

MENGELOLA EFEKTIVITAS EMOSI, SIKAP, DAN STRES AKTIFITAS PEGAWAI DI INSTITUSI

Wahono¹, Niswatul Imsiyah²

Universitas Muhammadiyah Surabaya¹, Universitas Negeri Jember²

email: wahono@fkip.um-surabaya.ac.id¹, niswatul@unej.ac.id²

ABSTRAK

Pegawai yang puas cenderung menghasilkan pelanggan yang lebih bahagia dan lebih loyal. Kepuasan kerja cenderung menempatkan pegawai dalam suasana hati (emosi) yang positif, dan menampakkan suasana hati yang lebih alami dan ramah. Efeknya saling menguntungkan pelanggan yang bahagia membuat pegawai lebih bahagia yang dapat mengarah pada siklus positif emosi positif dalam pelayanan sebuah institusi. Pegawai yang bersikap profesional mampu memahami hubungan dan relasi, tahu tugas dan tanggung jawab, serta bisa fokus dan konsisten terhadap urusan pekerjaan. Dengan memiliki sikap yang seperti itu, dampak positif akan dialami oleh institusi organisasi tempat seseorang bekerja dan juga untuk pribadi pegawai itu sendiri. Stres juga menghasilkan berbagai konsekuensi psikologis seperti ketidakpuasan kerja, kemurungan, depresi, dan komitmen organisasi yang lebih rendah. Cara lain yang penting bagi institusi adalah menghilangkan stres dengan memfasilitasi keseimbangan kerja dan kehidupan yang lebih baik. Inisiatif keseimbangan kerja dan kehidupan meminimalkan konflik antara pekerjaan dan tuntutan non kerja pegawai. Lima dari prakarsa keseimbangan pekerjaan paling umum adalah waktu kerja yang fleksibel dan terbatas, pembagian pekerjaan, komunikasi, hak cuti pribadi, dan dukungan perawatan anaknya.

Kata kunci : Emosi, Sikap, Stres

ABSTRACT

Satisfied employees tend to produce happier and more loyal customers. Job satisfaction tends to place employees in positive (emotional) moods, and reveal a more natural and friendly mood. The effect is mutual benefits happy customers make employees happier which can lead to a positive cycle of positive emotions in the service of an institution. Professional employees are able to understand relationships and relationships, know their duties and responsibilities, and can focus and be consistent with work matters. By having an attitude like that, the positive impact will be experienced by the institution of the organization where someone works and also for the employee personally. Stress also results in various psychological consequences such as job dissatisfaction, moodiness, depression, and lower organizational commitment. Another important way for institutions is to relieve stress by facilitating a better work and life balance. Work and life balance initiative minimizes conflicts between work and non-work demands of employees. Five of the most common work-balance initiatives are flexible and limited work hours, division of labor, communication, personal leave entitlements, and child care support.

Keywords: Emotion, Attitude, Stress

Pendahuluan

Latar Belakang

Damasio (dalam Goleman, 1997) mengatakan bahwa emosi berperan besar terhadap suatu tindakan bahkan dalam pengambilan keputusan “rasional”. Kecerdasan emosional yang tinggi akan membantu individu dalam mengatasi konflik secara tepat dan menciptakan kondisi kerja yang menggairahkan sehingga menghasilkan prestasi kerja yang tinggi pula. Sedangkan kecerdasan emosional yang rendah akan berdampak buruk pada mereka, karena individu kurang dapat mengambil keputusan secara rasional dan tidak bisa menghadapi konflik secara tepat. Masalah stres kerja di dalam organisasi menjadi gejala yang penting diamati sejak mulai timbulnya tuntutan untuk efisien di dalam pekerjaan. Setiap tenaga kerja bekerja sesuai dengan perannya dalam organisasi, artinya setiap tenaga kerja mempunyai kelompok tugasnya yang harus dilakukan sesuai dengan aturan-aturan yang ada dan sesuai dengan yang diharapkan oleh atasannya.

Namun demikian tenaga kerja tidak selalu berhasil untuk memainkan perannya tanpa menimbulkan masalah. Kurang baik berfungsinya peran, yang merupakan pembangkit stress yaitu meliputi konflik peran dan ketaksaan peran (role ambiguity). Stress di tempat kerja selalu dialami oleh setiap pekerja di kota-kota besar yang ada di Indonesia. Masyarakat di kota-kota

besar selalu disibukkan dengan deadline penyelesaian tugas, tuntutan di tempat kerja yang semakin beragam, masalah keluarga, dan masih banyak tantangan lain yang membuat stress kerja pada pegawai. Stress di tempat kerja menjadi suatu persoalan yang serius bagi institusi karena dapat menurunkan kinerja pegawai yang ada di suatu institusi.

