

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Resiliensi

1. Pengertian Resiliensi

Resiliensi merupakan bagaimana cara individu bertahan dalam kondisi apapun, seperti pada korban kekerasan rumah tangga, korban bencana alam, seorang ibu dikaruniai anak autis, anggota polisi yang sedang mengalami kejenuhan pada suatu pekerjaan dan masih banyak lagi problematika hidup yang harus membutuhkan resiliensi ini, karena resiliensi sangat berperan penting untuk membantu mengurangi setiap problem-problem yang di alami seseorang tersebut dengan cara memberikan motivasi positif dari orang-orang terdekat ataupun dari diri sendiri.

Kehidupan dipenuhi suatu pengalaman yang penuh dengan penderitaan (*adversity*); sebagai *adversity* bersumber dari situasi eksternal seperti kebakaran, gempa bumi, banjir, musim kering, bom atau seperti keluarga perceraian, penganiayaan, pengabaian, kehilangan pekerjaan dan tempat tinggal, atau kehilangan orang yang di cintai. Sementara sumber lainnya berasal dari diri individu itu sendiri, seperti merasakan rasa takut, rasa bersalah, rasa paling di kucilkan oleh orang-orang yang ada disekitar kita, kegagalan atau sedang diserang penyakit (Grothberg, 1999).

Walaupun kebanyakan tekanan eksternal tidak dapat di control, bukti menunjukkan bahwa proses pikir internal manusia dapat sekaligus mengurangi dampak *adversity* dan menyiapkan sumberdaya yang berharga untuk dapat bergerak maju dengan berfokus pada hal-hal yang dapat di kontrol (Jackson &Watkin,2004).

Kemampuan manusia untuk bangkit dari pengalaman negative, bahkan menjadi lebih kuat selama menjalani proses penanggulangnya dinamakan resiliensi

(Henderson dan Milstein, 2003). Resiliensi adalah sebuah proses dimana individu akan mempunyai kemauan untuk bangkit dalam sebuah tekanan hidup.

Ada beberapa definisi resiliensi yang dikemukakan oleh para ahli, secara umum resiliensi diartikan sebagai berikut:

Schoon mengutip definisi beberapa ahli dan menyimpulkan bahwa resiliensi merupakan proses dinamis dimana individu menunjukkan fungsi adaptif dalam menghadapi *adversity* yang berperan penting bagi dirinya (Schoon, 2006, h. 6)

Ada juga ahli lain mendefinisikan resiliensi sebagai berikut:

Benard mendefinisikan resiliensi sebagai kemampuan untuk bangkit dengan sukses walaupun mengalami situasi penuh resiko yang tergolong parah (Benard dalam Krovetz, 1999, h. 2) menjadi seorang individu yang pernah mengalami kegagalan sebelumnya tidaklah mudah untuk kembali menjadi individu sukses butuh sebuah proses untuk menuju kesuksesan walaupun dalam proses tersebut banyak sekali resiko yang akan dihadapi. Sedangkan (Grothberg 1999) mendefinisikan resiliensi sebagai kemampuan manusia untuk menghadapi, untuk mengatasi, untuk mendapatkan kekuatan dan bahkan mampu mencapai transformasi diri setelah mengalami sebuah *adversity*, karena berangkat dari *adversity* individu akan menemukan jalan pemecah masalah yang telah dialami individu tersebut.

Di sisi lain, (Reivich dan Shatte, 2002) mendefinisikan resiliensi sebagai berikut:

Resiliensi sebagai kemampuan hidup untuk merespon dengan cara yang sehat dan produktif ketika berhadapan dengan *adversity* atau trauma, dimana hal tersebut sangat penting untuk mengendalikan tekanan hidup sehari-hari seseorang.

Lebih lanjut (Reivich dan Shatte 2002) mengatakan bahwa resiliensi merupakan *mind-set* yang memungkinkan manusia mencari berbagai pengalaman dan memandang hidupnya sebagai sesuatu kegiatan yang sedang berjalan. Resiliensi menciptakan dan mempertahankan sikap positif dari si penjelajah. Resiliensi memberikan rasa percaya diri untuk mengambil tanggung jawab baru dalam menjalani sebuah pekerjaan, tidak mundur dalam mengahapi seseorang yang ingin dikenal, mencari pengalaman yang akan memberi tantangan untuk mempelajari tentang diri sendiri dan berhubungan lebih dalam lagi dengan orang lain atau orang yang ada disekitar kita.

Resiliensi sebagai kapasitas manusia untuk menghadapi dan mengatasi tekanan hidup. Resiliensi adalah kapasitas untuk merespon sesuatu dengan cara yang sehat dan produkti ketika berhadapan dengan kesengsaraan (*adversity*) atau trauma, terutama untuk mengendalikan tekanan hidup sehari-hari. Resiliensi adalah hal yang penting ketika membuat keputusan yang berat dan sulit di saat-saat terdesak. Selanjutnya dijelaskan bahwa resiliensi merupakan *mind-set* yang mampu

meningkatkan kepercayaan seseorang untuk mencari pengalaman-pengalaman baru dan memandang kehidupan sebagai sebuah proses yang semakin meningkat setiap harinya.

Resiliensi dapat menciptakan dan memelihara berupa sikap positif untuk mengeksplorasi, sehingga seseorang menjadi percaya diri ketika berhubungan dengan orang lain, serta lebih berani mengambil resiko atas tindakannya sendiri.

