; dapat berupa penurunan kinerja, kesalahan dalam pengambilan keputusan, dan tingkat absensi lebih tinggi. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan sebagai berikut:

“Pernah ya, mbak, dulu banget saking bosennya, saya sampe gak masuk tiga hari berturut-turut.” (Ibu PR, Juni 2009)

“Saya gak ngerti, tapi mungkin karena terlalu capek ya waktu itu. Saya sampe ngijinin satu anak di kelas saya buat dipegang dulu sama perawat yang lain karena waktu itu perawat dia gak masuk. Eh, kok malah yah kejang-kejang. Mestinya sih saya gak bisa sembarangan ngasih anak ke perawat lain.” (Bapak SR, Juni 2009)

“Saya pernah ditegur sama Kepala Sekolah karena waktu itu saya salah mulu ngasih nilai ke anak-anak. Itu waktu saya ngajar di SDLB. Saya juga pernah lupa ngasih istirahat ke anak-anak soalnya waktu itu gak tau kenapa saya capek banget, mbak, lupa aja gitu.” (Ibu PT, Juni 2009)

4.2.2 Manajemen *Job Stress* yang Dilakukan Guru-guru SMPLB Khusus YPAC Jakarta

“Saya berdoa banyak-banyak aja sih, mbak, kalo lagi mentok banget, kalo udah gak tau lagi mesti gimana.” (Ibu PR, Juni 2009)

“Lari-lari pagi dulu sebelum kerja biasanya bisa bikin lebih seger pas ngajar. Jadi *fit* seharian, badan kerasa entengan.” (Bapak SR, Juni 2009)

“Kalo di sini kan suka ada rekreasi bersama guru dan pengurus. Lumayan sih buat ngelepas tegang, hahaha.” (Ibu PT, Juni 2009)

Untuk menghilangkan stresor, maka pernyataan informan sebagai berikut:

“Dulu di sini sih rutin tiap enam bulan sekali pasti ada evaluasi dari yayasan buat para karyawan termasuk guru-guru. Kita diwawancarain, ditanya-tanyain apa aja kesulitan pas ngajar. Kita juga diawasain pas ngajar,

trus dirapatin rame-rame buat evaluasi kurangnya kita di mana, kemajuan kita apa aja. Tapi sekarang jadi setahun sekali lah paling enggak.” (Bapak SR, Juni 2009)

Inisiatif keseimbangan *work-life* (pekerjaan dan kehidupan pekerja di luar pekerjaannya) yang tergambar dari pernyataan informan sebagai berikut:

“Enaknya di sini sih anak-anak juga ada latihan dan terapi-terapi lain. Jadi, kalo anak-anak lagi terapi, saya bisa istirahat sebentar.” (Ibu PR, Juni 2009)

“Yah, walaupun saya gak ada yang bantuin di kelas, tapi untungya semua yang saya kerjain gak jauh-jauh lah dari bidang saya, ya ngajar, ya meriksa-meriksa tugas anak-anak, nulis-nulis laporan.” (Ibu PT, Juni 2009)

“Kalo udah deket Lebaran, saya biasanya minta cuti pribadi sebelum cuti bersama. Anak-anak tetap ada yang pegang karena saya kan di kelas gak sendirian ngajar, dan lagian kalo udah bulan puasa, biasanya pelajaran gak sebanyak biasanya, anak-anak juga udah mulai meliburkan diri, hahaha.” (Bapak SR, Juni 2009)

Menghilangkan stresor mungkin merupakan solusi yang ideal, tapi sering kali tidak mungkin dilakukan. Strategi alternatifnya adalah menghindari stresor sementara waktu atau seterusnya. Penarikan diri seterusnya muncul ketika pekerja dipindahkan ke pekerjaan lain yang lebih cocok dengan nilai dan kompetensinya. Sedangkan strategi penarikan diri sementara dapat berupa liburan ataupun cuti jangka panjang. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan sebagai berikut:

“Waktu pertama kali dipindahin ke unit ini, saya emang harus adaptasi dulu, tapi gak lama kok adaptasinya. Abis itu ya saya udah ngerti celahnya. Dan memang di unit ini, karena kerjaan saya lebih banyak, saya jadi bisa make semua ilmu saya, mbak.” (Ibu PT, Juni 2009)

