

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. STRES

1. Definisi Stres

Taylor (2009) mengartikan stres sebagai pengalaman emosional negatif yang diiringi dengan perubahan fisiologis, biokimia, dan perilaku yang dirancang untuk mereduksi atau menyesuaikan diri terhadap stressor dengan cara memanipulasi situasi atau mengubah stressor atau dengan mengakomodasi efeknya.

Atkinson (2010) mengemukakan bahwa stres dapat menghasilkan reaksi emosional mulai dari kegembiraan (jika peristiwa menuntut, tetapi situasi dapat ditangani) sampai emosi umum berupa kecemasan, kemarahan, kekecewaan dan depresi. Baron (2001) mendefinisikan stres sebagai suatu cara individu menanggapi keadaan yang dianggap mengancam oleh individu baik secara fisik maupun secara psikologi. Lahey (2002) mengemukakan bahwa stres adalah suatu peristiwa yang dialami oleh individu di luar batas kemampuan individu untuk menangani peristiwa tersebut.

Rivai (2009) mendefinisikan stres kerja sebagai suatu keadaan atau suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi individu.

Ivancevich, dkk (2005) mendefinisikan stress kerja sebagai suatu hasil yang diperoleh dalam menangani sesuatu yang memberikan tuntutan khusus kepada individu, dalam hal ini tuntutan secara fisik atau psikologis yang

mengancam, atau serangkaian pengalaman yang berada di luar pengalaman individu.

Berdasarkan uraian di atas dapat di simpulkan bahwa stres adalah kondisi emosional dimana individu di hadapkan pada situasi sulit atau tidak nyaman yang dapat menghasilkan reaksi emosional menyenangkan jika individu mampu mengatasi keadaan sulit tersebut dan keadaan emosional menjadi cemas, gugup, mudah marah, jika individu tidak dapat menyelesaikan situasi sulit yang sedang dihadapi oleh individu.

2. Sumber Stres

Menurut Lahey (2002) mengemukakan bahwa salah satu dari sumber stres adalah *predictable* (dapat di prediksi) dan *unpredictable* (tidak dapat di prediksi). Reaksi stress lebih dapat di kontrol ketika individu tersebut telah memiliki beberapa pengalaman tentang suatu keadaan yang akan menimbulkan stres, contohnya adalah prajurit yang telah menghadapi pertempuran di medan perang untuk keempat kalinya akan lebih dapat mengontrol stres jika di bandingkan dengan prajurit yang untuk pertama kalinya turun dalam medan pertempuran.

a. *Predictable* (dapat di prediksi)

Sumber stres yang dapat di prediksi menimbulkan respons stres yang tidak begitu berat.

b. *Unpredictable* (tidak dapat di prediksi)

Sumber stres yang tidak terduga menimbulkan respon individu memiliki sedikit kontrol terhadap stres

Baron (2001) berpendapat bahwa terdapat beberapa faktor yang berkontribusi terhadap stres yang terjadi pada individu. Berbagai kondisi dan peristiwa yang terjadi pada individu sebagian besar mampu menjadi stressor di antaranya adalah kematian orang yang di cintai atau perceraian dalam sebuah keluarga, suatu kondisi yang berkaitan dengan pekerjaan atau karir individu, dan peristiwa-peristiwa kecil yang terjadi dalam lingkungan sehari-hari. Baron (2001) mengelompokkan sumber stres tersebut, yaitu :

1. Peristiwa Kehidupan (*Stressful Life Events*)

Kematian pasangan, seorang anak yang cedera, perang, kegagalan dalam sekolah atau di tempat kerja, kehamilan yang tidak di rencanakan. Hal-hal tersebut mampu menimbulkan stres bagi individu atau menimbulkan suatu traumatis tersendiri bagi individu.

2. Gangguan Kehidupan (*The Hassles Daily of Life*)

Kehidupan sehari-hari yang di jalani oleh setiap individu akan selalu mengalami gangguan-gangguan kecil yang mampu membuat individu stres. Berbeda dengan yang terjadi pada peristiwa kehidupan yang di alami oleh individu, gangguan-gangguan kecil yang seolah-olah tidak dapat menimbulkan stres namun berpotensi menimbulkan stres dalam kehidupan sehari-hari. Lazarus (Baron, 2001) meskipun gangguan-gangguan kecil tersebut tampak relatif sederhana namun memiliki efek penting dalam timbulnya stres seperti individu yang takut akan habisnya uang, belanja, dan memiliki terlalu banyak hal yang harus di lakukan.

3. Stres yang Berhubungan dengan Pekerjaan (*Work-Related Stress*)

Mayoritas individu yang telah berada dalam usia dewasa lebih sering menghabiskan waktu di tempat kerja jika di bandingkan dengan tempat-tempat yang lain. Tidak heran jika pekerjaan atau karir individu menjadi salah satu sumber utama dalam stres. Beberapa faktor yang dapat menimbulkan stres dalam pekerjaan di antaranya adalah pelecehan seksual secara terang-terangan, diskriminasi, melakukan pekerjaan yang terlalu banyak dalam waktu yang singkat. Sebaliknya, ketika individu hanya melakukan sedikit pekerjaan ternyata juga mampu menjadi sumber stres. Hal tersebut berhubungan dengan bertambahnya intens individu untuk merasa bosan dalam tempat kerja.

