

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Stres Kerja

a. Pengertian

Stres kerja sering dialami oleh setiap pegawai dalam menghadapi pekerjaan dan dapat menyebabkan perubahan tingkah laku pada setiap pegawai yang mengalaminya. Kondisi ini tidak selalu memberikan dampak buruk terhadap pegawai dan umumnya stres akan hilang jika kondisi tersebut dapat terlewati. Menurut King (dalam Asih *et al.*, 2018) “Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menimbulkan ketidakseimbangan fisik dan psikologis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Stres pada pekerjaan (*Job Stress*) adalah pengalaman stres yang berhubungan dengan pekerjaan”.

Berdasarkan definisi tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa stres kerja adalah situasi yang muncul ketika pekerja menghadapi peluang dan kesulitan yang dapat menyebabkan konflik dan perubahan perilaku. Stres di tempat kerja juga dapat mengganggu proses mental, ketidakseimbangan fisik dan psikologis, perubahan emosi, dan kinerja karyawan.

b. Jenis-jenis Stres Kerja Menurut Jenita DT Donsu (2020) secara umum stres dibagi menjadi dua yaitu:

1) Stres akut

Stres yang dikenal juga dengan *flight or flight response*. Reaksi tubuh terhadap ancaman, kesulitan, atau ketakutan tertentu dikenal sebagai stres akut. Dalam situasi tertentu, tremor dapat terjadi akibat respon stres akut yang cepat dan parah.

2) Stres kronis

Stres kronis adalah stres yang lebih sulit diatasi dan efeknya lebih panjang.

Menurut Priyoto (2024) menurut gejalanya stres dibagi menjadi tiga yaitu:

1) Stres Ringan

Stres ringan adalah stresor yang dihadapi setiap orang secara teratur, seperti banyak tidur, menghadapi kemacetan lalu lintas, dan kritikan dari atasan. Situasi stres ringan berlangsung beberapa menit atau jam saja. Ciri-ciri stres ringan yaitu semangat meningkat, penglihatan tajam, energi meningkat namun cadangan energinya menurun, kemampuan menyelesaikan pekerjaan meningkat, sering merasa letih tanpa sebab, kadang-kadang terdapat gangguan sistem pencernaan dan saraf, juga dapat muncul perasaan yang tidak santai. Stres ringan dapat bermanfaat karena dapat memotivasi seseorang

untuk berpikir dan berusaha lebih tangguh menghadapi tantangan hidup.

2) Stres Sedang

Dibandingkan dengan stres ringan, stres sedang berlangsung lebih lama. Penyebab stres sedang yaitu konflik yang belum terselesaikan dengan rekan kerja, anggota keluarga yang sakit, atau ketidakhadiran yang lama dari anggota keluarga. Ciri-ciri stres sedang antara lain sakit perut, mules, otot-otot terasa tegang, perasaan tegang, gangguan tidur, dan badan terasa berat.

3) Stres Berat

Kondisi jangka panjang yang dapat berlangsung berminggu-minggu hingga berbulan-bulan dianggap sebagai pemicu stres berat. Kondisi ini meliputi perselisihan rumah tangga yang berkepanjangan, masalah keuangan yang tak kunjung membaik, jauh dari keluarga, pindah rumah, mengidap penyakit kronis, dan mengalami perubahan fisik serta mental seiring bertambahnya usia. Stres berat bermanifestasi sebagai kesulitan melakukan pekerjaan rumah tangga sehari-hari, interaksi sosial yang tegang, sulit tidur, pikiran negatif, kurang fokus, kelelahan yang meningkat, kesulitan menyelesaikan tugas-tugas dasar, dan rasa takut yang meningkat.

c. Dampak Stres Kerja

Stres pada level yang kecil dapat berdampak positif bagi individu. Hal ini dapat mendorong dan menginspirasi seseorang untuk

menghadapi rintangan. Sebaliknya, stres yang berlebihan dapat mengakibatkan kanker, penyakit jantung, depresi, dan melemahnya sistem kekebalan tubuh. (Donsu, 2020).

Menurut Priyoto (2014) dampak stres dibedakan dalam tiga kategori, yaitu :

1) Dampak fisiologik

a) Gangguan pada organ tubuh hiperaktif dalam salah satu sistem tertentu

- (1) *Muscle myopathy*: melemahnya atau menegangnya otot-otot tertentu.
- (2) Kerusakan pada jantung dan arteri akibat tekanan darah tinggi.
- (3) Sistem pencernaan: maag, diare.

b) Gangguan sistem reproduksi

- (1) *Amenorrhea*: tertahannya menstruasi.
- (2) Impotensi pria, kegagalan ovulasi wanita, dan produksi sperma pria yang tidak mencukupi.
- (3) Hilangnya hasrat seksual.

c) Gangguan lainnya, seperti pening (migrain), tegang otot, rasa bosan, dll.