“Saya tuh kalo gak jatuh sakit, istilahnya kalo sakitnya cuma flu atau pusing-pusing biasa sih, saya pasti tetap masuk. Sampai akhirnya saya

dikasih sakit yang agak berat, sampai dokter bilang harus istirahat di rumah sakit karena jantung saya waktu itu lagi lemah banget, baru lah saya mau untuk gak ngajar sementara waktu, baru deh saya mau cuti agak panjang walaupun bulan puasa, hahaha.” (Bapak SR, Juni 2009)

“Saya berani ngambil cuti kalo emang waktunya memungkinkan, mbak. Misalnya, kalo deket-deket libur nasional kayak pas bulan puasa, atau yang udah pasti deket-deket Natal, saya pasti pre dulu.” (Ibu PR, Juni 2009)

Antara pekerja yang satu dengan yang lain sering kali mengalami tingkat stres yang berbeda pada situasi yang sama karena mereka menerimanya juga dengan cara yang berbeda. Stres dapat diminimalisasi dengan mengubah persepsi akan situasi. Pekerja dapat memperkuat *self-efficacy* dan *self-esteem* sehingga tantangan dalam pekerjaan tidak diterima sebagai ancaman. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan sebagai berikut:

“Kalo saya udah mulai mumet sama kerjaan, saya diem dulu bentar, sembari ngomong dalam hati kalo ini pasti bisa selese, pasti bisa selese....hahaha...kalo ini selese, saya bisa istirahat.” (Ibu PT, Juni 2009)

“Saya tahu kapasitas saya sih, mbak, jadi setiap tugas yang dikasih ke saya, saya gak pernah nganggep itu berat, itu tantangan pekerjaan, bagian dari hidup. Kalo ditantang kan, otomatis harus direspon toh. Kalo enggak, artinya saya kalah, ya gak, mbak...?” (Bapak SR, Juni 2009)

“Artinya Tuhan masih sayang sama saya. Ya kan? Tuhan tahu kita pasti bisa menyelesaikan tugas kita, bisa menghadapi masalah kita, makanya dikasih.” (Ibu PR, Juni 2009)

Cara lain dalam menghadapi stres di tempat kerja adalah dengan mengendalikan konsekuensinya. Latihan fisik atau olahraga, relaksasi, dan meditasi merupakan bentuk-bentuk pengendalian konsekuensi stres yang dapat mengurangi kecepatan detak jantung, tekanan darah, ketegangan otot, dan kecepatan pernafasan. Wujud lain dari pengendalian konsekuensi stres adalah

memberikan layanan konseling yang membantu pekerja dalam mengatasi stresor. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan sebagai berikut:

“Tua-tua begini, saya masih doyan olah raga loh, mbak. Kalo gak sempet sebelum pergi kerja, saya di sekolah aja gerak-gerak sambil ngajar. Senam-senam kecil gitu, mbak.” (Bapak SR, Juni 2009)

“Saya pernah ngambil kelas yoga sama ibu-ibu yang lain juga. Tapi gak lama sih, abis gak ada waktu. Tapi emang agak beda sih waktu itu, pikiran lebih tenang aja rasanya.” (Ibu PT, Juni 2009)

“Saya sih udah pasti istirahat sebentar kalo di kelas agak-agak capek. Minum dulu, di luar kelas sebentar buat udara segar.” (Ibu PR, Juni 2009)

Dukungan sosial dari kolega, supervisor, keluarga, dan teman merupakan praktik manajemen stres yang efektif. Dukungan sosial mengarah pada transaksi interpersonal seseorang dengan orang lain, dan melibatkan penyediaan dukungan emosional ataupun informasional untuk menyangga pengalaman stres. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan sebagai berikut:

“Gini, mbak, banyak yang nyangka kalo ngajar anak sini tuh pasti pusing, susah diatur lah, nakal lah, ya emang mereka susah diatur sih, lebih repot, tapi justru itu enakya, mereka susah diatur tapi dibawa becanda aja, mereka udah ketawa lagi kalo ngambek. Justru saya malah stres nya jadi hilang kalo ketemu anak-anak.” (Ibu PR, Juni 2009)