Resiliensi dipandang oleh para ahli sebagai kemampuan untuk bangkit kembali dari situasi atau peristiwa yang traumatis. (Siebert 2005) dalam bukunya *The Resiliency Advantage* memaparkan bahwa yang dimaksud dengan resiliensi adalah kemampuan untuk mengatasi dengan baik perubahan hidup pada level yang tinggi, menjaga kesehatan di bawah kondisi penuh tekanan, bangkit dari keterpurukan, mengatasi kemalangan, merubah cara hidup ketika cara yang lama dirasa tidak sesuai lagi dengan kondisi yang ada, dan menghadapi permasalahan tanpa melakukan kekerasan. Resiliensi adalah proses mengatasi efek negatif dari resiko yang ada, berhasil mengatasi pengalaman traumatik dan menghindari dampak negatif terkait resiko (Fergus & Zimmerman, 2005). Masten, Best, dan Garmezy (dalam Chen & George, 2005) mendefinisikan resiliensi sebagai sebuah proses, kemampuan seseorang, atau hasil dari adaptasi yang berhasil meskipun berhadapan dengan situasi yang mengancam.

Ketahanan disebut dengan resiliensi. Resiliensi mengacu pada kemampuan individu untuk bertahan dan bangkit kembali guna untuk memulihkan kebahagiaan setelah menghadapi situasi yang tidak menyenangkan atau mengalami ketertekanan hidup. Resiliensi menjadi faktor yang sangat diperlukan untuk dapat mengubah ancaman-ancaman menjadi kesempatan untuk bertumbuh, berkembang, dan meningkatkan kemampuan untuk beradaptasi demi perubahan yang baik. Perubahan baik ini yang akan membawa diri individu kepada kehidupan yang bebas dari sebuah kecemasan.

2. Aspek-aspek Resiliensi

1. Tujuh kemampuan yang membentuk sebuah Resiliensi

(Reivich dan Shatte 2002), memaparkan tujuh kemampuan yang membentuk Resiliensi, yaitu regulasi emosi, pengendalian impuls, optimisme, empati, analisis penyebab masalah, efikasi diri, dan *reaching out*. Hampir tidak ada satupun individu yang secara keseluruhan memiliki tujuh kemampuan tersebut dengan baik.

a) Regulasi Emosi

Regulasi emosi adalah kemampuan untuk tetap tenang di bawah kondisi yang menekan (Reivich & Shatte, 2002). Hasil penelitian menunjukkan bahwa orang yang kurang memiliki kemampuan untuk mengatur emosi mengalami kesulitan dalam membangun dan menjaga hubungan dengan orang lain. Hal ini bisa disebabkan oleh berbagai macam faktor, di antara alasan yang sederhana adalah tidak ada orang

yang mau menghabiskan waktu bersama orang yang marah, merengut, cemas, khawatir serta gelisah setiap saat. Emosi yang dirasakan oleh seseorang cenderung berpengaruh terhadap orang lain. Semakin kita terasosiasi dengan kemarahan maka kita akan semakin menjadi seorang yang pemarah (Reivich & Shatte, 2002). (Greef 2005) menyatakan bahwa individu yang memiliki kemampuan untuk mengatur emosinya dengan baik dan memahami emosi orang lain akan memiliki *self-esteem* dan hubungan yang lebih baik dengan orang lain. Tidak semua emosi yang dirasakan oleh individu harus dikontrol. Tidak semua emosi marah, sedih, gelisah dan rasa bersalah harus diminimalisir. Hal ini dikarenakan mengekspresikan emosi yang kita rasakan baik emosi positif maupun negatif merupakan hal yang konstruktif dan sehat, bahkan kemampuan untuk mengekspresikan emosi secara tepat merupakan bagian dari resiliensi (Reivich & Shatte, 2002).

Sedangkan (Reivich dan Shatte 2002), mengungkapkan dua buah keterampilan yang dapat memudahkan individu untuk melakukan regulasi emosi, yaitu yaitu tenang (*calming*) dan fokus (*focusing*). Dua buah keterampilan ini akan membantu individu untuk mengontrol emosi yang tidak terkendali, menjaga fokus pikiran individu ketika banyak hal-hal yang mengganggu, serta mengurangi stress yang dialami oleh individu.

1) Tenang (*Calming*)

Individu dapat mengurangi stress yang mereka alami dengan cara merubah cara berpikir mereka ketika berhadapan dengan stressor.

Meskipun begitu seorang individu tidak akan mampu untuk menghindar dari keseluruhan stress yang dialami, diperlukan cara untuk membuat diri mereka berada dalam kondisi tenang ketika stress menghadang. Keterampilan ini adalah sebuah kemampuan untuk meningkatkan control individu terhadap respon tubuh dan pikiran ketika berhadapan dengan stress dengan cara relaksasi. Dengan relaksasi individu dapat mengontrol jumlah stress yang dialami. Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk relaksasi dan membuat diri kita berada dalam keadaan tenang, yaitu dengan mengontrol pernapasan, relaksasi otot serta dengan menggunakan teknik *positive imagery*, yaitu membayangkan suatu tempat yang tenang dan menyenangkan.

2) Fokus (*Focusing*)

Keterampilan untuk fokus pada permasalahan yang ada memudahkan individu untuk menemukan solusi dari permasalahan yang ada (Reivich & Shatte, 2002). Setiap permasalahan yang ada akan berdampak pada timbulnya permasalahan-permasalahan baru. Individu yang fokus mampu untuk menganalisa dan membedakan antara sumber permasalahan yang sebenarnya dengan masalah-masalah yang timbul sebagai akibat dari sumber permasalahan. Pada akhirnya individu juga dapat mencari solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan yang ada. Hal ini tentunya akan mengurangi stres yang dialami oleh individu.