2) Dampak psikologis

1. Kelelahan emosional dan rasa bosan merupakan tanda pertama dan mempunyai peran utama terjadinya *burnout*.

2. Kewalahan/ kelelahan emosional.
 3. Penurunan pencapaian pribadi, yang menurunkan rasa sukses dan kompetensi seseorang.
- 3) Dampak perilaku
- a) Prestasi akademik menurun dan perilaku sosial yang tidak pantas sering terjadi ketika stres berubah menjadi kesedihan.
 - b) Stres yang berlebihan melemahkan kemampuan seseorang untuk mengingat pengetahuan, membuat keputusan yang bijaksana, dan bertindak dengan tepat.
 - c) Stres yang berlebihan sering kali menyebabkan ketidakaktifan atau bahkan penghentian semua aktivitas.

d. Faktor Penyebab Stres Kerja

Wahjono, Senot Imam (2016) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang menyebabkan stres antara lain:

1) Faktor Lingkungan

Ketidakpastian lingkungan mempengaruhi bagaimana struktur organisasi dirancang dan seberapa besar tingkat stres individu di perusahaan. Bentuk - bentuk ketidakpastian lingkungan ini antara lain, ketidakpastian ekonomi mempengaruhi pendapatan dan tunjangan karyawan; ketidakpastian politik mempengaruhi kondisi dan efisiensi operasional organisasi; ketidakpastian teknologi mempengaruhi kemajuan pemanfaatan teknologi oleh organisasi;

dan ketidakpastian keamanan mempengaruhi posisi dan fungsi organisasi.

2) Faktor Organisasi

Beberapa faktor organisasi yang menjadi potensi sumber stres antara lain:

- a) Beberapa komponen organisasi yang dapat menyebabkan stres meliputi tuntutan tugas yang terkait dengan desain pekerjaan tertentu, kondisi kerja, dan pengaturan kerja fisik.
- b) Tuntutan peran adalah tekanan yang dihadapi seseorang karena peran tertentu yang mereka mainkan dalam suatu organisasi, seperti jumlah pekerjaan yang diharapkan untuk mereka lakukan.
- c) Tuntutan interpersonal adalah tekanan yang disebabkan oleh rekan kerja, seperti kurangnya dukungan sosial dan hubungan yang tegang.
- d) Struktur organisasi yang menetapkan dimana keputusan dibuat, seberapa berbeda organisasi tersebut dari yang lain, dan berapa banyak aturan dan regulasi yang berlaku. Stres dapat disebabkan oleh peraturan yang terlalu kaku dan kurangnya keterlibatan pribadi dalam pengambilan keputusan.
- e) Kepemimpinan organisasi, yang berkaitan dengan para eksekutif senior dan gaya manajemen perusahaan. Gaya

kepemimpinan tertentu dapat menciptakan budaya yang menjadi potensi sumber stres.

3) Faktor Individu

Faktor individu berkaitan dengan aspek kehidupan pribadi seseorang. Faktor tersebut mencakup ciri-ciri kepribadian intrinsik, masalah keluarga, dan kesulitan keuangan individu. Menurut Robbins (2016) setiap individu memiliki tingkat stres yang berbeda meskipun terpapar stresor yang sama. Tingkat stres yang dialami setiap orang mungkin berbeda-beda.

Pengalaman kerja, yang merupakan pengalaman seseorang dalam pekerjaan dan pendidikannya; dukungan sosial, yang merupakan dukungan atau dorongan dari dalam diri sendiri dan orang lain untuk menghadapi masalah, termasuk bagaimana mereka termotivasi secara internal dan eksternal; *locus of control*, yang merupakan bagaimana seseorang mengelola dirinya sendiri untuk menghadapi masalah yang ada; dan efektivitas serta tingkat kepribadian dalam menghadapi permusuhan dan kemarahan adalah lima variabel atau indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kemampuan individu dalam mengatasi stres.

Penerapan manajemen stres juga berkorelasi dengan tingkat stres. Pengaruh strategi manajemen stres terhadap tingkat stres organisasi dapat dipastikan dengan menggunakannya sebagai variabel penelitian.