3. Terbentuknya Stres

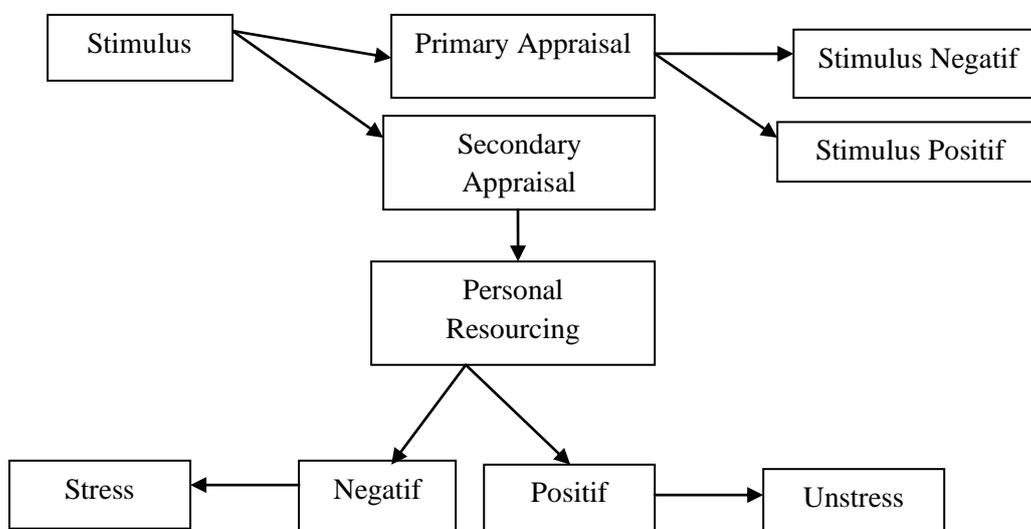
Penilaian kognitif (*Cognitive Appraisal*) adalah sebagai penentu awal terjadinya stres pada individu atau penilaian individu mengenai pengaruh situasi terhadap kesejahteraan individu (Taylor, 2009). Proses penilaian kognitif terdiri dari penilaian primer (*primary appraisal*) dan penilaian sekunder (*secondary appraisal*).

Individu melakukan penilaian awal ketika stimulus yang berpotensi menimbulkan stres muncul (*primary appraisal*) (Taylor, 2009). Penilaian awal yang dilakukan oleh individu dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan terhadap dirinya sendiri '*apakah saya baik-baik saja?*' atau '*apakah saya sedang berada dalam suatu masalah?*' melalui pertanyaan-pertanyaan tersebut

individu dapat menilai apakah stimulus yang hadir bernilai positif, mengancam, atau tidak relevan bagi kelangsungan hidup individu.

Suatu situasi di anggap bernilai positif jika memberikan keuntungan bagi individu, sejalan dengan keinginan individu atau bersifat netral, sedangkan jika di anggap berpotensi menimbulkan kerusakan, ancaman, atau tantangan bagi kesejahteraan individu di masa kini atau di masa yang akan datang, maka situasi tersebut di nilai sebagai sesuatu yang bermakna negatif.

Individu pada awal proses penilaian mempersepsikan peristiwa yang terjadi sebagai ancaman dan pada penilaian selanjutnya individu menilai tidak mempunyai kapasitas yang memadai untuk mengatasi hal tersebut, maka individu akan mengalami stres. Setelah selesai melakukan penilaian primer, maka langkah selanjutnya individu melakukan penilaian sekunder (*secondary appraisal*). Lazarus & Folkman (Taylor, 2009) mendefinisikan penilaian sekunder sebagai penilaian mengenai kemampuan individu melakukan *coping*, beserta sumber sumber daya yang di miliki individu.



Gambar 2.1. proses terbentuknya stres

4. Gejala Stres

Atkinson dkk (2010), mengemukakan bahwa individu yang mengalami stres dapat mengeluarkan berbagai reaksi. Gejala stres dapat terlihat dalam berbagai aspek, yaitu :

a. Gejala fisiologis

Dapat di tandai dengan meningkatnya tekanan darah, detak jantung, pupil berdilatasi (pupil mata melebar hingga 25%).

Wiebbe and Williams (dalam Prihastiwi, 2008) mengemukakan bahwa terdapat gejala fisiologis pada individu yang mengalami stres yaitu, sakit kepala, problem pencernaan, fatigue (kelelahan yang berlebih), gangguan tidur, dan sesak nafas.

b. Gejala kognitif

Individu sering kali menunjukkan gangguan kognitif yang cukup berat jika berhadapan dengan stressor yang cukup serius. Individu tersebut merasa sulit untuk berkonsentrasi dan mengorganisasikan pikiran mereka secara logis, individu tersebut mudah terdistraksi sebagai akibatnya, kemampuan individu dalam melakukan pekerjaan terutama pekerjaan yang kompleks cenderung memburuk. Tingkat rangsangan emosional yang tinggi dapat mengganggu pengolahan informasi di pikiran. semakin cemas, marah, atau depresi oleh suatu stressor semakin besar kemungkinan individu mengalami gangguan kognitif. Gangguan kognitif juga dapat terjadi akibat pikiran yang mengganggu yang terus berjalan di otak jika individu berhadapan dengan stressor, individu memikirkan kemungkinan sumber

tindakan, individu merasa takut dengan konsekuensi tindakan yang telah diambil dan mungkin mencaci-maki diri sendiri karena tidak mampu menangani situasi secara lebih baik.

Sependapat dengan Atkinson, Rivai (2009) mengemukakan bahwa Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan individu untuk menghadapi lingkungan. Hasil dari individu yang mengalami stress dalam kerja adalah individu merasa gugup (*nervous*) dan merasakan kekhawatiran kronis. Individu menjadi sering marah dan agresif, tidak dapat rileks, atau menunjukkan sikap yang tidak kooperatif.

c. Gejala Psikologis

Reaksi psikologis yang terjadi pada individu yang mengalami stres dapat berupa kecemasan, kemarahan dan agresi, apati dan depresi.

Ivancevich, dkk (2005) mengemukakan beberapa tanda-tanda stres kerja yang terjadi pada individu, yaitu :

- a. Individu yang secara keseharian bekerja tepat waktu menjadi sering terlambat atau mengembangkan pola absen
- b. Individu yang awalnya sebagai individu dengan karakter mudah bergaul menjadi menarik diri (atau, yang jarang terjadi individu penyendiri menjadi mudah bergaul)
- c. Individu yang secara keseharian bekerja secara rapi dan teliti melakukan pekerjaan yang kotor, tidak lengkap
- d. Individu pengambil keputusan yang baik secara tiba-tiba mulai mengambil keputusan yang buruk (atau tampak tidak mampu mengambil keputusan)

- e. Individu yang mudah bergaul menjadi mudah tersinggung dan tidak sopan
- f. Individu yang keseharian berpenampilan rapi maka menjadi mengabaikan penampilan.