b) Pengendalian Impuls

Pengendalian impuls adalah kemampuan Individu untuk mengendalikan keinginan, dorongan, kesukaan, serta tekanan yang muncul dari dalam diri (Reivich & Shatte, 2002). Individu yang memiliki kemampuan pengendalian impuls yang rendah, cepat mengalami perubahan emosi yang pada akhirnya mengendalikan pikiran dan perilaku mereka. Mereka menampilkan perilaku mudah marah, kehilangan kesabaran, impulsif, dan berlaku agresif. Tentunya perilaku yang ditampakkan ini akan membuat orang di sekitarnya merasa kurang nyaman sehingga berakibat pada buruknya hubungan sosial individu dengan orang lain. Individu dapat mengendalikan impulsivitas dengan mencegah terjadinya kesalahan pemikiran, sehingga dapat memberikan respon yang tepat pada permasalahan yang ada. Menurut Reivich dan Shatte (2002), pencegahan dapat dilakukan dengan dengan menguji keyakinan individu dan mengevaluasi kebermanfaatan terhadap pemecahan masalah. Individu dapat melakukan pertanyaan-pertanyaan yang bersifat rasional yang ditujukan kepada dirinya sendiri, seperti 'apakah penyimpulan terhadap masalah yang saya hadapi berdasarkan fakta atau hanya menebak?', 'apakah saya sudah melihat permasalahan secara keseluruhan?', 'apakah manfaat dari semua ini?', dll. Kemampuan individu untuk mengendalikan impuls sangat terkait dengan kemampuan regulasi emosi yang Ia miliki. Seorang individu yang memiliki skor *Resilience Quotient* yang tinggi pada faktor regulasi emosi cenderung

memiliki skor Resilience Quotient pada faktor pengendalian impuls (Reivich & Shatte, 2002)

c) Optimisme

Individu yang resilien adalah individu yang optimis (Reivich & Shatte, 2002). Siebert (2005) mengungkapkan bahwa terdapat hubungan antara tindakan dan ekspektasi kita dengan kondisi kehidupan yang dialami individu. Optimisme adalah ketika kita melihat bahwa masa depan kita cemerlang (Reivich & Shatte, 2002) Peterson dan Chang (dalam Siebert, 2005) mengungkapkan bahwa optimisme sangat terkait dengan karakteristik yang diinginkan oleh individu, kebahagiaan, ketekunan, prestasi dan kesehatan. Individu yang optimis percaya bahwa situasi yang sulit suatu saat akan berubah menjadi situasi yang lebih baik. Mereka memiliki harapan terhadap masa depan mereka dan mereka percaya bahwa merekalah pemegang kendali atas arah hidup mereka. Individu yang optimis memiliki kesehatan yang lebih baik, jarang mengalami depresi, serta memiliki produktivitas kerja yang tinggi, apabila dibandingkan dengan individu yang cenderung pesimis. Sebagian individu memiliki kecenderungan untuk optimis dalam memandang hidup ini secara umum, sementara sebagian individu yang lain optimis hanya pada beberapa situasi tertentu (Siebert, 2005). Optimisme bukanlah sebuah sifat yang terberi melainkan dapat dibentuk dan ditumbuhkan dalam diri individu (Siebert, 2005).

Optimisme yang dimiliki oleh seorang individu menandakan bahwa individu tersebut percaya bahwa dirinya memiliki kemampuan untuk mengatasi kemalangan yang mungkin terjadi di masa depan. Hal ini juga merefleksikan *Self-Efficacy* yang dimiliki oleh seseorang, yaitu kepercayaan individu bahwa ia mampu menyelesaikan permasalahan yang ada dan mengendalikan hidupnya.

Optimisme akan menjadi hal yang sangat bermanfaat untuk individu bila diiringi dengan *Self Efficacy*, hal ini dikarenakan dengan optimisme yang ada seorang individu terus didorong untuk menemukan solusi permasalahan dan terus bekerja keras demi kondisi yang lebih baik (Reivich & Shatte, 2002).

Tentunya optimisme yang dimaksud adalah optimisme yang realistis (*Realistic Optimism*), yaitu sebuah kepercayaan akan terwujudnya masa depan yang lebih baik dengan diiringi segala usaha untuk mewujudkan hal tersebut.

Berbeda dengan *Unrealistic Optimism* dimana kepercayaan akan masa depan yang cerah tidak dibarengi dengan usaha yang signifikan untuk mewujudkannya. Perpaduan antara optimisme yang realistis dan *Self-Efficacy* adalah kunci resiliensi dan kesuksesan (Reivich & Shatte, 2002).

d) *Self-Efficacy*

Self-Efficacy adalah hasil dari pemecahan masalah yang berhasil. *SelfEfficacy* merepresentasikan sebuah keyakinan bahwa kita

mampu memecahkan masalah yang kita alami dan mencapai kesuksesan (Reivich & Shatte, 2002).

Sementara Bandura (dalam Atwater & Duffy, 1999) mendefinisikan *Self-Efficacy* sebagai kemampuan individu untuk mengatur dan melaksanakan suatu tindakan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Dalam keseharian, individu yang memiliki keyakinan pada kemampuan mereka untuk memecahkan masalah akan tampil sebagai pemimpin, sebaliknya individu yang tidak memiliki keyakinan terhadap *Self-Efficacy* mereka akan selalu tertinggal dari yang lain. Atwater dan Duffy (1997), mengungkapkan bahwa *Self-Efficacy* memiliki pengaruh terhadap prestasi yang diraih, kesehatan fisik dan mental, perkembangan karir, bahkan perilaku memilih dari seorang individu.