Foster (2018) mengemukakan penyebab pegawai mengalami stress yaitu beban kerja (waktu kerja yang sempit dan tuntutan yang banyak), kurangnya dukungan manajerial, kekerasan yang dialami di tempat kerja dan ketidak pastian peran yang dimiliki oleh pegawai. Goh, Pfeffer & Zenios (Kaplan, Deshon, dan Tetrick, 2017) mengemukakan stress di tempat kerja menyumbangkan 120.000 jiwa kematian tiap tahunnya. Penyebab-penyebab stress pada pegawai yaitu ketidak amanan pada saat bekerja, ketakutan akan kehilangan pekerjaan, jam kerja yang berlebihan, dan tuntutan yang besar terhadap pekerjaan. Kinerja pegawai di suatu institusi dapat meningkat ketika pegawai memiliki kecedasan emosi yang baik. Goleman (2000) mengemukakan untuk mendapatkan kinerja pegawai yang baik tidak hanya hanya dilihat dari kemampuan intelektual saja akan tetapi juga dilihat dari kemampuan pegawai dalam mengendalikan emosi dalam menjalankan tuga di suatu organisasi. Goleman, Boyatzis, dan McKee (Schneider&Hite,2017) mengemukakan pegawai yang cerdas

secara emosional dapat memotivasi, menginspirasi dan berhubungan baik dengan rekan kerja mereka.

Goleman (Schneider & Hite, 2017) mengemukakan individu yang cerdas secara emosional adalah seseorang yang dapat mengelola emosinya, dapat memotivasi dirinya sendiri, dapat mengenali emosi orang lain, dapat menjalin hubungan dengan baik dan sadar terhadap dirinya. Kecerdasan emosi pada pegawai juga dapat membantu dalam mencapai kesuksesan di dalam sebuah pekerjaan. Mayer (Roman & Roman, 2017) mengemukakan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kesuksesan pegawai di tempat kerja atau di dalam hidup mereka 80% tergantung pada kecerdasan emosi dan 20% untuk kecerdasan intelektual. Kecerdasan intelektual dapat membantu pegawai untuk memecahkan masalah, membantu dalam perhitungan atau pengolahan informasi sedangkan kecerdasan emosi memungkinkan pegawai untuk menjadi lebih kreatif dan menggunakan emosi untuk memecahkan masalahnya.

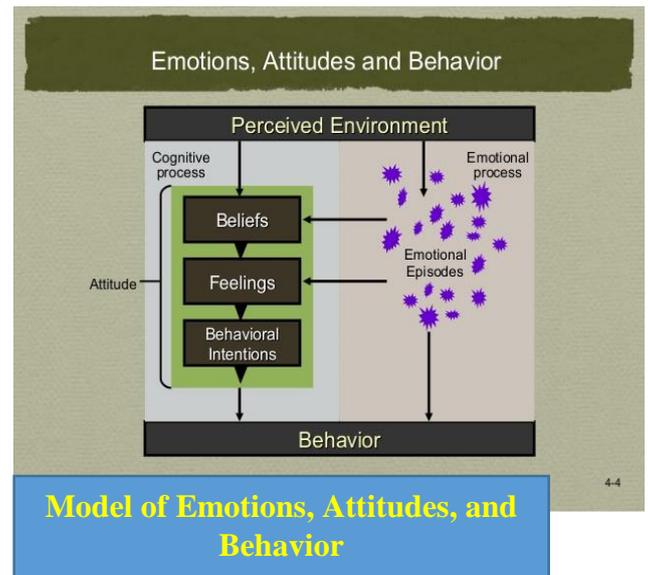
Kesejahteraan pegawai juga dapat mempengaruhi tingkat kinerja pegawai. Sebuah institusi dituntut untuk memberikan kesejahteraan kepada pegawai mereka agar sebuah tujuan dari organisasi dapat tercapai. Hal-hal yang dapat mempengaruhi kesejahteraan pegawai adalah sistem penggajian, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, lingkungan kerja, fasilitas yang diberikan, promosi dan sebagainya (Soh, Zarola, & Palaiou,

2016). Ryff (Kim, Fouad, Maeda, Xie, & Nazan, 2017) mengemukakan pegawai dapat dikatakan sejahtera secara psikologis bukan hanya sekedar indikator kesehatan mental negatif, seperti terbebas dari kecemasan, tercapainya kebahagiaan, dan sebagainya akan tetapi penting untuk diperhatikan kepemilikan akan penerimaan diri, otonomi, kemampuan menguasai lingkungan, kepemilikan akan tujuan dan arti hidup dan kemampuan untuk memiliki rasa pertumbuhan dan pengembangan diri secara berkelanjutan. Kesejahteraan pada pegawai tidak dapat dilihat dari aspek ekonomi saja namun terdapat berbagai aspek lain.