5. Faktor-faktor yang mempengaruhi stres

Nevid dkk (2005) mengemukakan bahwa stres merupakan fakta hidup, namun cara individu menghadapi stres menentukan kemampuannya untuk mengatasi stres tersebut. Pengaruh-pengaruh stres merupakan intensitas kecemasan yang timbul dan tingkatan stres yang dapat mengganggu kemampuan individu untuk berfungsi.

Faktor-faktor yang berpengaruh dalam stres tersebut, antara lain sebagai berikut :

a) Cara Coping Stres

Berpura-pura seakan masalah tidak ada atau tidak terjadi merupakan penyangkalan. Penyangkalan merupakan contoh coping yang berfokus pada emosi. Pada coping yang berfokus pada emosi, orang berusaha segera mengurangi dampak stresor dengan menyangkal adanya stresor atau menarik diri dari situasi. Sebaliknya, pada coping yang berfokus pada masalah (*problem focused coping*) orang menilai stresor yang mereka hadapi dan melakukan sesuatu untuk mengubah stresor atau memodifikasi reaksi mereka untuk meringankan efek dari stresor tersebut.

b) *Self-Efficacy*

Self-Efficacy menurut Bandura (Feist & Feist, 2006) sebagai keyakinan individu dalam kemampuan melakukan suatu pekerjaan atau tugas serta

peristiwa yang terjadi di sekitar individu. Bandura (Feist & Feist, 2006) berpendapat bahwa individu yang memiliki kepercayaan bahwa individu tersebut mampu melakukan suatu tugas atau pekerjaan memiliki kesempatan besar untuk sukses dan berhasil jika di bandingkan dengan individu yang memiliki efikasi diri (*Self-Efficacy*) rendah

c) Ketahanan Psikologis

Ketahanan psikologis (*psychological hardiness*) atau sekumpulan trait individu yang dapat membantu mengelola stres yang di alami. Williams dkk (Setyowati, 2010) mengemukakan bahwa secara psikologis, individu yang memiliki ketahanan psikologis tinggi cenderung lebih efektif dalam mengatasi stres dengan menggunakan pendekatan coping yang berfokus pada masalah secara efektif

d) Optimisme

Taylor (2009) mendefinisikan optimisme sebagai bentuk yang efektif untuk mengatasi stres yang terjadi pada individu. Pada dasarnya, optimisme adalah harapan bahwa semua hal akan berjalan dengan baik tidak peduli halangan apapun yang muncul. Optimisme dapat di katakan sebagai individu yang mengacu pada keyakinan yang ada pada diri individu bahwa segala sesuatu yang akan terjadi dalam kehidupan merupakan suatu hal yang positif.

e) Dukungan Sosial

Cobb (Taylor, 2009) mendefinisikan dukungan sosial sebagai suatu kenyamanan, perhatian, penghargaan, atau bantuan yang di rasakan oleh individu atau dari lingkungan terdekatnya atau kelompok-kelompok lain.

Lahey (2002) mendefinisikan dukungan sosial adalah suatu bentuk bantuan yang dapat membantu mengurangi besarnya reaksi negative dari stres. Dukungan sosial di dapatkan dari teman-teman terdekat, anggota keluarga. Individu dengan dukungan sosial yang baik cenderung bereaksi negative terhadap masalah hidup yang dapat menimbulkan depresi, kecemasan, dan masalah pada kesehatan.

f) Beban kerja

Tunjungsari (2011) mengemukakan bahwa faktor yang mempengaruhi stres dalam bekerja diantaranya adalah beban kerja yang di rasakan cukup berat oleh individu, waktu kerja yang mendesak, kualitas pengawasan kerja yang rendah, iklim kerja yang tidak sehat, otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab, konflik kerja, perbedaan nilai antara karyawan dengan pemimpin yang frustrasi dalam bekerja.

Ivancevich (2005) mengemukakan bahwa terdapat beberapa faktor penyebab terjadinya stress di dalam kerja yaitu, : konflik peran, kelebihan beban, ketidakjelasan peran, dan tanggung jawab atas individu.

B. SELF EFFICACY

1. Definisi Self-Efficacy

Alwisol (1991) mendefinisikan efikasi diri (*self-efficacy*) adalah penilaian diri, apakah dapat melakukan tindakan yang baik atau buruk, tepat atau salah, bisa atau tidak bisa mengerjakan sesuai dengan yang di persyaratkan.

Bandura (Feist & Feist, 2006) mendefinisikan *self efficacy* sebagai keyakinan individu dalam kemampuan melakukan suatu pekerjaan atau tugas serta peristiwa yang terjadi di lingkungan individu. Bandura (Feist & Feist, 2006) berpendapat bahwa individu yang memiliki kepercayaan bahwa individu tersebut mampu melakukan suatu tugas atau pekerjaan memiliki kesempatan yang lebih besar untuk sukses dan berhasil jika di bandingkan dengan individu yang memiliki efikasi diri (*self-efficacy*) rendah.

Lahey (2002) mendefinisikan efikasi diri (*self-efficacy*) adalah persepsi bahwa individu mampu melakukan sesuatu yang penting untuk mencapai tujuannya.

Berdasarkan definisi yang telah di kemukakan maka *self-efficacy* merupakan Keyakinan individu bahwa mampu melakukan suatu pekerjaan atau tugas untuk mencapai hasil yang terbaik.