Menurut Atwater dan Duffy (1997), *Self-Efficacy* memiliki kedekatan dengan konsep *Perceived Control*, yaitu suatu keyakinan bahwa individu mampu mempengaruhi keberadaan suatu peristiwa yang mempengaruhi kehidupan individu tersebut. *Perceived Control* memiliki dua buah sumber, yaitu *Internal Locus of Control* dan *External Locus of Control*. Individu dengan *Internal Locus of Control* meyakini bahwa dirinya memegang kendali terhadap kehidupannya. Sementara individu dengan *External Locus of Control* yakin bahwa sesuatu yang berada di luar dirinya memiliki kendali atas kehidupannya.

e) **Causal Analysis**

Causal Analysis merujuk pada kemampuan individu untuk mengidentifikasi secara akurat penyebab dari permasalahan yang mereka hadapi. Individu yang tidak mampu mengidentifikasi penyebab dari permasalahan yang mereka hadapi secara tepat, akan terus menerus berbuat kesalahan yang sama. Seligman (dalam Reivich & Shatte, 2002) mengidentifikasi gaya berpikir *explanatory* yang erat kaitannya dengan kemampuan *Causal Analysis* yang dimiliki individu. Gaya berpikir *explanatory* dapat dibagi dalam tiga dimensi: personal (saya-bukan saya), permanen (selalu-tidak selalu), dan pervasive (semua-tidak semua). Individu dengan gaya berpikir “Saya-Selalu-Semua” merefleksikan keyakinan bahwa penyebab permasalahan berasal dari individu tersebut (Saya), hal ini selalu terjadi dan permasalahan yang ada tidak dapat diubah (Selalu), serta permasalahan yang ada akan mempengaruhi seluruh aspek hidupnya (Semua). Sementara individu yang memiliki gaya berpikir “Bukan Saya-Tidak Selalu-Tidak semua” meyakini bahwa permasalahan yang terjadi disebabkan oleh orang lain (Bukan Saya), dimana kondisi tersebut masih memungkinkan untuk diubah (Tidak Selalu) dan permasalahan yang ada tidak akan mempengaruhi sebagian besar hidupnya (Tidak semua). Gaya berpikir *explanatory* memegang peranan penting dalam konsep resiliensi (Reivich & Shatte, 2002). Individu yang terfokus pada “Selalu-Semua” tidak mampu melihat jalan keluar dari permasalahan yang mereka hadapi. Sebaliknya individu yang cenderung menggunakan gaya berpikir “Tidak

selalu Tidak semua” dapat merumuskan solusi dan tindakan yang akan mereka lakukan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Individu yang resilien adalah individu yang memiliki fleksibilitas kognitif. Mereka mampu mengidentifikasi semua penyebab yang menyebabkan kemalangan yang menimpa mereka, tanpa terjebak pada salah satu gaya berpikir *explanatory*. Mereka tidak mengabaikan faktor permanen maupun pervasif. Individu yang resilien tidak akan menyalahkan orang lain atas kesalahan yang mereka perbuat demi menjaga *self-esteem* mereka atau membebaskan mereka dari rasa bersalah. Mereka tidak terlalu terfokus pada faktor-faktor yang berada diluar kendali mereka, sebaliknya mereka memfokuskan dan memegang kendali penuh pada pemecahan masalah, perlahan mereka mulai mengatasi permasalahan yang ada, mengarahkan hidup mereka, bangkit dan meraih kesuksesan (Reivich & Shatte, 2002).

f) Empati

Secara sederhana empati dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk memahami dan memiliki kepedulian terhadap orang lain (Greef, 2005) Empati sangat erat kaitannya dengan kemampuan individu untuk membaca tanda-tanda kondisi emosional dan psikologis orang lain (Reivich & Shatte, 2005).

Beberapa individu memiliki kemampuan yang cukup mahir dalam menginterpretasikan bahasa-bahasa nonverbal yang ditunjukkan oleh orang lain, seperti ekspresi wajah, intonasi suara, bahasa tubuh dan

mampu menangkap apa yang dipikirkan dan dirasakan orang lain. Oleh karena itu, seseorang yang memiliki kemampuan berempati cenderung memiliki hubungan sosial yang positif Reivich & Shatte, (2002). Ketidakmampuan berempati berpotensi menimbulkan kesulitan dalam hubungan sosial (Reivich & Shatte, 2002). Individu-individu yang tidak membangun kemampuan untuk peka terhadap tanda-tanda nonverbal tersebut tidak mampu untuk menempatkan dirinya pada posisi orang lain, merasakan apa yang dirasakan orang lain dan memperkirakan maksud dari orang lain. Ketidakmampuan individu untuk membaca tanda-tanda nonverbal orang lain dapat sangat merugikan, baik dalam konteks hubungan kerja maupun hubungan personal, hal ini dikarenakan kebutuhan dasar manusia untuk dipahami dan dihargai. Individu dengan empati yang rendah cenderung mengulang pola yang dilakukan oleh individu yang tidak resilien, yaitu menyamaratakan semua keinginan dan emosi orang lain (Reivich & Shatte, 2002). Penelitian yang dilakukan oleh Greef (2005), mengungkapkan bahwa salah satu perilaku yang ditampilkan oleh individu yang resilien adalah menunjukkan empati kepada orang lain.

g) Reaching Out

Sebagaimana telah dipaparkan sebelumnya, bahwa resiliensi lebih dari sekedar bagaimana seorang individu memiliki kemampuan untuk mengatasi kemalangan dan bangkit dari keterpurukan, namun lebih dari itu resiliensi juga merupakan kemampuan individu meraih aspek positif

dari kehidupan setelah kemalangan yang menimpa (Reivich & Shatte, 2002). Banyak individu yang tidak mampu melakukan *reaching out*, hal ini dikarenakan mereka telah diajarkan sejak kecil untuk sedapat mungkin menghindari kegagalan dan situasi yang memalukan. Mereka adalah individu-individu yang lebih memilih memiliki kehidupan standar dibandingkan harus meraih kesuksesan namun harus berhadapan dengan resiko kegagalan hidup dan hinaan masyarakat. Hal ini menunjukkan kecenderungan individu untuk berlebih-lebihan (*overestimate*) dalam memandang kemungkinan hal-hal buruk yang dapat terjadi di masa mendatang. Individu-individu ini memiliki rasa ketakutan untuk mengoptimalkan kemampuan mereka hingga batas akhir. Gaya berpikir ini memberikan batasan bagi diri mereka sendiri, atau dikenal dengan istilah *SelfHandicaping*.