Budd dan Spencer (2015) mengemukakan bahwa ukuran kesejahteraan seorang pegawai harus menggabungkan aspek pribadi, publik dan biaya kerja. Ketika kesejahteraan hanya berfokus kepada uang, maka kesejahteraan pegawai hanya dibatasi oleh gaji dan tunjangan, ketika kesejahteraan berfokus pada tugas fisik dan mental, maka aspek fisik dan mental saja yang dapat terlihat. Ketika itu digabungkan menjadi satu maka akan terlihat kesejahteraan pegawai yang lebih luas pandangannya. Berdasarkan pemaparan di atas maka kami penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana kondisi emosi dan kesejahteraan individu di tempat kerja, manfaat teoritis dari riset ini adalah dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu, sebuah organisasi diharapkan

pegawai dapat nyaman bekekerja di lingkungan kerja dan mempunyai kinerja yang baik, bagi institusi diharapkan institusi dapat memperhatikan kesejahteraan pegawai dan membuat suasana kerja yang nyaman, dan bagi masyarakat dapat mengetahui bagaimana kondisi emosi dan kesejahteraan pegawai di tempat kerja.

Untuk memahami bagaimana emosi memengaruhi pikiran dan perilaku kita di tempat kerja, pertamanya kita perlu tahu tentang sikap. Sikap mewakili sekelompok keyakinan, perasaan yang dinilai, dan niat terhadap perilaku seseorang, objek, atau peristiwa (disebut objek sikap). Sikap adalah penilaian, sedangkan emosi adalah pengalaman. Dengan kata lain, sikap melibatkan evaluasi terhadap objek, sedangkan emosi beroperasi sebagai peristiwa, biasanya tanpa kita sadari. Sikap mungkin juga beroperasi secara tidak sadar, tetapi kita biasanya sadar dan secara sadar memikirkan evaluasi itu. Perbedaan lain adalah bahwa kita mengalami sebagian besar emosi dengan sangat singkat, sedangkan sikap kita terhadap seseorang atau sesuatu lebih stabil dari waktu ke waktu. Sampai saat ini, para ahli percaya bahwa sikap dapat dipahami hanya dengan tiga komponen kognitif yaitu : keyakinan, perasaan, dan perilaku.



Metode Penelitian

Penulis menggunakan studi literatur dengan cara mempelajari dan membaca literatur-literatur yang ada hubungannya dengan permasalahan yang menjadi obyek penelitian. Salah satunya literatur “Organizational behavior: emerging knowledge. Global reality, eighth edition, (2018)”; Names: McShane, Steven Lattimore, author. | Von Glinow, Mary Ann Young, 1949 author. Title: Organizational behavior : emerging knowledge, global reality / Steven L. McShane, The University of Western Australia, Mary Ann Von Glinow, Florida International University. Description: Eighth edition. | New York, NY : McGraw-Hill Education, [2018] Identifiers: LCCN 2016047935 | ISBN 9781259562792 (alk. paper) | ISBN 1259562794 (alk. paper)

Menurut M.Nazir dalam bukunya yang berjudul ‘Metode Penelitian’ mengemukakan bahwa

yang dimaksud dengan : “Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan.”(Nazir,1988: 111). Penelitian dengan studi literatur sebuah penelitian yang persiapannya sama dengan penelitian lainnya akan tetapi sumber dan metode pengumpulan data dengan mengambil data di pustaka, membaca, mencatat, dan mengolah bahan penelitian. Penelitian dengan studi literatur juga sebuah penelitian yang dikategorikan sebagai sebuah karya ilmiah karena pengumpulan data dilakukan dengan sebuah strategi dalam bentuk metodologi penelitian.

Variabel pada penelitian studi literatur bersifat tidak baku. Data yang diperoleh dianalisis secara mendalam oleh penulis. Sumber data untuk penelitian studi literatur dapat berupa sumber yang resmi akan tetapi dapat berupa laporan/kesimpulan seminar, catatan/rekaman diskusi ilmiah, tulisan-tulisan resmi terbitan pemerintah dan lembaga-lembaga lain, baik dalam bentuk buku/manual maupun digital seperti bentuk piringan optik, komputer atau data komputer.

Hasil Pembahasan

1. Emosi dan kognisi (penalaran sadar) memengaruhi sikap dan perilaku.

Menurut Crow & Crow, emosi adalah suatu keadaan yang bergejolak pada diri individu yang berfungsi sebagai *inner adjustment* (penyesuaian dari dalam) terhadap lingkungan untuk mencapai kesejahteraan dan keselamatan individu. Menurut Coleman dan Hammen, setidaknya ada 4 fungsi emosi yaitu :

- a) Emosi merupakan pembangkit energy (energiser)
- b) Emosi adalah pembawa informasi (messenger)
- c) Emosi bukan saja pembawa informasi dalam komunikasi intrapersonal, tetapi pembawa pesan dalam komunikasi interpersonal.
- d) Emosi juga merupakan sumber informasi tentang keberhasilan kita.