2. Sumber Efikasi Diri (*self-efficacy*)

Bandura (Feist & Feist, 2006) menyatakan bahwa Efikasi diri atau keyakinan diri dapat di peroleh, di ubah, di tingkatkan atau di turunkan, melalui salah satu atau kombinasi empat sumber, yaitu :

1. Peranan Pengalaman Sukses (*Mastery Experience*)

Prestasi yang pernah di capai pada masa yang telah lalu. Sebagai sumber, pengalamandi masa lalu menjadi pengubah efikasi diri yang paling kuat pengaruhnya. Prestasi (masa lalu) yang bagus meningkatkan ekspektasi efikasi, sedang kegagalan akan menurunkan efikasi. Mencapai keberhasilan

akan memberi dampak efikasi yang berbeda-beda, tergantung proses pencapaiannya :

- a) Semakin sulit tugasnya, keberhasilan akan membuat efikasi semakin tinggi. Contohnya seorang pemain tenis yang mampu mengalahkan lawannya yang memiliki kemampuan bermain lebih rendah akan menurunkan efikasi diri, tetapi jika pemain tenis tersebut mampu mengalahkan lawan yang memiliki kemampuan lebih unggul maka akan meningkatkan efikasi diri dari pemain tenis tersebut
- b) Kerja sendiri, lebih meningkatkan efikasi di banding kerja kelompok, di bantu orang lain. Dalam sebuah klub olahraga, prestasi yang di raih oleh sebuah tim tidak mampu meningkatkan efikasi diri, namun berbeda jika prestasi tersebut di raih secara individual
- c) Kegagalan menurunkan efikasi, jika individu tersebut merasa sudah berusaha sebaik mungkin.
- d) Kegagalan dalam suasana emosional/stress, dampaknya tidak seburuk kalau kondisinya optimal.
- e) Kegagalan sesudah orang memiliki keyakinan efikasi yang tinggi, dampaknya tidak seburuk jika kegagalan tersebut terjadi pada individu yang memiliki keyakinan efikasi rendah.
- f) Individu yang telah terbiasa memiliki sebuah keberhasilan, jika sesekali gagal maka tidak akan mempengaruhi efikasi.

2. Pengalaman Vikarius (*Vicarious Experience/Social Modeling*)

Pengalaman ini di peroleh melalui media sosial. Efikasi akan meningkat ketika mengamati keberhasilan individu lain, sebaliknya efikasi akan menurun jika mengamati individu yang kemampuannya setara dengan dirinya ternyata gagal. Jika figur yang di amati brbeda dengan diri si pengamat, pengaruh vikarius tidak besar. Sebaliknya ketika mengamati kegagalan figur yang setara dengan dirinya, bisa jadi individu tersebut tidak ingin mengerjakan apa yang pernah gagal di kerjakan figur yang pernah di amatinya tersebut dalam jangka waktu yang lama. Seorang atlit renang mengamati atlit renang lain yang sedang berusaha menaklukan sungai berombak tetapi gagal, maka terdapat kemungkinan individu tersebut tidak akan melakukan hal yang membuat figur lain atau atlit renang lain gagal.

3. Persuasi Sosial (*social Persuation*)

Efikasi diri (*self-efficacy*) juga dapat di peroleh, di perkuat atau di lemahkan melalui persuasi sosial. Dampak dari sumber ini terbatas, tetapi pada kondisi yang tepat persuasi dari individu yang lain dapat mempengaruhi efikasi diri. Kondisi itu adalah rasa percaya kepada pemberi persuasi, dan sifat realistik dari apa yang di persuasikan. Misalnya saran dari seorang psikoterapis untuk pasien fobia agar pasien tersebut berada dalam sebuah lift yang pebuh sesak akan meningkatkan efikasi diri dari pasien fobia tersebut, akan tetapi self efikasi tidak akan meningkat jika saran tersebut di berikan oleh seorang anak-anak.

4. Keadaan Emosi dan Fisiologis (*Emotional Physiological States*)

Keadaan emosi yang mengikuti suatu kegiatan akan mempengaruhi efikasi di bidang kegiatan tersebut. Emosi yang kuat, takut, cemas, stress, dapat mengurangi efikasi diri. Individu menilai kemampuannya, kekuatannya, kemudahannya terhadap suatu disfungsi. Pada saat individu menilai kemampuannya, individu juga mempertimbangkan keadaan fisiologis. Individu menafsirkan emosi dan ketegangan sebagai tanda bahwa individu akan menunjukkan prestasi yang buruk. Oleh karena itu, untuk mengubah keyakinan terhadap kemampuan diri, individu harus mengurangi tingkat stres dan meningkatkan keadaan fisik.

3. Dimensi *Self-Efficacy*

Bandura dalam Rahmadini (2011) mengemukakan tentang beberapa dimensi *Self Efficacy*, yaitu :

a. *Generality*

Generality adalah sejauh mana individu yakin akan kemampuannya dalam berbagai situasi tugas, mulai dari individu melakukan suatu aktivitas yang biasa di lakukan atau situasi tertentu yang tidak pernah di lakukan hingga dalam serangkaian tugas atau situasi sulit dan bervariasi. *Generality* merupakan suatu perasaan kemampuan yang di tunjukkan individu pada konteks tugas yang berbeda-beda, baik melalui tingkah laku, kognitif dan afektif dari individu.

b. *Level*

Level berkaitan dengan derajat kesulitan tugas yang di hadapi oleh individu. Penerimaan dan keyakinan individu terhadap suatu tugas yang berbeda-beda, individu hanya terbatas pada tugas yang sederhana, menengah atau sulit. Persepsi setiap individu akan berbeda dalam memandang tingkat kesulitan dari suatu tugas. Beberapa individu menganggap suatu tugas menjadi sulit sedangkan individu lain mungkin merasa tidak demikian. Sedikit rintangan yang di hadapi individu dalam pelaksanaan tugas, maka tugas tersebut akan mudah di lakukan.

c. *Strength*

Strenght merupakan kuatnya keyakinan individu mengenai kemampuan yang di miliki. Hal ini berkaitan dengan ketahanan dan keuletan individu dalam pemenuhan tugas. Individu yang memiliki keyakinan dan kemantapan yang kuat terhadap kemampuannya untuk mengerjakan sutau tugas akan terus bertahan dalam usahanya meskipun individu mengalami banyak kesulitan dan tantangan. Pengalaman dan kompetensi yang di miliki oleh individu memiliki pengaruh terhadap *Self-Efficacy* yang di yakini oleh individu.