Peneliti akan menggunakan teorinya (Reivich & Shatte 2002) sebagai acuan indikator-indikator dalam penelitian ini untuk dijadikan sebuah skala penelitian yang berupa angket dan disebarakan kepada subyek penelitian yaitu para anggota Polisi di Polres Sumenep. Maksud indikator tersebut dalam penelitian ini adalah untuk mengungkapkan bahwa ada tujuh kemampuan yang dapat dijadikan untuk membentuk tingkat resiliensi individu, yaitu pengendalian emosi, pengendalian dorongan, optimis, analisis penyebab masalah, empati, efikasi diri.

3. Manfaat Resiliensi

Resiliensi sangat berperan penting pada individu yang sedang mengalami dibawah tekanan masalah yang dialami pada setiap harinya. Seperti contoh stress kerja pada anggota Polisi Porles Sumenep dimana beberapa anggotanya mungkin banyak mengalami stress pada saat mereka di tempat kerja. Dan ketika seseorang mengalami suatu problem yang berlebihan maka banyak adanya dampak negative yang akan berpengaruh pada kesehatan baik fisik ataupun psikis. Disinilah Resiliensi sangat dibutuhkan guna untuk memberikan motivasi positif baik dilakukan oleh orang-orang terdekat pada individu yang mengalami stress kerja atau dilakukan oleh diri sendiri.

B. Stres Kerja

1. Pengertian Stres

Stres adalah keadaan tidak seimbang dalam diri seseorang yang sering kali termanifestasi lewat gejala insomnia, keringat berlebihan, gugup dan tidak tenang (Ivancevich, et al, 2007:16-17).

Stres adalah sebuah tekanan yang dirasakan oleh individu akibat adanya beberapa faktor seperti tuntutan tugas, team kerja yang tidak diharapkan, adanya ketidakcocokan pendapat atasan dan karyawan dan lain sebagainya sehingga menyebabkan kejenuhan dalam diri individu tersebut. Sedangkan stress kerja sendiri adalah suatu perasaan yang

mengarah pada perasaan tertekan yang dialami karyawan terhadap pekerjaannya.

Menurut Smith (1981) mengemukakan bahwa konsep stress kerja dapat ditinjau dari beberapa sudut yaitu *pertama*, stres kerja dapat ditinjau dari beberapa sudut contoh keadaan tempat kerja yang bising dan ventilasi udara yang kurang baik. Hal ini akan mengurangi motivasi karyawan. *Kedua* stres kerja merupakan akibat dari dua faktor organisasi. *Ketiga*, stress terjadi karena faktor workload juga faktor kemampuan mengerjakan tugas. *Keempat*, akibat dari waktu kerja yang berlebihan. *Kelima*, faktor tanggung jawab kerja. *Terakhir*, tantangan muncul yang muncul dari tugas. Kesimpulan stress kerja merupakan hasil yang disebabkan oleh faktor-faktor yang disebabkan.

Dalam suatu kesempatan, Heilriegel & Slocum (1986) mengatakan bahwa stress kerja disebabkan oleh empat faktor utama yaitu konflik, ketidakpastian, tekanan dari tugas serta hubungan dengan pihak manajemen. Jadi, stress kerja merupakan umpan balik atas diri karyawan secara fisiologis maupun psikologis terhadap keinginan atau permintaan organisasi.

Stres kerja merupakan faktor-faktor yang memberi tekanan terhadap produktivitas dan lingkungan kerja serta dapat mengganggu individu tersebut. Stress juga dapat meningkatkan motivasi karyawan dianggap sebagai stress yang positif (*eustres*) dan sebaliknya "*stressor*"

yang dapat mengakibatkan hancurnya produktivitas kerja karyawan dapat disebut stres yang negative (*distres*).

Stres kerja yang dapat mempengaruhi motivasi kerja mungkin disebabkan oleh adanya pengaruh lingkungan social. Individu mempunyai kecenderungan bertingkah laku dan bertindak menurut keinginan lingkungan social dan dipengaruhi oleh para anggota masyarakat dilingkungan social lainnya (Korman, 1977). Apabila masyarakat menghendaki keberhasilan para anggota yang ada dalam lingkungan social, maka mereka berusaha untuk bermotivasi untuk mencapai keberhasilan tersebut. Jadi stres lingkungan social bukan stress kerja yang dapat mempengaruhi individu untuk bermotivasi dalam mencapai keberhasilan.

Namun, (Beehr dan Nerwan:1978) mengindefinisikan bahwa stress kerja sebagai suatu keadaan yang timbul dalam interaksi di antara manusia dan pekerjaan. Secara umum stress kerja adalah sebagai rangsangan eksternal yang dapat mengganggu fungsi-fungsi mental dan fisik.

Seorang individu mungkin mengalami gejala stress kerja positif seandainya mendapat kesempatan untuk naik jabatan atau menerima ganjaran, diakui sebagai karyawan yang baik dalam menjalankan tugas-tugasnya. Tetapi sebaliknya, jika dia merasa dihambat maka akan terjadi berbagai diluar control tujuanya maka dia akan mengalami gejala stress yang negative.

Kemudian stres kerja dapat disimpulkan sebagai dimana dari hasil penghayatan subjektif individu yang dapat berupa interaksi antara individu dengan lingkungan kerja yang dapat mengancam dan member tekanan secara psikologis, fisiologis dan sikap individu. Dan dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa terjadinya stres kerja adalah dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan.

2. Pengertian Stres Kerja pada Anggota Polisi

Profesi pekerjaan dan stress kerja memiliki keterkaitan satu sama lain karena karekteristik dari pekerjaan itu sendiri. Banyak sekali macam-macam profesi di bidang dunia kerja seperti, perawat, guru, polisi, dokter yang merupakan profesi lebih dominan banyak stressornya dibandingkan profesi yang lainnya schuller dan Jackson, (1999) menyatakan bahwa profesi yang berkaitan pada pelayanan public diindikasikan lebih rentan terhadap “*burn out*” karena karakteristik sifat pekerjaannya. Profesi polisi merupakan pekerjaan pada bidang pelayan jasa masyarakat yang memiliki stress kerja tinggi karena memiliki penuh tanggung jawab yang sangat tinggi pada kehidupan orang lain.