Menurut Robbins (2016) dua pendekatan dan indikatornya adalah sebagai berikut:

a) Pendekatan Individu

Penerapan strategi ini dapat dilihat dari beberapa indikator, antara lain penggunaan strategi manajemen waktu yang efisien dan berhasil, adanya kegiatan fisik yang kompetitif seperti berenang, aerobik, dan jogging, tersedianya metode latihan relaksasi seperti hipnosis dan meditasi, serta tumbuhnya sistem pendukung sosial.

b) Pendekatan Organisasi

Penerapan pendekatan ini dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu adanya perbaikan mekanisme seleksi personil dan penempatan kerja, penggunaan penetapan sasaran yang realistis, adanya perancangan ulang pekerjaan yang dapat memberikan karyawan kendali yang besar dalam pekerjaan yang mereka tekuni, adanya peningkatan keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan, adanya perbaikan komunikasi organisasi yang dapat mengurangi ambiguitas peran dan konflik peran, dan penegekan program kesejahteraan korporasi yang memusatkan perhatian pada keseluruhan kondisi fisik dan mental karyawan.

e. Cara Pengukuran Stres Kerja

DASS (*Depression Anxiety Stress Scale*) adalah tiga skala *self report* yang dirancang untuk mengukur keadaan emosional dari depresi, kecemasan, dan stres. DASS (*Depression Anxiety Stress Scale*) dikembangkan sebagai metode untuk mengenali, memahami, dan mengevaluasi kondisi emosional secara klinis, selain menjadi skala standar untuk mengukur kondisi emosional. Empat belas item pada masing – masing skala DASS (*Depression Anxiety Stress Scale*) dibagi menjadi dua hingga lima subskala dengan konten yang sebanding. Disforia, keputusasaan, devaluasi hidup, refleksi diri, kurangnya minat atau partisipasi, anhedonia, dan inersia semuanya dievaluasi oleh skala depresi. Gairah otonom, efek otot lurik, kecemasan situasional, dan persepsi subjektif kecemasan semuanya dievaluasi oleh skala kecemasan. (Hawari, 2016).

Tingkat gairah nonspesifik kronis berdampak pada skala stres. Skala ini mengevaluasi gairah neurotik, kesulitan rileks, serta ketidaksabaran, iritabilitas, dan reaksi berlebihan. Subjek diminta untuk mengisi 4 poin dari skala keparahan/ frekuensi untuk menilai apakah mereka pernah mengalami tiap keadaan tersebut selama minggu-minggu terakhir. Skor pada kategori terkait dijumlahkan untuk menentukan skor stres, kecemasan, dan depresi. DASS (*Depression Anxiety Stress Scale*) standar juga tersedia dalam bentuk ringkas yang dikenal sebagai DASS 21, yang memiliki tujuh item pada setiap skala.

Karakteristik dari nilai tinggi pada tiap skala DASS (*Depression Anxiety Stress Scale*):

1) Skala depresi

- a) Meremehkan diri sendiri
- b) Hilangnya gairah hidup, suram, murung
- c) Percaya bahwa hidup tidak memiliki arti atau nilai
- d) Pesimis mengenai masa depan
- e) Tidak bisa merasakan kesenangan atau kepuasan
- f) Tidak bisa menjadi tertarik atau terlibat
- g) Lambat, tidak berinisiatif

2) Skala kecemasan

- a) Gelisah, panik
- b) Malu, gemeteran
- c) Berhati-hati terhadap kekeringan pada mulut, memiliki kesulitan bernapas, berdebar-debar, telapak tangan yang berkeringat
- d) Khawatir terhadap penampilan dan kemungkinan lepas kendali

3) Skala stres

- a) Terlalu bergairah, tegang
- b) Sulit untuk rileks
- c) Mudah tersinggung dan sedih
- d) Mudah terusik
- e) Gugup

- f) Intoleran terhadap gangguan atau penundaan
(Hawari, 2016)

Skala DASS 21 inilah yang akan digunakan dalam penelitian ini.

2. Kinerja Perawat

a. Pengertian

Rivai (dalam Widyaningrum, 2019) mendefinisikan kinerja sebagai hasil total atau tingkat keberhasilan yang dicapai oleh seseorang selama periode waktu tertentu dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dibandingkan dengan berbagai pilihan, seperti standar kerja yang telah ditetapkan, target, atau tujuan yang disepakati dengan organisasi tempatnya bekerja.

Kinerja didefinisikan sebagai pencapaian kerja individu atau kelompok di dalam suatu organisasi atau rumah sakit yang dapat diamati secara langsung maupun tidak langsung, menurut Sedarmayanti dalam Silaen *et al.*, (2021).