“Anak-anak suka ketawa kalo saya ngajar sambil gerak-gerak senam gitu di kelas, mereka malah berusaha ngikutin gerakan saya, walaupun terbatas. Jadinya becanda-becanda sama anak-anak, jadi rileks juga sih kalo ketawa sama anak-anak. Ada juga evaluasi yang tadi itu, mbak, yang rutin setahun sekali itu juga ngebantu kita kok, jadi kita tahu kalo ngadepin masalah kayak gini lagi, kita mesti gimana.” (Bapak SR, Juni 2009)

“Di sini juga kan kita bisa konseling sama Bu Ratna psikolog kalo ada apa-apa. Bu Ratna selalu bikin tenang kok, pikiran langsung positif kalo abis ngobrol sama Bu Ratna.” (Ibu PT, Juni 2009)

4.3 Pembahasan

4.3.1 Faktor-faktor yang Menyebabkan Stres pada Guru-guru SMPLB Khusus YPAC Jakarta Berkaitan dengan Pekerjaannya

Caputo (1991) dan Cherniss (1980) mengemukakan bahwa stres dalam bekerja (*job stress*) dapat terjadi pada pekerjaan pelayanan sosial (*social service* atau *helping profession*), yaitu profesi yang memberikan perhatian pada kesejahteraan orang lain. Salah satu profesi yang memberikan perhatian pada kesejahteraan orang lain guru pendidikan khusus. Guru bagi anak-anak tunadaksa merupakan guru pendidikan khusus.

YPAC Jakarta merupakan yayayaan yang bergerak di bidang rehabilitatif dan preventif bagi anak-anak tunadaksa. Di YPAC terdapat sebuah unit yang disebut dengan SMPLB Khusus, yang terbagi atas tiga kelompok, yaitu Kelompok A, B, dan C. Unit ini diperuntukkan bagi anak-anak tunadaksa dengan tingkat kecacatan yang lebih tinggi dibandingkan, dan kelompok-kelompoknya juga menggambarkan derajat kecacatan mereka.

Anak-anak di unit ini merupakan anak-anak dengan karakter yang sulit untuk dikendalikan. Oleh karena itu, dibutuhkan keterampilan khusus dan tingkat kesabaran yang cukup tinggi untuk menghadapi anak-anak tersebut. Anak-anak tunadaksa tersebut juga tidak jarang mengalami kejang. Saat dihadapkan dalam kondisi ini, guru diharapkan untuk tetap tenang. Namun, apa yang diharapkan dan nilai-nilai dalam diri individu sering kali berbeda (lihat komentar halaman 55 dan 56). Dalam hal ini, guru sebagai individu menghadapi tuntutan yang melampaui kemampuan dan nilai individu. Tuntutan tersebut berasal dari yayasan tempat ia bekerja dan dari orang tua murid.

Setiap pekerjaan dapat memberikan beban yang timbul karena adanya kewajiban dan tanggung jawab atau tuntutan fisik, mental, maupun sosial. Lazarus (2006) mengatakan bahwa bila tuntutan telah melampaui kemampuan dan sumber daya individu, maka dapat menimbulkan konflik yang kemudian menyebabkan stres pada pekerjaan. Pendapat ini diperkuat oleh Sarafino (2006) yang mengatakan bahwa stres terjadi bila terdapat kesenjangan antara kompetensi atau

sumber-sumber yang dimiliki individu dengan tuntutan yang berasal dari lingkungan atau dari diri sendiri.

YPAC memang tak jarang memberikan tuntutan pekerjaan. Namun, itu dikarenakan YPAC juga memiliki peraturan dan nilai-nilai sendiri yang dijunjung tinggi dan dipertahankan. Seperti halnya dalam menentukan metode pengajaran di kelas, guru memiliki metodenya sendiri yang cocok dengan nilai-nilai dalam dirinya. Namun, hal ini ternyata tidak sejalan dengan apa yang dianut oleh lembaga (lihat komentar halaman 55). Hal yang menimbulkan konflik karena telah melampaui sumber daya individu ini memberikan beban tersendiri bagi guru.