Berdasarkan penelitian yang di lakukan oleh Rahardjo (2008) penelitian tersebut di ukur dengan menggunakan tiga dimensi *Self-Efficacy* yaitu :

a. *Generality*

Generality adalah keyakinan individu untuk menyelesaikan tugas-tugas tertentu dengan tuntas dan baik di mana tugas-tugas tersebut beragam dengan individu lainnya.

b. *Level* atau *Magnitude*

Level atau *Magnitude* adalah dimensi yang berkaitan dengan kesulitan tugas dimana individu akan memilih tugas berdasarkan tingkat kesulitannya

c. *Strength*

Strength adalah dimensi yang berkaitan dengan sampai sejauh mana individu yakin dapat melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya.

4. Karakteristik *Self Efficacy*

Bandura (Anilaswary, 2008) menyebutkan karakteristik individu yang memiliki kepercayaan dengan kemampuannya untuk melaksanakan suatu hal atau tugas sesuai dengan tuntutan situasi, yaitu :

- a. Memandang suatu tugas yang sulit sebagai tantangan yang harus di taklukan
- b. Mengerahkan segala usaha untuk mencapai tujuan yang di inginkan
- c. Mampu mengatasi serta mengendalikan stres yang di alami oleh individu.

C. Beban Kerja

1. Definisi Beban Kerja

Menurut Menpan (dalam Triana dkk, 2015) menyatakan bahwa beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus di selesaikan oleh

suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu, baik dalam bentuk fisik maupun psikis.

Tarwaka (dalam Murdiyani 2010) mengemukakan bahwa setiap pekerjaan merupakan beban bagi yang bersangkutan. Beban tersebut dapat berupa beban fisik maupun mental.

Suma'mur (dalam Triana dkk, 2015) menyatakan bahwa beban kerja adalah beban yang di tanggung tenaga kerja yang sesuai dengan pekerjaannya.

Dhania (2010) mendefinisikan beban kerja sebagai suatu target yang telah di tetapkan oleh perusahaan atau sebuah organisasi dan merupakan suatu beban kerja yang harus di tanggung oleh karyawan atau tenaga kerja. Beban kerja yang di rasa cukup berat dapat berpengaruh pada kondisi fisik dan psikis individu atau tenaga kerja.

Gopher & Doncin (1986) mengartikan beban kerja adalah suatu konsep yang timbul akibat adanya keterbatasan kapasitas dalam memproses informasi. Hal ini terjadi saat individu menghadapi suatu tugas, individu di harapkan dapat menyelesaikan suatu tugas dalam rentang waktu atau jangka waktu tertentu.

O'Donnell & Eggemeier (1986) menjelaskan definisi yang selaras dengan Gopher & Doncin bahwa beban kerja merujuk pada seberapa besar dari kapasitas tenaga kerja yang memiliki jumlah terbatas dan di butuhkan dalam menyelesaikan suatu tugas atau suatu pekerjaan.

Tanda-tanda individu mengalami beban kerja berlebih adalah mudah tersinggung, kelelahan secara fisik dan mental, individu menjadi tidak tegas,

hilangnya obyektifitas, individu cenderung melakukan kesalahan, individu sering lupa atau mengabaikan pekerjaan, dan hubungan interpersonal sesama individu yang menjadi buruk Munandar (2008)

Munandar (2008) menjelaskan bahwa terdapat beberapa kategori dari beban kerja, yaitu :

a. Beban kerja kuantitatif

Beban berlebih secara fisik ataupun mental, yaitu individu di haruskan melakukan banyak hal, hal ini memungkinkan menjadi sumber stres

b. Beban terlalu sedikit kuantitatif

Beban kerja yang terlalu sedikit juga dapat mempengaruhi kesejahteraan psikologis individu. Kemajuan teknologi adalah salah satu faktor penyederhanaan pekerjaan, hal ini mengakibatkan individu muncul rasa bosan, rasa monoton dalam bekerja.

c. Beban berlebihan kualitatif

Kemajuan zaman dan teknologi yang semakin di rasakan dampaknya oleh kehidupan menjadi lebih majemuk. pekerjaan yang di lakukan dengan tangan (pekerjaan manual) makin banyak tidak di lakukan lagi oleh para tenaga kerja. Penyederhanaan pekerjaan mengakibatkan adanya beban berlebihan kualitatif, semakin tinggi penyederhanaan pekerjaan maka semakin tinggi stres yang terjadi pada individu di tempat kerja.

d. Beban terlalu sedikit kualitatif

Dalam hal ini para tenaga kerja tidak mendapatkan peluang untuk menggunakan ketrampilan yang diperoleh atau untuk mengembangkan

kecakapan potensialnya secara penuh. Kasus yang seperti demikian ini dapat menimbulkan kebosanan dan gangguan dalam perhatian sehingga dapat mengakibatkan hal-hal yang tidak di inginkan, seperti misalnya menurunnya motivasi untuk bekerja, tenaga kerja akan merasa bahwa “tidak ada kemajuan” dan merasa tidak berdaya untuk memperlihatkan bkat dan ketrampilan individu.

e. Beban berlebihan kualitatif dan kuantitatif

Proses pengambilan keputusan merupakan satu kombinasi yang unik dari factor-faktor yang dapat mengarah ke berkembangnya kondisi-kondisi beban berlebihan kualitatif dan kuantitatif pada waktu yang sama. Proses pengambilan keputusan mencakup pilihan antara beberapa kemungkinan/alternative. Setiap kemungkinan perlu di nilai kebaikan dan keburukannya dan saling di bandingkan. Terdapat beberapa faktor yang menentukan besarnya stres dalam pengambilan keputusan, yaitu:

- Pentingnya akibat-akibat dari keputusan
- Derajat kemajemukan keputusan
- Kelengkapan informasi yang di miliki
- Yang bertanggung jawab terhadap keputusan
- Jumlah waktu yang di berikan untuk proses pengambilan keputusan
- Harapan dari keberhasilan

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat di simpulkan bahwa beban kerja merupakan sekumpulan tugas atau pekerjaan yang di tanggung oleh

karyawan atau tenaga kerja yang harus di selesaikan pada rentang atau batas waktu tertentu.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Tarwaka (Mutia, 2013) terdapat beberapa hal yang dapat mempengaruhi beban kerja yaitu :

1. Faktor Eksternal

Faktor eksternal beban kerja adalah beban kerja yang berasal dari luar tubuh pekerja. Aspek beban kerja eksternal sering di sebut sebagai stressor. Yang termasuk dalam beban kerja eksternal adalah :

a. Tugas-tugas (*Tasks*)

Tugas ada yang bersifat fisik seperti tata ruang kerja, stasiun kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja dan alat bantu kerja. Tugas juga terdapat yang bersifat mental seperti kompleksitas pekerjaan dan tanggung jawab terhadap pekerjaan.

b. Organisasi Kerja

Organisasi kerja yang mempengaruhi beban kerja adalah lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, sistem pengupahan, kerja malam, musik kerja, wewenang.

c. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi beban kerja adalah yang termasuk beban tambahan akibat lingkungan kerja. Misalnya adalah lingkungan kerja secara fisik (penenrangan, kebisingan, getaran mekanis), lingkungan kerja kimiawi (debu, gas pencemar udara),

lingkungan kerja biologis (bakteri, virus dan parasit) dan lingkungan kerja psikologis (penempatan tenaga kerja).

2. Faktor internal

Faktor internal beban kerja adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh individu sebagai akibat adanya reaksi dari beban kerja eksternal. Reaksi tersebut di kenal dengan *Strain*. Secara ringkas faktor internal adalah :

a. Faktor Somatis

Faktor somatis yaitu : jenis kelamin, ukuran tubuh, umur, kondisi kesehatan.

b. Faktor Psikis

Faktor psikis yaitu motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan.

3. Aspek Beban Kerja

Ketidakcocokan individu dalam lingkungan kerja atau suatu pekerjaan dapat menimbulkan stres pada individu tersebut, yang pada akhirnya menyebabkan rendahnya produktifitas dan rendahnya mutu hasil kerja. Suhanto (Simanjutak dan Situmorang, 2010) membagi menjadi tiga aspek beban kerja yang terjadi pada individu yaitu :

a. Beban Waktu (*Time Load*)

Jumlah waktu yang tersedia untuk inidividu dalam menyelesaikan tugas

b. Beban Mental (*Mental Effort Load*)

Individu memperkirakan seberapa banyak usaha mental yang di perlukan untuk menyelesaikan atau melaksanakan suatu tugas

c. *Beban Psikologis (Psychological Stress Load)*

Individu mengukur jumlah resiko kebingungan, frustrasi, serta stres dalam melaksanakan atau menyelesaikan suatu tugas

4. Beban Kerja Guru

Kewajiban guru sesuai dengan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen pasal 35 ayat (1) mencakup kegiatan pokok yaitu merencanakan pembelajaran, melaksanakan pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, membimbing dan melatih peserta didik, serta melaksanakan tugas tambahan. Pasal 35 ayat (2) Undang-undang Nomor 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen menyatakan bahwa beban guru sekurang-kurangnya 24 jam tatap muka dan sebanyak-banyaknya 40 jam tatap muka dalam 1 (satu) minggu (Dirjen Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan, 2008).

Guru adalah tenaga profesional, baik guru PNS maupun guru honorer dalam melaksanakan tugas berkewajiban memenuhi jam kerja yang setara dengan beban kerja pegawai lainnya yaitu 37, 5 (tiga puluh tujuh koma lima) jam kerja. Setiap guru dalam melaksanakan tugas mengacu pada jadwal tahunan atau kalender akademik dan jadwal pelajaran (Dirjen Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan, 2008).

5. Perhitungan Beban Kerja Guru

Satuan waktu kegiatan tatap muka per jam pembelajaran pada masing-masing satuan pendidikan di cantumkan dalam tabel 2.1 sebagai berikut :

Tabel 2.1 Alokasi Waktu Satu Jam Tatap Muka

No	Jenis Sekolah	Alokasi Waktu Satu Jam Tatap Muka (Menit)	Jumlah Tatap Muka Per Minggu
1	SD/SDLB		
	Kelas I s.d III	35	29 s.d 32
	Kelas IV s.d VI	35	34
2.	SMP, MTs, SMPLB	40	34
3.	SMA, MA, SMALB	45	38 s.d 39
	SK, MAK	45	38 s.d 39

(Dirjen Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan, 2008)

D. Sekolah Inklusi

1. Definisi Sekolah Inklusi

Ormrod (2008) mendefinisikan inklusi sebagai praktek program pendidikan untuk mendidik siswa, termasuk siswa yang memiliki hambatan dalam belajar baik yang sudah parah ataupun masih dalam keadaan majemuk. Program pendidikan inklusi terdapat dalam sekolah-sekolah reguler yang keseluruhan siswa terdiri dari anak-anak non berkebutuhan khusus.

Direktorat Pendidikan Sekolah Luar Biasa, Dirjen Mandikdasmen Depdiknas (2007) memberikan rumusan tentang pendidikan inklusi, bahwa pendidikan inklusi adalah sistem layanan pendidikan yang mensyaratkan anak berkebutuhan khusus belajar di sekolah-sekolah terdekat di kelas biasa bersama teman-teman sebaya. Program pendidikan inklusi juga bertujuan untuk membantu mempercepat program pendidikan wajib belajar pendidikan dasar serta membantu meningkatkan mutu pendidikan dasar dan menengah dengan

menekan angka tinggal kelas dan putus sekolah pada seluruh warga negara (Direktorat Pendidikan Sekolah Luar Biasa, Dirjen Mandikdasmen Depdiknas, 2007).