Teori Emmergency Cannon Dikemukakan oleh Walter B. Cannon. Teori ini menyebutkan bahwa karena gejolak emosi itu menyiapkan seseorang untuk mengatasi keadaan yang genting. Emosi (sebagai pengalaman subjektif psikologik) timbul bersama-sama dengan reaksi fisiologik. Emosi merupakan reaksi yang diberikan oleh individu dalam situasi emergency.

Kognisi dipahami sebagai proses mental karena kognisi mencerminkan pemikiran dan tidak dapat diamati secara langsung. Oleh karena itu kognisi tidak dapat diukur secara

langsung, namun melalui perilaku yang ditampilkan dan dapat diamati. Misalnya kemampuan anak untuk mengingat angka dari 1-10, atau kemampuan untuk menyelesaikan teka-teki, kemampuan menilai perilaku yang patut dan tidak untuk diimitasi. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai kognisi maka berkembanglah psikologi kognitif yang menyelidiki tentang proses berpikir manusia.

Sikap Perilaku Model kognitif dari sikap memberikan kesan bahwa kita dapat memprediksi perilaku dari setiap elemen individu. Ini bisa berpotensi benar, tetapi beberapa kemungkinan pada setiap tahap dalam model biasanya melemahkan hubungan itu. Orang dengan keyakinan yang sama mungkin membentuk perasaan yang sangat berbeda terhadap objek sikap karena mereka memiliki valensi berbeda untuk keyakinan itu. Dua pegawai yang bekerja untuk bos yang sama memiliki keyakinan yang sama bahwa bos mereka membuat mereka bekerja keras. Namun satu pegawai tidak menyukai bos karena valensi negatif terhadap kerja keras sedangkan pegawai lain menyukai bos karena valensi positif terhadap kerja keras.

Efek perasaan pada perilaku juga tergantung pada kemungkinan. Dua pegawai mungkin sama-sama tidak menyukai bos mereka, tetapi tidak mudah untuk memprediksi

perilaku mereka yang muncul dari perasaannya. Satu pegawai termotivasi untuk mengeluh kepada serikat pekerja atau manajemen tingkat atas sementara pegawai lainnya termotivasi untuk mencari pekerjaan di tempat lain. Orang dengan perasaan yang sama terhadap objek sikap sering kali mengembangkan perilaku yang berbeda karena pengalaman unik, nilai-nilai pribadi, konsep diri, dan perbedaan individu lainnya.

Empat respons utama terhadap ketidakpuasan dan sikap negatif lainnya. Akhirnya, model menunjukkan bahwa niat perilaku adalah prediktor terbaik dari perilaku seseorang. Namun, kekuatan ini juga tergantung pada faktor-faktor lain, seperti kemampuan orang tersebut, faktor situasional, dan kemungkinan ambiguitas peran. Misalnya, dua orang mungkin bermaksud untuk berhenti karena mereka tidak menyukai bos mereka, tetapi hanya satu yang melakukannya karena pegawai lain tidak dapat menemukan pekerjaan lain.

2. Dinamika kerja emosional dan peran kecerdasan emosi di tempat kerja.

Setiap owner sebuah institusi pasti menginginkan sebuah kantor dengan dinamika kerja yang positif di dalamnya. Sebab dari sini akan tercipta situasi di mana tim dapat menyatukan keragaman visi mereka ke dalam satu visi institusi. Sayangnya dinamika kerja yang positif tidak bisa begitu saja diraih,

melainkan harus dijalin melalui sebuah proses. Jadi, bagaimana dengan kantor anda? Jika sudah baik, maka pertahankan.

Ini yang perlu dilakukan oleh institusi 1. Komunikasikan tujuan dengan jelas. Dalam menentukan tujuan, pegawai selalu mengacu kepada manajemen perusahaan. Bila tujuan dari manajemen sendiri tidak jelas, pegawai akan merasa loss dan menentukan tujuannya sendiri. Hal ini sangat beresiko, karena dalam jangka waktu panjang perusahaan Anda bisa saja tidak akan memiliki kendali apapun. 2. Tentukan tanggung jawab. Kantor akan berjalan dengan performa terbaik ketika semua orang memahami tanggung jawab mereka dengan jelas. Maka, berikan definisi yang berbeda mengenai tanggung jawab setiap pegawai, baik secara individu maupun yang berkaitan dengan tim. 3. Luangkan waktu untuk bersama. Jangan terus larut dalam kesibukan kantor. Sekali – kali, ajaklah pegawai anda keluar bersama-sama atau bersantai di luar lingkungan kerja. Hal ini cukup efektif untuk meningkatkan keterikatan emosi. 4. Berikan respon. Komunikasi kadang menjadi kendala ketika beberapa pihak disibukkan dengan tanggungjawabnya masing-masing. Namun Anda tidak boleh begitu. Tetap luangkanlah waktu untuk merespon / ikut andil dalam pekerjaan pegawai Anda. Dari sini anda dapat mengoreksi sekaligus