Table 2.1
Stressor pada Profesi Polisi

Profesi Polisi	Jenis Stressor
<i>Ekstraorganizational</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Putusan pengadilan terhadap terdakwa yang terlalu ringan. - Putusan pengadilan yang membatasi tindakan anggota. - Jaminan yang terlalu dini pada pelanggar hukum. - Kurangnya dukungan pengadilan pada jadwal kerja polisi. - Sikap negative dan apatis masyarakat terhadap tugas polisi.
<i>Organizational stressor</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Kurangnya penghargaan dari dinas pada prestasi kerja. - Pelatihan profesi kurang memadai. - Kurangnya pelatihan guna menunjang pengembangan karir. - Banyaknya berkas kerja yang dihadapi. - Jadwal kerja yang merugikan. - Kurangnya sarana dan prasarana dalam bertugas.
<i>Task Related Stressor</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Ancaman keamanan yang terus menerus.

	<ul style="list-style-type: none"> - Jenuh pada situasi tugas yang sering diberikan secara mendadak. - Tanggung jawab besar dalam hidup dan barang orang lain.
<i>Individual Stressor</i>	-

Sumber: West dan West (1989, h.49) (Tesis: pengaruh dukungan social terhadap stress kerja dan kepuasan kerja, Tita Isnovijanti:2002)

Tabel diatas menjelaskan tentang beberapa bentuk stressor yang dialami sebagian anggota Polisi.

3. Faktor penyebab stres di Kepolisian

Stres dapat berasal dari dua bentuk *malstres* (stres negatif) dan *cusstres* (stres positif) (More, et al., 2006:152). Stres positif adalah stres yang dapat dihadapi secara positif sehingga meningkatkan kinerja polisi. Misalnya, stres karena persaingan yang ketat dan sehat untuk promosi jabatan atau polisi yang berprestasi tinggi. Sedangkan stres negatif adalah stres yang dapat menurunkan kinerja polisi. Misalnya, sistem penempatan polisi yang tidak adil, terlalu banyak tugas, sistem promosi yang tidak objektif dan lain-lain.

Setiap individu pasti tidak luput merasakan yang namanya stres, apalagi menyangkut dengan pekerjaan. Kebanyakan stres yang terjadi pada anggota polisi adalah stres yang berkenaan pada lingkungan kerja yang tidak sesuai dengan keinginan. Misalnya, tuntutan tugas dari atasan yang berlebihan dan lain sebagainya. Disamping itu tidak semua stres

yang dialami beberapa anggota Polisi itu berdampak negatif melainkan bisa berdampak positif. Misalnya, mendapatkan promosi kenaikan jabatan secara adil dan lain sebagainya.

4. Gejala-gejala Stres

Ada beberapa gejala stres dapat dilihat dari berbagai faktor yang menunjukkan adanya perubahan, baik secara psikologis dan fisiologis maupun sikap. Perubahan fisiologis ditandai oleh gejala-gejala seperti mudahnya merasakan letih atau mudah capek, bosan, gangguan pencernaan, sedangkan perubahan psikologis ditandai oleh adanya kecemasan yang berlarut-larut sulit tidur, sesak nafas, dan berikutnya adanya perubahan sikap seperti keras kepala, mudah marah dan tidak puas terhadap apa yang dicapai.

Tanda-tanda dari adanya stress menurut (Everly dan Girdano, 1980) adalah (dalam Munandar,2001) :

- a. Tanda-tanda suasana hati (*mood*), seperti: menjadi *overexcited*, cemas, merasa tidak pasti, sulit tidur pada malam hari, menjadi mudah bingung, gelisah, gugup, *uncomfortable*.
- b. Tanda-tanda otot kerangka (*musculoskeletal*), seperti: jari-jari dan tangan gemetar, kepala mulai sakit, merasa otot menjadi tegang dan kaku, menggagap kalau berbicara, leher menjadi kaku, mengembangkan *tic*, tidak dapat duduk diam atau berdiri di tempat.

c. Tanda-tanda organ-organ dalam badan (*visceral*), seperti: perut terganggu, merasa jantung berdebar-debar, banyak keringat, tangan berkeringat, merasa kepala ringan atau akan pingsan, mengalami kedinginan (*cold chills*), wajah menjadi panas, mulut menjadi kering, mendengar bunyi berdering di dalam kuping, mengalami 'rasa akan tenggelam' dalam perut (*sinking feeling*).

5. Sumber Stres

Stres terjadi karena atas empat hal:

- a. Kondisi dan situasi pekerjaan
- b. Pekerjaannya
- c. *Job requitment* seperti status pekerjaan dan karier yang tidak jelas
- d. Hubungan interpersonal

(Luthnas:1992) menyebutkan bahwa penyebab stress (*stressor*) terdiri d ari empat hal utama yaitu:

- a. *Extra organizational stressor*, yang terdiri dari perubahan sisial/teknologi, keluarga, keadaan ekonomi dan keuangan, komunitas dan tempat tinggal.
- b. *Organizational stressor*, yang terdiri dari kebijakan organisasi, struktur organisasi, keadaan fisik dalam organisasi, dan prose yang terjadi di dalam organisasi.

- c. *Group stressor*, yang terdiri dari kurangnya kebersamaan dalam group, kurangnya dukungan social, karena adanya konflik intraindividu, interpersonal dan inter group.
- d. *Individual stressor*, yang terdiri dari terjadinya konflik dan ketidakjelasan peran.