Faktor-faktor yang menimbulkan stres pada guru-guru SMPLB Khusus YPAC Jakarta sehubungan dengan pekerjaannya, antara lain berasal dari lingkungan fisik (lihat komentar halaman 56 dan 57) di mana mengajar anak-anak tunadaksa bukan merupakan hal yang mudah, di mana konsentrasi dibutuhkan, dan memakan energi yang besar. Ketenanganlah yang dibutuhkan selama beristirahat setelah lelah mengajar. Selain itu, kondisi kelas selama mengajar juga merupakan hal yang penting untuk diperhatikan. Hal ini dikarenakan kelas adalah tempat belajar dan mengajar. Jika dilihat dari komentar para guru mengenai lingkungan fisik tempat mereka bekerja, memang dirasakan tidak terlalu berat stres yang dialaminya. Namun, stresor dari lingkungan fisik ini dapat menyebabkan iritasi yang tak kurang dapat membawa kepada tingkat stres yang lebih berat.

Faktor lain yang menyebabkan stres pada guru-guru SMPLB Khusus YPAC Jakarta, yaitu stres yang berkaitan dengan peran guru di YPAC. Konflik peran ini muncul di saat menghadapi permintaan yang berlawanan. Seorang guru memiliki dua peran yang saling konflik satu sama lain (lihat komentar halaman 55 dan 56). Hal ini dikarenakan seorang guru memiliki dua posisi di YPAC, yang kemudian membawa kepada tugas-tugas yang berbeda pula, tak jarang tugas-tugas tersebut konflik satu sama lain. Konflik peran dapat juga berupa menerima pesan yang bertentangan dari orang-orang yang berbeda mengenai cara untuk melakukan tugas (lihat komentar halaman 55 dan 56). Seorang guru menghadapi

empat pihak (yaitu lembaga, orang tua murid, murid, dan diri sendiri) sekaligus dalam hal metode yang digunakan dalam pengajaran (lihat komentar halaman 55 dan 56).

Konflik peran juga muncul saat nilai-nilai organisasional dan kewajiban kerja tidak cocok dengan nilai-nilai personal (lihat komentar halaman 56). Hal ini muncul saat guru diberi kebebasan untuk membuat programnya sendiri untuk SMPLB Khusus YPAC Jakarta, tapi kemudian hal yang sudah dianggap ideal oleh guru, kemudian ditolak oleh pihak lembaga. Juga terdapat perbedaan nilai antara guru dan YPAC sendiri.

Ambiguitas peran muncul saat pekerja tidak yakin akan tugas dari pekerjaan mereka, harapan terhadap kinerja, tingkat kewenangan, dan kondisi pekerjaan lainnya. Hal ini terjadi saat memasuki situasi yang baru, yaitu dalam hal pergantian kelas, di mana guru merasa bahwa suasana mengajar yang berbeda perlu pembelajaran tersendiri (lihat komentar halaman 56).

Faktor yang juga merupakan stresor yang berhubungan dengan peran yang potensial bagi guru SMPLB Khusus YPAC Jakarta adalah beban kerja yang berlebihan. Hal ini dirasakan saat semua tugas mulai dari mengajar sampai mengawasi harus dilakukan sendiri tanpa bantuan siapa pun dalam kelas, sedangkan kelas lain mendapatkan bantuan dari guru lain (lihat komentar halaman 57). Beban kerja juga dirasakan saat guru mendapatkan terlalu banyak tugas untuk diselesaikan dalam waktu yang terlalu singkat, atau bekerja terlalu lama, yang mengarah kepada gaya hidup yang tidak sehat (lihat komentar halaman 57).

Stresor yang berhubungan dengan peran yang juga dinilai potensial adalah pengendalian tugas. Pekerjaan lebih berpotensi menyebabkan stres saat diatur kecepatannya, yang melibatkan peralatan pengawasan atau jadwal kerja dikendalikan oleh orang lain. Masalah waktu merupakan hal yang krusial bagi para guru. Beberapa hal diharapkan dapat lebih fleksibel karena ada beberapa hal tak terduga yang sulit untuk dikendalikan. Misalnya, dalam hal ketelatan yang hanya berselang satu atau dua menit saja, tapi sudah terhitung telat. Namun, ada beberapa hal juga yang tidak dapat fleksibel sama sekali. Misalnya, dalam hal

kejang yang sewaktu-waktu menimpa anak, atau jadwal makan dan minum obat anak (lihat komentar halaman 57).

Faktor lain yang dapat menyebabkan stres bagi guru SMPLB Khusus YPAC Jakarta adalah stresor interpersonal yang meliputi supervisi yang tidak efektif, politik dalam kantor, *teamwork*, dan konflik lainnya yang berhubungan dengan orang lain. Misalnya, keinginan untuk naik jabatan harus tertahan dalam waktu yang cukup lama, atau birokrasi lembaga yang menyulitkan (lihat komentar halaman 58).