memberi penghargaan pada pegawai anda. 5. Reward. Memberikan penghargaan kepada pegawai Anda; seperti hadiah, makan siang, atau bentuk lainnya akan membangun semangat tim dan membawa pegawai Anda kembali dengan antusiasme baru. 6. Bertemu secara teratur.

Cara terbaik untuk memahami pegawai Anda adalah dengan memberikan jaminan pada mereka bahwa mereka tidak sendirian. Mereka memiliki tim dan leader yang dapat ditemui secara teratur. Entah itu sekedar pertemuan makan siang bulanan atau rapat dengan agenda tertentu, sangat penting untuk menjaga jalur komunikasi tetap terbuka. Membangun tim berarti menciptakan lingkungan kerja nonkompetitif dan mendorong tumbuhnya hubungan kerja yang positif. Ketika pegawai merasa dihargai, mereka akan merasa nyaman dan percaya diri dalam bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

Pengembangan Kecerdasan Emosional, Apakah kecerdasan emosi meningkatkan kinerja dan kesejahteraan pegawai? Beberapa ahli mempertanyakan kegunaan konsep kecerdasan emosi, mengklaim bahwa ada kurangnya kesepakatan tentang definisi dan bahwa konsep yang ada seperti kepribadian dan kecerdasan umum dapat digunakan sebagai gantinya. Namun, sebuah konsensus perlahan-lahan muncul di sekitar

makna EI (emotional intelligence), dan ada penelitian yang menunjukkan bahwa konsep ini tampaknya memprediksi perilaku dan kinerja dalam pengaturan sosial. Sebagian besar pekerjaan melibatkan interaksi sosial dengan rekan kerja atau pemangku kepentingan eksternal, sehingga pegawai membutuhkan kecerdasan emosional untuk bekerja secara efektif. Studi menunjukkan bahwa orang dengan EI tinggi adalah anggota tim yang lebih efektif, berkinerja lebih baik dalam pekerjaan yang membutuhkan kerja emosional, membuat keputusan yang lebih baik dengan melibatkan orang lain, dan mempertahankan pola pikir yang lebih positif untuk pekerjaan kreatif. EI juga dikaitkan dengan kepemimpinan yang efektif karena para pemimpin terlibat dalam kerja emosional (misalnya, menunjukkan kesabaran kepada pegawai bahkan ketika mereka mungkin merasa frustrasi) serta mengatur emosi orang lain (misalnya, membantu anggota staf merasakan optimisme untuk masa depan walaupun mereka hanya kehilangan kontrak penting). Namun, kecerdasan emosional tidak meningkatkan beberapa bentuk kinerja, seperti tugas yang memerlukan interaksi sosial minimal. Mengingat nilai potensi kecerdasan emosional, tidak mengherankan bahwa beberapa organisasi mencoba mengukur kemampuan ini dalam pelamar

pekerjaan. Sebagai contoh, Angkatan Udara Amerika Serikat (USAF) mempertimbangkan kecerdasan emosional pelamar ke dalam program pelatihan jumper pararesel elitnya karena trainee EI tinggi lebih dari dua kali lebih mungkin untuk menyelesaikan program.

Beberapa organisasi juga telah memperkenalkan program pelatihan untuk meningkatkan pegawai kecerdasan emosional. Program-program ini biasanya mengajarkan peserta tentang konsep, menguji EI mereka ketika program dimulai, dan memberikan umpan balik berkelanjutan tentang seberapa baik mereka memahami dan mengelola emosi orang lain. Kecerdasan emosional juga meningkat seiring bertambahnya usia; itu adalah bagian dari proses yang disebut kedewasaan.

3. Konsekuensi ketidakpuasan kerja, serta strategi untuk meningkatkan komitmen organisasi (afektif).

Ada dua penjelasan utama mengapa pegawai yang puas cenderung menghasilkan pelanggan yang lebih bahagia dan lebih loyal. Satu penjelasan adalah bahwa kepuasan kerja cenderung menempatkan pegawai dalam suasana hati yang lebih positif, dan orang-orang dalam suasana hati yang baik lebih alami dan sering menampilkan keramahan dan emosi positif. Ketika pegawai memiliki perasaan yang baik,

perilaku mereka “menular” pada sebagian besar (tetapi tidak semua) pelanggan, sehingga pelanggan merasa lebih bahagia dan akibatnya membentuk evaluasi positif dari pengalaman layanan (mis., Kualitas layanan yang lebih tinggi).