Kinerja dipandang sebagai hasil akhir individu yang didukung oleh data nyata. Kinerja adalah upaya atau usaha yang dilakukan seseorang untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan dengan cara yang sah, legal, dan bermoral serta etis, sesuai dengan tugas dan kewajibannya, baik secara kualitatif maupun kuantitatif, menurut Moerheriono dalam Silaen *et al.*, (2021).

Dari uraian para ahli sebelumnya, penulis dapat menyimpulkan bahwa kinerja adalah hasil akhir kerja seseorang

berdasarkan tanggung jawab dan wewenang yang didelegasikan oleh suatu organisasi. Hal ini dapat tercapai karena dilakukan secara sah dan dapat diverifikasi. Kinerja dapat bersifat kualitatif maupun kuantitatif, dan mempengaruhi tujuan organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung.

b. Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja perawat

Menurut Simamora dalam Budiasa (2021) telah merumuskan beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja, antara lain:

1) Faktor individual

Kapasitas untuk melaksanakan tugas yang diberikan, kompetensi, pengetahuan, sikap atau perilaku kerja, komitmen, dan adanya motivasi yang mendukung dalam diri individu. Semua hal tersebut mempengaruhi kinerja rumah sakit. Peningkatan kinerja rumah sakit pada akhirnya merupakan hasil dari semua aspek yang berkaitan dengan individu.

2) Faktor kepemimpinan

Salah satu elemen yang mempengaruhi kinerja perawat adalah kualitas kepemimpinan seorang pemimpin. Meskipun para pemimpin sering kali membuat pilihan yang tepat, mereka juga sering kali membuat pilihan yang buruk dan tidak tepat dalam menjalankan tugasnya. Misalnya, seorang kepala bangsal yang kesulitan menginspirasi dan memotivasi stafnya serta memiliki keterampilan komunikasi yang buruk.

3) Faktor tim kerja

Dalam lingkungan kerja, seorang perawat tidak selalu mampu menyelesaikan tanggung jawabnya sendiri. Rekan kerja pasti akan berpartisipasi dalam tim kerja. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja perawat dan kinerja organisasi secara keseluruhan dipengaruhi oleh bantuan tim kerja utama dan kapasitas individu untuk menyelesaikan tugas. Akibatnya, salah satu faktor terpenting yang memengaruhi kinerja perawat di rumah sakit adalah dukungan perawat.

4) Faktor sistem organisasi

Berbagai subsistem yang saling bergantung dan saling terhubung membentuk sebuah organisasi. Setiap kegagalan subsistem dapat mengakibatkan penurunan kinerja organisasi secara keseluruhan. Akibatnya, untuk menjamin kinerja optimal dan kelancaran operasional, perusahaan perlu memantau sistem organisasi secara berkala dan berkelanjutan.

5) Faktor psikologis

Faktor ini terdiri dari adanya persepsi atau cara pandang perawat terhadap lingkungannya, kepribadian, pembelajaran serta motivasi yang dimiliki oleh perawat. Faktor ini sebenarnya masih dalam faktor individu karena masih mencakup hal-hal individu. Pada dasarnya, faktor individu juga memiliki peran dominan dalam mempengaruhi kinerja organisasi, mengingat bahwa aktivitas

sehari-hari di dalam organisasi dilakukan oleh individu perawat. Oleh karena itu, kajian dan penilaian kinerja organisasi, terutama dalam konteks manajemen sumber daya manusia (SDM) harus diperhatikan.

c. Indikator Kinerja Perawat

Menurut Kewuan (2019), menegaskan bahwa indikator kinerja keperawatan adalah variabel kuantitatif dan atau kualitatif yang menunjukkan tingkat pencapaian sasaran/tujuan yang telah ditetapkan oleh seorang perawat dalam pelayanan, asuhan, dan praktik keperawatan.

Sedangkan indikator kinerja perawat menurut Bangun (2017) antara lain:

1) Kuantitas kerja

Hal ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan.

2) Kualitas kerja

Setiap karyawan dalam suatu perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu.

3) Ketepatan waktu

Ketepatan setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu.