6. Faktor-faktor yang mempengaruhi Stres Kerja

(Robbins:1998) menyebutkan bahwa faktor penyebab stres ada tiga:

a. Faktor Lingkungan

Faktor lingkungan yang dimaksud ialah keadaan lingkungan secara global. Meskipun tidak terlibat langsung, tetapi pengaruh lingkungan dapat dirasakan individu melalui organisasi. Situasi lingkungan yang dapat menyebabkan stres ialah ketidakpastian lingkungan (*environmental uncertainty*), seperti ketidakpastian situasi ekonomi, ketidakpastian politik dan ketidakpastian teknologi. Ketidakpastian lingkungan ini akan mempengaruhi proses dalam organisasi, seperti penetapan arah dan kebijakan organisasi, perubahan strategi organisasi dan keuangan.

b. Faktor Organisasional

1) Tuntutan tugas

Tuntutan tugas meliputi bentuk pekerjaan individu (otonomi, keragaman tugas, tingkat otomatisasi), kondisi bekerja (temperatur, suara, kondisi yang membahayakan), dan rancangan fisik pekerjaan.

2) Tuntutan peran

Konflik peran terjadi pada saat karyawan di dalam situasi dimana terdapat tekanan yang harus diselesaikan dengan tuntutan yang berbeda dan tidak konsisten (Tosi, Rizzo, Carrol, 1990). Peran yang berlebihan terjadi jika karyawan diharapkan bekerja lebih dari waktu yang diperbolehkan. Ketidakjelasan peran terjadi bila karyawan tidak mengerti dengan peran yang dipegangnya.

3) Tuntutan antar individu

Kurangnya dukungan sosial dari teman sejawat dan lemahnya hubungan antar individu dapat menyebabkan stres.

4) Struktur organisasi

Struktur organisasi didefinisikan sebagai tingkat perbedaan di dalam organisasi, derajat kebiasaan dan peraturan, dan pembuatan keputusan dapat menyebabkan stres.

5) Kepemimpinan organisasi

Cara seorang pemimpin di dalam mengelola organisasi mempunyai pengaruh terhadap stres para karyawannya. Pemimpin yang membuat tekanan tidak realistis agar karyawannya melaksanakan tugas dalam waktu singkat, membuat kontrol yang ketat, dan secara rutin memecat karyawan yang tidak baik, dapat menimbulkan stres pada karyawan.

c. Faktor Individual

Faktor individu sebagai semua hal yang terdapat dalam kehidupan pribadi individu di luar pekerjaan, seperti masalah-masalah keluarga, ekonomi dan karakteristik kepribadian. Masalah pribadi yang terjadi di luar jam kerja sering dibawa ke tempat kerja, sehingga mengakibatkan konsentrasi bekerja dapat terganggu, kinerja tidak memuaskan dan individu tidak dapat memenuhi tuntutan pekerjaannya.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor yang mempengaruhi stres kerja adalah faktor lingkungan, faktor organisasional, dan faktor individual.

7. Aspek Stres Kerja

a. Stimulus

Keadaan/situasi dan peristiwa yang dirasakan mengancam atau membahayakan yang menghasilkan perasaan tegang disebut sebagai stressor. Beberapa ahli yang menganut pendekatan ini mengategorikan stressor menjadi tiga :

- 1) Keadaan kronis, contoh hidup dalam keadaan suasana yang bising
- 2) Peristiwa hidup yang penting, contoh : kehilangan seseorang yang disayangi.
- 3) Peristiwa katastrofik, contoh : gempa bumi

b. Respon

Respon adalah reaksi seseorang terhadap stresor. Terdapat dua komponen yang saling berhubungan, komponen Fisiologis dan komponen Psikologis. Dimana kedua respon tersebut disebut dengan strain atau ketegangan.

- 1) Komponen Fisiologis, misalnya detak jantung, sakit perut, keringat.
- 2) Komponen psikologis, misalnya pola berfikir dan emosi

c. Proses

Stres sebagai suatu proses terdiri dari stresor dan strain ditambah dengan satu dimensi yang penting yaitu hubungan antara manusia dengan lingkungan. Proses ini melibatkan interaksi dan penyesuaian diri yang kontinyu yang disebut juga dengan istilah transaksi antara manusia dengan lingkungan, yang didalamnya termasuk perasaan yang dialami dan bagaimana orang lain merasakannya.

8. Prespektif Islam

1. Sabar berasal dari kata "*sobaro-yasbiru*" yang artinya menahan. Dan menurut istilah, sabar adalah menahan diri dari kesusahan dan menyikapinya sesuai syariah dan akal, menjaga lisan dari celaan, dan menahan anggota badan dari berbuat dosa dan sebagainya.

Sabar harus kita terapkan dalam setiap aspek kehidupan kita. Bukan hanya ketika kita dalam kesulitan, tapi ketika dalam kemudahan dan kesenangan juga kita harus tetap menjadikan sabar sebagai aspek

kehidupan kita. Mengenai sabar dalam menghadapi berbagai problematika hidup tercantum pada surat Al-Baqarah ayat 45 sebagai berikut:

Al-Baqarah ayat 45

Resiliensi (sabar)



45. *Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu. dan Sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu',*