Efeknya juga saling menguntungkan pelanggan yang bahagia membuat pegawai lebih bahagia yang dapat mengarah pada siklus positif emosi positif dalam pengalaman layanan.

Penjelasan kedua adalah bahwa pegawai yang puas cenderung untuk tidak berhenti dari pekerjaan mereka, sehingga mereka memiliki lebih banyak pengalaman kerja (yaitu, pengetahuan dan keterampilan yang lebih baik) untuk melayani klien. Turnover yang lebih rendah juga memungkinkan pelanggan untuk membuat pegawai yang sama melayani mereka, sehingga ada layanan yang lebih konsisten. Beberapa bukti menunjukkan bahwa pelanggan membangun loyalitas mereka kepada pegawai tertentu, bukan pada organisasi, sehingga menjaga turnover pegawai rendah cenderung membangun loyalitas pelanggan.

Komitmen organisasi mewakili setengahnya (dengan kepuasan kerja) dari apa yang oleh beberapa ahli disebut "sikap kerja keseluruhan." Komitmen organisasi yang efektif adalah keterikatan emosional pegawai dengan, keterlibatan yang penuh

dan identifikasi dengan suatu organisasi.

Komitmen afektif adalah ikatan psikologis di mana seseorang memilih untuk didedikasikan dan bertanggung jawab untuk organisasi. Komitmen afektif berbeda dari komitmen keberlanjutan, yang merupakan lampiran kalkulatif bagi organisasi. Perhitungan ini mengambil dua bentuk. Satu bentuk terjadi ketika seorang pegawai tidak memiliki peluang kerja alternatif (mis., "Saya tidak suka bekerja di sini tetapi tidak ada pekerjaan lain yang tersedia"). Situasi ini terjadi di mana pengangguran tinggi, pegawai tidak memiliki keterampilan yang cukup untuk menarik bagi pengusaha lain, atau keterampilan pegawai sangat khusus sehingga ada permintaan terbatas.

Bentuk lain dari komitmen kelanjutan terjadi ketika meninggalkan perusahaan akan menjadi pengorbanan finansial yang signifikan (mis., "Aku benci tempat ini tetapi tidak mampu untuk berhenti!"). Kondisi pengorbanan yang dirasakan ini terjadi ketika perusahaan menawarkan bayaran tinggi, tunjangan, dan bentuk pertukaran ekonomi lainnya dalam hubungan kerja, atau ketika berhenti kehilangan bonus finansial besar yang ditangguhkan.

Komitmen afektif dapat menjadi keunggulan kompetitif yang signifikan. Pegawai dengan

koneksi psikologis yang kuat dengan organisasi cenderung untuk berhenti dari pekerjaan mereka dan absen dari pekerjaan. Mereka juga memiliki motivasi kerja dan merasa memiliki organisasi yang lebih tinggi, serta kinerja yang agak lebih tinggi. Komitmen juga meningkatkan kepuasan pelanggan karena pegawai yang memiliki masa kerja lama memiliki pengetahuan yang lebih baik.

4. Pengalaman stres & penyebab utamanya.

Ada beberapa faktor penyebab stres yang berkaitan dengan individu yaitu kondisi organisasi, tuntutan sosial dan keluarga, dan karakteristik kepribadian. Dari sisi organisasi, sumber stres meliputi :

- a) Pekerjaan itu sendiri yaitu beban pekerjaan yang terlalu sedikit atau terlalu berat, kondisi lingkungan fisik yang jelek, tekanan waktu dsb.
- b) Peran dalam organisasi yaitu apakah pegawai merasakan conflict role, role of ambiguity, besarnya tanggungjawab, partisipasi dalam organisasi, dan pengambilan keputusan.
- c) Perkembangan karir yaitu apakah pegawai merasakan overpromotion, underpromotion, kurangnya rasa aman dalam pekerjaan, dsb.

- d) Hubungan dalam organisasi yaitu sejauh mana hubungan yang kurang baik antara pegawai - pimpinan, pegawai-pegawai, atau antar pimpinan sendiri.
- e) Keberadaan organisasi meliputi konsultasi yang kurang efektif, hambatan dalam perilaku, dan politik dalam organisasi.
- f) Hubungan organisasi dengan pihak luar yaitu bagaimana kesesuaian antara tuntutan keluarga vs tuntutan organisasi dan antara minat pribadi vs kebijakan organisasi.