4) Kehadiran

Suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran karyawan dalam mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan

5) Kemampuan kerjasama

Tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu karyawan saja, untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang karyawan atau lebih.

d. Pengukuran kinerja

Pengukuran kinerja adalah proses menilai sejauh mana seseorang melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Mangkunegara, 2019). Pengukuran kinerja bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan perilaku kerja individu dalam mencapai hasil kerja yang diharapkan organisasi. Dalam keperawatan, pengukuran kinerja dilakukan untuk menilai kualitas asuhan keperawatan yang diberikan perawat, kedisiplinan dalam pelaksanaan tugas, kemampuan bekerja sama, serta upaya dalam memenuhi standar pelayanan keperawatan.

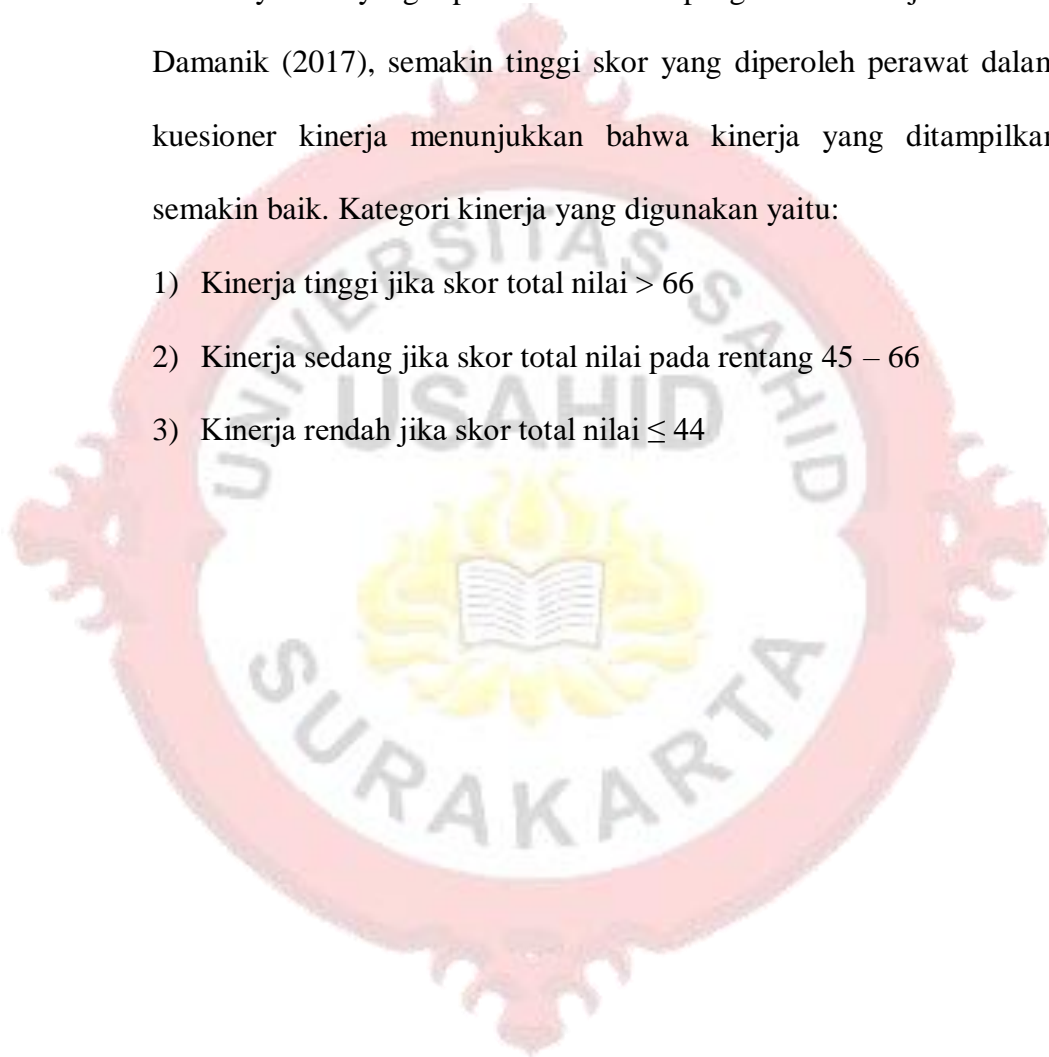
Pengukuran kinerja perawat dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang diadaptasi dari Damanik (2017). Instrumen terdiri dari 15 item pernyataan yang mencerminkan indikator kerjasama, inisiatif, disiplin, kualitas kerja, dan motivasi kerja. Skala penilaian yang digunakan telah dimodifikasi menjadi Skala *Likert* 5 poin, yaitu: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Ragu-ragu

(R), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS). Semakin tinggi skor yang diperoleh maka menunjukkan kinerja perawat semakin baik.