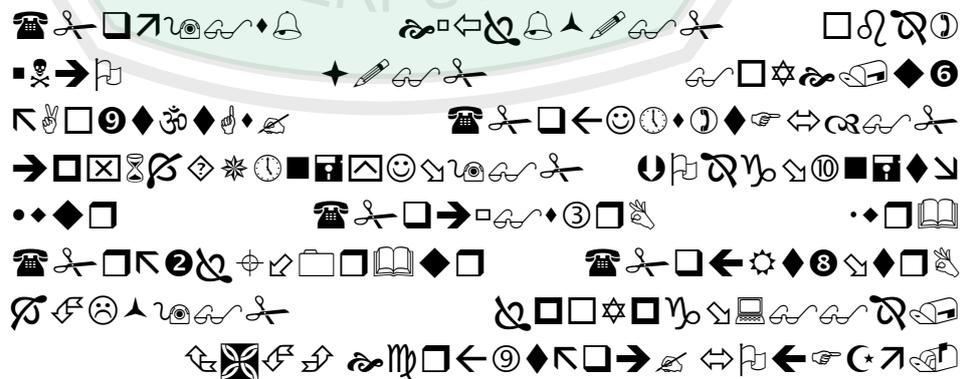
Perintah dalam ayat di atas sekaligus merupakan solusi agar umat secara kolektif bisa mengatasi dengan baik segala kesulitan dan problematika yang datang silih berganti. Sehingga melalui ayat ini, Allah memerintahkan agar kita memohon pertolongan kepada-Nya dengan senantiasa mengedepankan sikap sabar dan menjaga shalat dengan istiqamah. Kedua hal ini merupakan sarana meminta tolong yang terbaik ketika menghadapi berbagai kesulitan. Rasulullah saw selaku uswah hasanah, telah memberi contoh yang konkrit dalam mengamalkan ayat ini. Di dalam sebuah hadits yang diriwayatkan oleh Imam Ahmad dijelaskan bahwa, *“Sesungguhnya Rasulullah saw apabila menghadapi suatu persoalan, beliau segera mengerjakan shalat”*.

2. Sedangkan mengenai stress kerja atau rasa takut, sedih, kecemasan dan lain sebagainya menurut pandangan islam ialah

Stres diawali oleh rasa takut—ketakutan yang berlebihan, kecemasan atas keterbatasan-keterbatasan diri serta adanya tuntutan lebih melebihi kemampuan untuk memperbuatnya. Gejala ini juga akan kelihatan dari gerak gerik dan pola berperilaku seseorang. Islam memnadang stres kerja atau rasa takut, kecemasan dan sedih sebagai penyakit hati. Penyakit hati merupakan sejenis penyakit yang dapat merusak hati sehingga pada akhirnya sang hati tidak kuasa mencerna kebenaran. Hati yang sakit tidak akan kuasa melihat yang hak sebagai kebenaran dan tidak akan kuasa melihat yang batil sebagai kemungkar. Hati yang sakit paling tidak akan menjadi berkurang kemampuannya untuk menilai baik dan buruk, sehingga pada akhirnya hati yang sakit akan membenci kebenaran dan akan menyukai kebatilan. Oleh sebab itu, penyakit yang menghinggapinya terkadang disebut penyakit bimbang dan penyakit ragu. Mengenai stres atau rasa takut, sedih, cemas dan lain sebagainya tarcantum pada surat Fussilat ayat 30:

Fussilat ayat 30

Takut, sedih (stress kerja)



30. *Sesungguhnya orang-orang yang mengatakan: "Tuhan kami ialah Allah" Kemudian mereka meneguhkan pendirian mereka, Maka malaikat akan turun kepada mereka dengan mengatakan: "Janganlah kamu takut dan janganlah merasa sedih; dan gembirakanlah mereka dengan jannah yang Telah dijanjikan Allah kepadamu".*

Perintah dari ayat tersebut merupakan larangan Allah SWT kepada hamba-NYA agar mereka tidak merasakan rasa takut, ragu, sedih cemas ketika dihadapkan dengan berbagai macam masalah yang berdampak pada stres. Sesungguhnya Allah SWT ada pada setiap manusia yang sabar dan selalu bergembira.

Kedua ayat diatas sudah sangat jelas menjelaskan bahwa pada manusia yang sedang dihadapkan pada suatu masalah maka shalat sebagai obatnya. Agar terhindar dari penyakit hati yang menyebabkan kecemasan, ketakutan dan kesedihan pada diri setiap manusia. Allah SWT memerintahkan pada setiap hamba-NYA agar bergembiralah mereka setiap menghadapi masalah. Karena akan terus berda pada orang-orang yang beriman kepada-NYA.

9. Hubungan Resiliensi dengan Stres Kerja

Menurut Reivich dan Shatte (2002) Resiliensi menciptakan dan mempertahankan sikap positif dari si penjelajah. Resiliensi memberikan rasa percaya diri untuk mengambil tanggung jawab baru dalam menjalani sebuah pekerjaan, tidak mundur dalam mengahapi seseorang yang ingin dikenal, mencari pengalaman yang akan memberi tantangan untuk

mempelajari tentang diri sendiri dan berhubungan lebih dalam lagi dengan orang lain atau orang yang ada disekitar kita.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2005) menyatakan bahwa stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan, Stres kerja ini dapat menimbulkan emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan.

Resiliensi berperan efektif pada individu yang sedang mengalami stres pada pekerjaan mereka. Karena resiliensi merupakan daya ketahanan seseorang dalam menghadapi situasi apapun yang menimpa mereka. Semakin tinggi tingkat resiliensi yang dimiliki individu maka semakin rendah stres kerja yang akan dialami individu tersebut dan sebaliknya semakin rendah tingkat resiliensi maka semakin tinggi stres kerja yang dialami oleh individu.

10. Hipotesis

Untuk mempermudah menjawab permasalahan yang dihadapi dalam penelitian dan untuk dapat lebih mengarah pada permasalahan yang ada maka dalam suatu penelitian perlu dibuat suatu hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap problem yang dihadapi. Hipotesis adalah tuntunan dalam penyelidikan untuk mencari jawaban yang sebenarnya.

Menurut Suryabrata hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian, sampel terbukti melalui data yang terkumpul. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Hipotesis yang diajukan adalah untuk mengetahui adanya hubungan yang signifikan antara resiliensi dan stres kerja pada anggota Polisi Polres Sumenep. Semakin tinggi tingkat resiliensi anggota Polisi Polres Sumenep maka semakin rendah stres yang di alami mereka dan sebaliknya semakin rendah tingkat resiliensi yang dimiliki setiap anggota Polisi Polres Sumenep maka semakin tinggi tingkat stres mereka di tempat kerja.

H_1 : Ada hubungan yang signifikan antara Resiliensi dengan Stres Kerja Anggota Polres Sumenep