Stres paling sering digambarkan sebagai respons adaptif terhadap situasi yang dianggap menantang atau mengancam kesejahteraan orang tersebut. Ini adalah kondisi fisiologis dan psikologis yang mempersiapkan kita untuk beradaptasi dengan kondisi lingkungan yang bermusuhan atau berbahaya. Denyut jantung kita meningkat, otot-otot menegang, kecepatan bernapas meningkat, dan keringat meningkat. Tubuh kita juga memindahkan lebih banyak darah ke otak, melepaskan adrenalin dan hormon-hormon lainnya, mendorong sistem dengan melepaskan lebih banyak glukosa dan asam lemak, mengaktifkan sistem yang mempertajam indera kita, dan menghemat sumber daya dengan mematikan sistem

kekebalan tubuh kita. Satu aliran pemikiran menyatakan bahwa stres adalah evaluasi negatif terhadap lingkungan eksternal.

Kritik terhadap perspektif "penilaian kognitif" ini menunjukkan bahwa stres lebih tepat digambarkan sebagai pengalaman emosional, yang dapat terjadi sebelum atau setelah evaluasi situasi yang dilakukan secara sadar. Apakah stres adalah emosi yang kompleks atau evaluasi kognitif lingkungan, ini telah menjadi pengalaman luas dalam kehidupan sehari-hari kebanyakan orang.

Stres biasanya digambarkan sebagai pengalaman negatif. Ini dikenal sebagai tekanan tingkat penyimpangan fisiologis, psikologis, dan perilaku dari fungsi yang sehat. Namun, beberapa tingkat dan bentuk stres - disebut eustress - adalah bagian penting dari kehidupan karena mengaktifkan dan memotivasi orang untuk mencapai tujuan, mengubah lingkungan mereka, dan berhasil dalam tantangan hidup. Fokusnya adalah pada penyebab dan pengelolaan tekanan, karena telah menjadi masalah kronis di banyak masyarakat.

Kelebihan beban kerja adalah salah satu pemicu stres kerja yang paling umum. Pegawai diharapkan (atau percaya bahwa mereka diharapkan) untuk menyelesaikan lebih banyak pekerjaan dengan lebih banyak upaya daripada yang dapat mereka

berikan dalam waktu yang ditentukan. Kelebihan beban kerja terbukti ketika pegawai menggunakan lebih banyak waktu pribadi mereka untuk menyelesaikan pekerjaan. Teknologi dan globalisasi juga berkontribusi terhadap kelebihan beban kerja karena mereka menghambat pegawai untuk bekerja lebih lama. Orang semakin sering bekerja dengan rekan kerja di zona waktu yang jauh, dan kebiasaan komunikasi mereka yang terus-menerus membuat mereka sulit untuk memisahkan pekerjaan dari kehidupan pribadi.

5. Identifikasi untuk mengelola stres di tempat kerja

Dukungan sosial terjadi ketika rekan kerja, penyelia, anggota keluarga, teman, dan orang lain memberikan dukungan emosional dan / atau informasi untuk menopang pengalaman stres individu. Misalnya, satu studi baru-baru ini menemukan bahwa pegawai yang manajernya pandai berempati mengalami lebih sedikit gejala stres daripada pegawai yang manajernya kurang berempati. Dukungan sosial berpotensi (tetapi tidak selalu) meningkatkan optimisme dan kepercayaan diri seseorang karena dukungan membuat orang merasa dihargai dan berharga. Dukungan sosial juga menyediakan informasi untuk membantu orang tersebut menafsirkan, memahami, dan mungkin menghilangkan stresor. Misalnya, :

- a) Untuk mengurangi stres pegawai baru, rekan kerja dapat menjelaskan cara untuk menangani pelanggan yang sulit.
- b) Cara lain yang penting bagi perusahaan untuk menghilangkan stres adalah dengan memfasilitasi keseimbangan kerja dan kehidupan yang lebih baik.
- c) Inisiatif keseimbangan kerja dan kehidupan meminimalkan konflik antara pekerjaan dan tuntutan non-kerja pegawai.
- d) Keseimbangan pekerjaan dan kehidupan yang paling umum adalah waktu kerja yang fleksibel dan terbatas, serta pembagian pekerjaan, komunikasi, cuti pribadi, dan dukungan perawatan anak yang seimbang.

Stres sebagai tekanan dalam pekerjaan, memang dalam tataran tertentu menimbulkan semangat kerja tetapi jika tekanan berlebih atau kurang tekanan akan menimbulkan stres negatif. Upaya untuk mengelola stres menjadi penting dengan prinsip bagaimana mengelola stres negatif menjadi stres positif, sehingga ancaman dapat dimodifikasi menjadi tantangan. Secara garis besar, upaya mengelola stres dapat dikelompokkan menjadi dua macam strategi yaitu strategi koping untuk level individu dan strategi dalam level organisasi (Moorhead & Griffin, 1995).