Sumber stres lainnya yang dapat menyebabkan stres bagi guru SMPLB Khusus YPAC Jakarta adalah stresor organisasional, yang mungkin terjadi saat pengurangan jumlah guru dirasa perlu dan dilakukan oleh lembaga dengan tujuan keefisienan dan keefetifan lembaga. Guru yang mampu bertahan kemudian tidak memiliki rekan kerja. Hal ini menjadikan tugas guru yang bertahan menjadi lebih banyak (lihat komentar halaman 58).

Stresor lainnya juga berasal dari luar lingkungan kerja (*non-work stressors*), di mana stresor ini saling konflik dengan stresor dari lingkungan kerja. Guru juga memiliki kehidupannya sendiri dan lingkungan yang berbeda selain lingkungan pekerjaan. Konflik terjadi untuk menyeimbangkan waktu antara aktivitas pekerjaan dengan aktivitas *non-work* lainnya. Namun, bagi beberapa guru urusan pekerjaan masih lebih dominan dibandingkan urusan di luar pekerjaan (lihat komentar halaman 59).

Konflik juga terjadi ketika stres dalam bekerja dan stres di luar bekerja saling tumpang tindih satu sama lain. Kondisi jalanan yang ditempuh guru dari rumahnya ke sekolah dapat mempengaruhi *mood*-nya saat mengajar. Selain itu, masalah ekonomi ataupun masalah keluarga sering kali tidak ditinggalkan oleh guru ketika ia berada di kelas (lihat komentar halaman 59).

4.3.2 Manajemen *Job Stress* yang Dilakukan oleh Guru-guru SMPLB Khusus YPAC Jakarta

Berdasarkan hasil penelitian, maka manajemen *job stress* guru-guru SMPLB Khusus YPAC Jakarta dilakukan dengan menghilangkan stresor. Penghilangan stresor terlihat dalam pernyataan Bapak SR bahwa YPAC melakukan investigasi penyebab utama stres di tempat kerja dengan mengadakan evaluasi yang awalnya rutin diadakan enam bulan sekali kini menjadi setahun sekali. Evaluasi dilakukan dengan cara wawancara terhadap para guru, termasuk wawancara mengenai kesulitan selama mengajar dan bekerja di YPAC. Selain itu, evaluasi juga meliputi pengawasan terhadap kinerja guru, termasuk cara mereka mengajar di kelas. Hasil evaluasi kemudian menjadi referensi untuk guru maupun lembaga untuk mempertahankan kemajuan dan meminimalisir hambatan dan kekurangan yang ada (lihat komentar halaman 61). Selain itu, penghilangan stresor juga terlihat dalam inisiatif menyeimbangkan *work-life* dengan memanfaatkan waktu kerja yang fleksibel yang dilakukan Ibu PR. Ibu PR memanfaatkan waktu belajar murid-muridnya yang terpotong karena terapi dengan beristirahat (lihat komentar halaman 61). Inisiatif yang dilakukan Bapak SR untuk menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadinya adalah dengan meminta cuti pribadi saat bulan puasa sebelum cuti bersama saat Lebaran. Bapak SR meminta cuti pribadi saat bulan puasa dengan pertimbangan bahwa murid-muridnya tetap akan belajar dengan Bapak MJ selaku rekan kerja Bapak SR di kelas, serta kegiatan belajar mengajar saat bulan puasa lebih sedikit jika dibandingkan dengan kegiatan bulan-bulan reguler, juga sudah banyak murid yang tidak masuk menjelang hari suci tersebut (lihat komentar halaman 62). Penghilangan stresor dengan menyeimbangkan kehidupan *work-life*-nya juga dilakukan Ibu PT dengan memaksimalkan kompetensi dirinya. Ibu PT menganggap bahwa pekerjaannya ini sesuai dengan kompetensi dirinya (lihat komentar halaman 61).