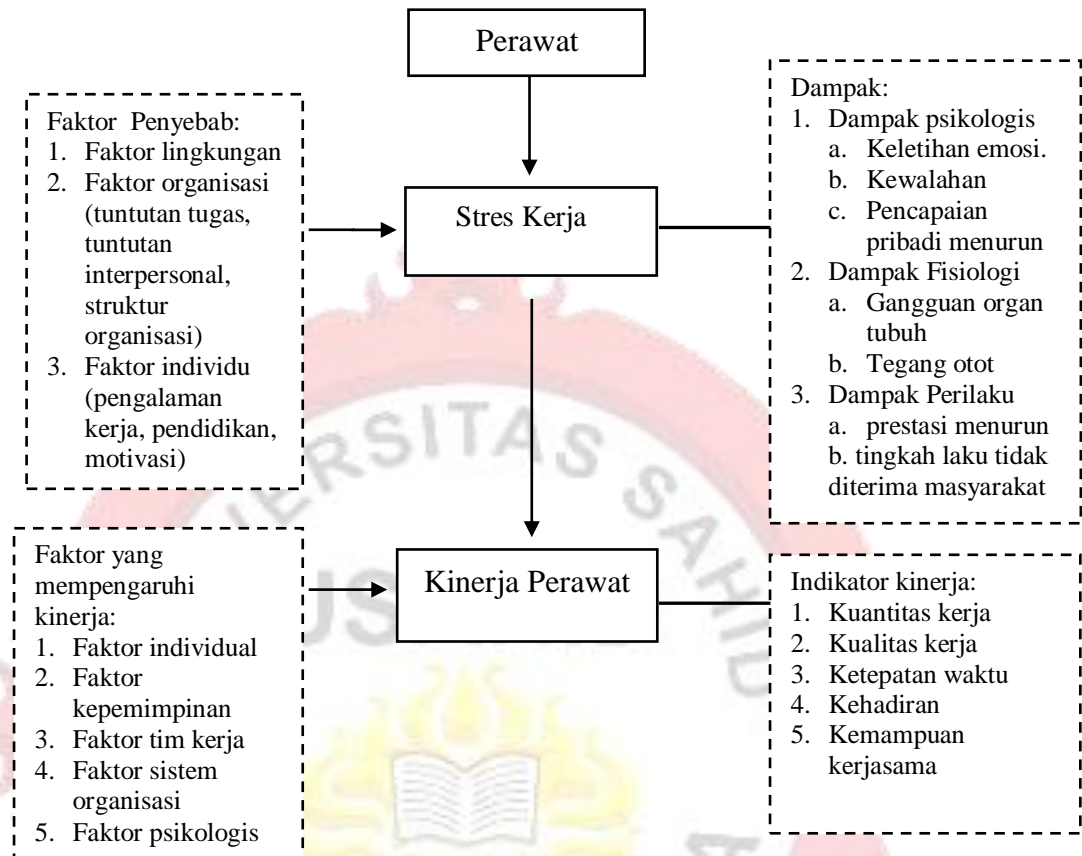
e. Kategori Kinerja Perawat

Kinerja perawat dapat dikategorikan berdasarkan tinggi rendahnya skor yang diperoleh dari hasil pengukuran kinerja. Menurut Damanik (2017), semakin tinggi skor yang diperoleh perawat dalam kuesioner kinerja menunjukkan bahwa kinerja yang ditampilkan semakin baik. Kategori kinerja yang digunakan yaitu:

- 1) Kinerja tinggi jika skor total nilai > 66
- 2) Kinerja sedang jika skor total nilai pada rentang 45 – 66
- 3) Kinerja rendah jika skor total nilai ≤ 44



B. Kerangka Teori



Keterangan :

⎓ : tidak diteliti

▭ : diteliti

→ : berpengaruh

— : berhubungan

Gambar 2.1. Kerangka Teori

Sumber: (Priyoto, 2014), (Wahjono, Senot Imam, 2016), (Bangun, 2017)

C. Kerangka Konsep



Gambar 2.2 Kerangka Konsep

D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara atas pertanyaan yang masih bersifat dugaan dan harus dibuktikan kebenarannya berdasarkan informasi yang dikumpulkan selama penelitian. Menurut Sugiyono (2022) Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang diungkapkan menggunakan kerangka konsep yang telah disebutkan sebelumnya. Hipotesis penelitian ini adalah ada hubungan antara stres kerja dengan kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Pusat Surakarta.