Berdasarkan beberapa pengertian pendidikan inklusi yang telah di kemukakan di atas, secara substansial menyatakan hal yang sama mengenai pendidikan inklusi. Pendidikan inklusi berarti sistem pendidikan yang di rancang dan di laksanakan di sesuaikan dengan semua kebutuhan semua peserta didik, baik peserta didik yang normal maupun peserta didik yang berkebutuhan khusus, mereka memperoleh layanan pendidikan yang sama tanpa membeda-bedakan satu sama lain.

2. Tujuan Pendidikan Inklusi

Siswa berkebutuhan khusus adalah siswa yang berbeda dengan siswa normal lainnya, maka dengan di laksanakannya sistem pendidikan inklusi ini memiliki tujuan dan manfaat yang sangat besar, di antaranya yaitu:

- a) Memberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada semua siswa berkebutuhan khusus, untuk memperoleh pendidikan yang bermutu sesuai dengan kebutuhan dan kemampuannya.
- b) Mewujudkan penyelenggaraan pendidikan yang menghargai keanekaragaman dan tidak diskriminatif dengan memberikan kesempatan bagi siswa berkebutuhan khusus untuk belajar bersama anak pada umumnya yang terdekat dengan tempat tinggalnya.

Sistem pendidikan inklusi akan memberikan manfaat ganda baik bagi siswa yang normal maupun siswa yang berkebutuhan khusus. Bagi siswanon

berkebutuhan khusus dapat mengetahui keberagaman dan menghargai siswa yang memiliki kekurangan, sedangkan bagi siswa berkebutuhan khusus dapat mengeksploitasi segala macam potensi dan mengembangkan kemampuan yang terdapat pada diri siswa berkebutuhan khusus (Direktorat Pendidikan Sekolah Luar Biasa, Dirjen Mandikdasmen Depdiknas (2007)

3. Klasifikasi Anak Berkebutuhan Khusus

Anak berkebutuhan khusus dahulu sering di sebut dengan istilah anak cacat, anak tuna, anak berkelainan, anak menyimpang, dan anak luar biasa. Sedangkan istilah anak berkebutuhan khusus yang pada saat ini di gunakan merupakan terjemahan dari *child with specials needs* yang telah di gunakan secara luas di dunia Internasional, atau juga sering di kenal dengan sebutan difabel (*difference ability*) (Direktorat Pendidikan Sekolah Luar Biasa, Dirjen Mandikdasmen Depdiknas (2007).

Anak berkebutuhan khusus adalah anak yang secara pendidikan memerlukan pelayanan yang spesifik karena berbeda dengan anak-anak pada umumnya, karena anak berkebutuhan khusus memiliki hambatan dalam belajar dan hambatan perkembangan (*barrier to learning and development*). Oleh sebab itu siswa berkebutuhan khusus memerlukan layanan pendidikan yang sesuai dengan hambatan belajar dan hambatan perkembangan, sesuai yang di alami oleh masing-masing anak, karena anak berkebutuhan khusus memiliki hambatan perkembangan yang berbeda-beda.

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia N0. 70 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Inklusi, di sebutkan

bahwa yang dapat di sebut sebagai anak berkebutuhan khusus meliputi :Tuna netra, tuna rungu, tuna wicara, tuna grahita, tuna daksa, tuna laras, tuna ganda, berkesulitan belajar, lamban belajar, autisme, memiliki gangguan motorik, menjadi korban penyalahgunaan narkoba, obat terlarang, dan zat adiktif lainnya, cerdas istimewa dan/atau berbakat istimewa, kelainan lainnya.

Dalam hal ini, pada awalnya anak berkebutuhan khusus adalah anak disabel, anak yang memiliki kekurangan, dan anak yang memiliki kelebihan dan keistimewaan di kategorikan sebagai anak yang berkebutuhan khusus, seperti anak yang memiliki kecerdasan istimewa dan anak yang memiliki bakat dan kemampuan istimewa, sehingga perlu perlakuan dan pelayanan pendidikan khusus.

4. Peran Guru

Senjaya (2006) mendefinisikan peran guru sebagai peran yang harus di jalankan oleh guru sebagai pembimbing dan untuk menjadi pembimbing yang baik guru harus memiliki pemahaman tentang anak yang sedang dalam bimbingannya.

Pendapat lain di kemukakan oleh Woolfalck dan McCine Nicolick (Prihastiwi, 2006) bahwa pada tingkat yang umum peran guru adalah membantu belajar yaitu, dengan menjelaskan materi dan memberi latihan. Namun, sesungguhnya guru melakukan banyak kegiatan yaitu mendisign materi, membuat penugasan, mengevaluasi perilaku siswa, dan menerapkan disiplin. Secara rinci Woolfalck dan McCine Nicolick (Prihastiwi, 2006) mengemukakan peran guru sebagai berikut :

1. Guru sebagai ahli Instruksional

Dalam hal ini guru harus memutuskan mengenai materi dan metode pembelajaran

2. Guru sebagai Motivator

Guru harus sebagai entertainer, dimana berbagai ketetapan yang dilakukan dapat memiliki efek pada motivasi siswa

3. Guru sebagai Manager

Rata-rata guru Sekolah Dasar memiliki waktu hanya 20-30% untuk interaksi verbal langsung dengan siswanya, 70% sisanya untuk beberapa bentuk manajemen. Manajemen mencakup melakukan supervisi (pembimbingan), mengatur pelajaran, melengkapi formulir, mempersiapkan tes dan melakukan pencatatan.