Tahapan berikutnya dalam manajemen *job stress* adalah menghindari stresor untuk sementara atau seterusnya. Dalam tahap ini, Bapak SR mengurangi konsekuensi fisik dari stres itu sendiri dengan mengambil cuti panjang hanya jika

ia jatuh sakit (lihat komentar halaman 62). Penghindaran terhadap stresor yang dilakukan Ibu PR bersifat sementara. Ibu PR mengambil cuti dalam waktu yang memungkinkan, misalnya saat bulan puasa atau Natal (lihat komentar halaman 62). Selain itu, strategi penghindaran stresor bersifat seterusnya juga dilakukan Ibu PT. Pemindahan Ibu PT yang dilakukan YPAC merupakan langkah yang tepat bagi Ibu PT karena mengajar di SMPLB Khusus lebih cocok dengan kompetensi Ibu PT daripada di SDLB YPAC (lihat komentar halaman 61).

Manajemen *job stress* yang dilakukan guru-guru SMPLB Khusus YPAC Jakarta juga dilakukan dengan mengubah persepsi akan stres itu sendiri. Seperti halnya yang dilakukan oleh Bapak SR dengan mengubah persepsi akan situasi yang dihadapinya. Selain itu, Bapak SR memperkuat kapasitas dirinya dengan menghadapi tantangan pekerjaan yang ada. Ia juga menyadari akan kapabilitas dirinya bahwa setiap tugas yang diberikan kepadanya merupakan tugas yang tidak melampaui kemampuannya. Ia mengubah stres yang ada menjadi tantangan dalam pekerjaan dan kehidupannya (lihat komentar halaman 62). Perubahan persepsi akan stres juga dilakukan Ibu PR dengan memandang bahwa setiap masalah yang ada merupakan bentuk rasa sayang dari Tuhan. Ibu PR memandang situasi yang ia hadapi dengan cara yang berbeda, bahwa masalah tersebut bukan cobaan yang tidak mungkin tidak terselesaikan (lihat komentar halaman 62). Strategi perubahan persepsi stress juga dilakukan Ibu PT dengan cara memperkuat *self-esteem* bahwa ia dapat menyelesaikan tugas-tugas pekerjaannya. Dan apabila tugas-tugas tersebut selesai, maka ia tahu ia berhak untuk beristirahat (lihat komentar halaman 62).

Pengendalian konsekuensi stress juga merupakan tahapan dari strategi manajemen *job stress* yang dilakukan oleh guru-guru SMPLB Khusus YPAC Jakarta. Bapak SR menghadapi stres di tempat kerjanya dengan mengendalikan konsekuensinya melalui latihan fisik, yaitu berolah raga sebelum ia pergi bekerja atau meregangkan badannya saat ia mengajar atau di kelas (lihat komentar halaman 63). Pengendalian konsekuensi stres juga dilakukan oleh Ibu PR dengan meluangkan waktu untuk beristirahat sejenak jika ia merasa kelelahan (lihat komentar halaman 63). Begitu pula dengan meditasi dalam bentuk yoga yang

merupakan cara yang dipilih Ibu PT untuk mengendalikan konsekuensi stres yang ia rasakan. Bersama teman-temannya, Ibu PT melakukan pengendalian konsekuensi stres sekaligus menerima dukungan sosial (lihat komentar halaman 63).

Hal yang tidak kalah penting dalam strategi manajemen *job stress* yang dilakukan guru-guru SMPLB Khusus YPAC Jakarta adalah dengan menerima dukungan sosial. Bapak SR menerima dukungan sosial bukan hanya dari YPAC, tapi juga dari murid-murid kelasnya. Interaksi dengan para murid justru membawa dampak positif dalam manajemen *job stress* yang dilakukan oleh Bapak SR (lihat komentar halaman 63). Sedangkan Ibu PR menerima dukungan sosial dalam rangka mengatur *job stress*-nya. Transaksi interpersonal dilakukan oleh Ibu PR dengan murid-muridnya sendiri. Dengan berinteraksi dengan murid-muridnya, Ibu PR merasa bahwa semua stres yang ia rasakan dapat hilang (lihat komentar halaman 63). Penyediaan dukungan emosional ataupun informasional untuk menyangga pengalaman stres yang dilakukan Ibu PT juga merupakan bagian dari penerimaan dukungan sosial. Ibu PT menerima dukungan sosial dari koleganya di YPAC, yaitu Ibu Ratna selaku psikolog YPAC. Penerimaan dukungan sosial yang dilakukan Ibu PT ini juga merupakan bentuk pengendalian konsekuensi stres melalui konseling (lihat komentar halaman 63).