Dalam kesempatan ini yang akan menjadi fokus adalah strategi dalam level individu. Strategi pada level organisasi terdiri atas dua yaitu program institusi dan program kolateral. Program institusi berkaitan dengan pekerjaan itu sendiri, budaya, dan supervisi. Sedangkan program kolateral seperti program promosi kesehatan atau pun program stres manajemen yang khusus disusun oleh pihak manajemen bagi pegawai.

Strategi level individu dapat dilakukan dengan menggunakan strategi koping yaitu latihan dan relaksasi, manajemen waktu, manajemen peran, dan dukungan sosial.

Kesimpulan

Kesimpulan dari artikel ini adalah para pegawai memiliki emosi dan kesejahteraan yang baik ketika mereka berada di tempat kerja. Faktor terpenting mengapa mereka dapat menikmati pekerjaan adalah adanya lingkungan kerja yang kondusif, nyaman, dan kekeluargaan. Dalam artikel ini, faktor lingkungan kerja yang kondusif cukup dominan pengaruhnya. Hal tersebut mampu mendukung para pegawai meningkatkan pelayanan mereka. Disamping itu, tekanan kerja yang relative kecil serta kesadaran akan sulitnya mencari lapangan kerja juga menjadi faktor mengapa para pegawai ini memutuskan bertahan.

Sikap profesional dalam dunia kerja telah menjadi syarat wajib bagi setiap pegawai yang bekerja di suatu institusi. Akan tetapi, hal tersebut terkadang hanya menjadi slogan kosong seiring berjalannya masa kerja. Padahal, seorang pegawai harus bisa beradaptasi untuk mempertahankan profesionalitasnya dalam berbagai macam kondisi. Pegawai yang bersikap profesional mampu memahami hubungan dan relasi, tahu tugas dan tanggung jawab, serta bisa fokus dan konsisten terhadap urusan pekerjaan. Dengan memiliki sikap yang seperti itu, dampak positif akan dialami oleh institusi organisasi tempat seseorang bekerja dan juga untuk pribadi pegawai itu sendiri.

Stres merupakan roda kehidupan manusia, demikian halnya dengan stres di tempat kerja. Sumber stres di tempat kerja, bukan hanya bersumber pada organisasi saja, tetapi juga bersumber pada situasi makro, dan karakteristik individu. Namun demikian, apakah sumber stres tersebut mampu menimbulkan dampak stres, baik pada level individu maupun level kelompok, sangat tergantung dari bagaimana penilaian individu. Apakah sumber stres dianggap sebagai ancaman ataukah sebagai tantangan. Proses penilaian tersebut akan menentukan strategi koping. Dengan memahami proses stres kerja maka dapat dibuat mekanisme untuk mengelola stres, baik secara individu maupun dalam level organisasi

DAFTAR PUSTAKA

- Berry, L.M, & Houston, J.P., 1993. *Psychology at Work. An Introduction to Industrial and Organizational Psychology.* Wisconsin: WCB Brown & Benchmark Publishers.
- Cooper, R., & Sawaf, A. (1999). *Executive EQ. Kecerdasan Emosional dalam Kepemimpinan dan Organisasi.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Davis, K. & Newstrom, J.W. 1985. *Human Behavior at World Organizational Behavior.* New York: Mc Graw Hills, Co.
- Goleman, D. (2000). *Working With Emotional Intelligence (terjemahan).* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ivancevich, J.M., Donnelly, J.H.Jr., 1994. *Organization. Behavior. Structure. Process. Eight Edition.* Illinois: Irwin.
- McShane, Steven Lattimore 2018, "Organizational behavior: emerging knowledge. Global reality The University of Western Australia, Mary Ann Von Glinow, Florida International University. Description: Eighth edition. | New York, NY : McGraw-Hill Education, [2018] Identifiers: LCCN 2016047935 | ISBN 9781259562792 (alk. paper) | ISBN 1259562794 (alk. paper)
- Moorhead, G & Griffin, R.W. 1996. *Organizational Behavior.* New Jersey: Princeton.

Northcraft, G.B. & Neale, M.A., 1990. *Organizational Behavior. A Management Challenge.* Chicago: The Dryden Press.

Robbins, S.P., 1986. *Organizational Behavior: Concept, Controversies, and Application.* Third Edition. New York: Prentice Hall International Editions.

Quick, J.C & Quick, J.D. 1984. *Organizational Stres and Preventive Management.* New York: Mc Graw Hill, Inc.