4. Guru sebagai Pemimpin

Sebagai pemimpin guru di garapkan menjadi “wasit” deteksif, orang yang meringankan kegelisahan, teman dan orang kepercayaan, obyek afeksi dan kejengkelan serta ego support

5. Guru sebagai Konselor

Dimana guru tidak hanya memberi bimbingan tetapi juga harus menjadi pengamat yang peka terhadap perilaku

6. Guru sebagai Model

Apapun yang di lakukan oleh seorang guru, maka ia akan bertindak sebagai model bagi siswa. Tetapi tidak semua guru bertindak sebagai model, sebuah contoh ketika seorang guru meaksakan solusi pemecahan masalah kepada

siswanya, maka siswa akan belajar bahwa hanya ada satu jawaban yang terbaik yakni jawaban otoritas (guru)

Pendapat yang senada di kemukakan oleh Muhammad Ali (Prihastiwi, 2006) bahwa ada tiga tugas utama guru, yaitu :

1. Merencanakan

Perencanaan di buat guna mengantisipasi dan perkiraan tentang apa yang akan di lakukan dalam pengajaran sehingga memungkinkan terciptanya proses belajar. Perencanaan ini meliputi : a) bentuk-bentuk tingkah laku apa yang di inginkan dapat di capai siswa setelah proses belajar mengajar terjadi. b) bahan ajar. c) merencanakan proses belajar mengajar yang akan di ciptakan. d) merencanakan alat ukur untuk mengukur apakah tujuan tercapai atau tidak.

2. Melaksanakan Pengajaran

Pelaksanaan pengajaran harus berpegang pada apa yang tertuang dalam perencanaan

3. Memberikan Balikan

Menurut Sone dan Nielson (Prihastiwi, 2006) bahwa balikan mempunyai fungsi untuk membantu siswa memelihara minat dan antusias dalam melaksanakan tugas belajar.

Setiap siswa memiliki karakteristik yang berbeda-beda, oleh karena itu perlu adanya perlakuan yang berbeda-beda. Sementara itu sekolah merupakan lingkungan ke-2 setelah rumah, sehingga guru bagi para siswa tidak hanya

sebagai pemberi ilmu dan pengelola kelas tetapi juga dianggap sebagai penasehat dan pemberi bantuan.

E. Hubungan antara *Self Efficacy* dan beban kerja dengan Stres kerja pada Staf Pengajar Kelas Inklusi

Individu ketika di hadapkan pada stimulus secara langsung akan melakukan penilaian terhadap stimulus tersebut. individu akan melakukan penilaian kognitif (*Cognitif Appraisal*) yaitu penilaian individu mengenai pengaruh situasi stimulus terhadap kesejahteraan individu. Individu melakukan penilaian awal ketika stimulus yang berpotensi menimbulkan stres muncul (*Primary Appraisal*) (Taylor, 2009). Penilaian awal yang dilakukan oleh individu dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan terhadap dirinya sendiri ‘*apakah saya baik-baik saja?*’ atau ‘*apakah saya sedang berada dalam suatu masalah?*’ melalui pertanyaan-pertanyaan tersebut individu dapat menilai apakah stimulus yang hadir bernilai positif atau bernilai negatif.

Apabila pada awal proses penilaian individu mempersepsikan peristiwa yang terjadi sebagai ancaman dan pada penilaian selanjutnya (*Secondary Appraisal*) individu menilai tidak memiliki kapasitas yang memadai untuk mengatasi hal tersebut, maka individu akan mengalami stres.

Ivancevich (2005) mengemukakan bahwa hampir setiap orang mengalami beban kerja, kelebihan beban kerja terdiri dari dua jenis, yaitu : kelebihan beban secara kuantitatif dan kelebihan beban secara kualitatif. Kelebihan beban secara kualitatif muncul ketika individu merasa kurang memiliki kemampuan yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaannya atau standar kinerja yang

telah di tetapkan terlalu tinggi. Kelebihan beban secara kuantitatif dapat terjadi jika terlalu banyaknya hal yang harus di kerjakan atau tidak terdapat cukup waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

Leung, dkk (2007) mengemukakan bahwa beban kerja yang di alami oleh individu dapat mengakibatkan individu mengalami stres dalam kerja. Pada guru sekolah inklusi setiap guru diwajibkan untuk mengikuti program pendidikan inklusi dan melakukan program belajar mengajar untuk anak normal dan berkebutuhan khusus dalam satu kelas. Guru sekolah inklusi tidak memiliki kesiapan dan pengalaman dalam mengajar kelas inklusi terutama untuk anak berkebutuhan khusus, banyaknya kekurangan dalam fakta lapangan dapat menjadi sumber stres bagi para guru serta adanya beban kerja tambahan untuk dapat mengajar anak berkebutuhan khusus sesuai dengan target yang telah di tentukan, hal tersebut dapat menjadi sumber stres bagi guru inklusi.

Ketika para guru di hadapkan pada tugas tambahan mengajar anak berkebutuhan khusus selain anak normal maka guru inklusi melakukan penilaian terhadap dirinya '*apakah saya baik-baik saja?*' atau '*apakah saya sedang berada dalam suatu masalah?*', apabila individu memiliki modal atau pengalaman di masa sebelumnya dan pengalaman tersebut berhasil baik secara langsung maupun dari individu lain, maka stimulus akan di persepsikan bukan sebagai stimulus yang mengancam dan bernilai positif maka *self-efficacy* dalam diri individu akan meningkat dan individu akan mampu mengerjakan atau menyelesaikan tugasnya dengan baik. Berbeda jika individu tersebut tidak memiliki pengalaman di masa lalu baik secara langsung maupun individu lain

serta tidak memiliki keberhasilan tentang stimulus tersebut, maka stimulus akan di persepsikan oleh individu sebagai sesuatu yang mengancam dan akan bernilai negatif, maka *self-efficacy* yang ada pada individu akan menurun dan individu tidak dapat menyelesaikan tugas dengan baik. Menurunnya *self-efficacy* dan bertambahnya beban kerja para guru inklusi menjadi sumber stres bagi guru inklusi dan hal tersebut dapat membuat stres kerja pada guru inklusi.

G. HIPOTESIS

Terdapat hubungan antara *Self-Efficacy* dan beban kerja dengan stres pada staf pengajar kelas inklusi Kabupaten Nganjuk