

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Deskripsi Teoritik

##### 1. Hakikat *Stress* Kerja

###### a. Definisi *Stress* Kerja

*Stress* kerja merupakan fenomena yang sering dialami setiap orang dalam bidang profesional apapun, salah satunya guru Bimbingan dan Konseling (BK). *Stress* dapat diartikan sebagai respon yang tidak spesifik pada tubuh dalam menghadapi beberapa tuntutan (Hans Selye, 1936; Lazarus & Folkman, 1984:15). Sementara itu Santrock (2003:557) mendefinisikan *stress* merupakan respon individu terhadap keadaan atau kejadian yang memicu *stress* (*stressor*), yang mengancam dan mengganggu kemampuan seseorang untuk menanganinya (*Coping*).

Miller (dalam Lazarus & Folkman, 1984:15) mendefinisikan *stress* sebagai rangsangan (tantangan) yang sangat besar dan tidak biasa dialami oleh seseorang yang menjadi sebuah ancaman dan menyebabkan perubahan signifikan pada sikap seseorang. Lebih lanjut, *National Safety Council* (dalam Lestari, 2013:17) mendefinisikan *stress* merupakan ketidakmampuan seseorang

dalam mengatasi ancaman yang dihadapi oleh mental, fisik, emotional, dan spiritual yang suatu saat dapat mempengaruhi kesehatan fisik.

Cox, T. (dalam Lestari, 2013:18) mendefinisikan bahwa *stress* kerja sebagai suatu keadaan psikologi yang menandakan ketidakseimbangan atau ketidaksesuaian antara pandangan seseorang terhadap tuntutan yang mereka hadapi (berhubungan dengan pekerjaan) dan kemampuan untuk mengatasi tuntutan tersebut. Senada dengan pernyataan tersebut, Leung (2007) mendefinisikan bahwa *stress* kerja akan muncul ketika terdapat perbedaan antara pandangan seseorang terhadap kemampuan yang diharapkan dalam menyelesaikan tugas dengan kemampuan yang sesungguhnya untuk menyelesaikan tugas.

Berdasarkan penjelasan beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa *stress* kerja merupakan respon tubuh terhadap tuntutan yang menimbulkan *stress* (*stressor*) dan ketidakmampuan seseorang dalam mengatasi ancaman, serta terjadinya ketidakseimbangan antara pandangan seseorang terhadap kemampuan yang diharapkan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan kemampuan yang sesungguhnya dimiliki dalam menyelesaikan pekerjaan, dan pada akhirnya dapat

mempengaruhi kesehatan fisik dan perubahan sikap yang signifikan pada seseorang.

## **b. Gejala Stress Kerja**

Gejala *stress* dibagi menjadi empat jenis yaitu gejala perilaku, emosi, kognitif, dan fisik (Rice, 1999:10) :

### **1. Behavioral Symptoms (Gejala Perilaku)**

*Behavioral symptoms* ditandai dengan prokrastinasi, avoidance, menarik diri dari teman dan keluarga, penggunaan obat terlarang, minum-minuman keras, hilang nafsu makan dan tenaga, ledakan emosi dan agresi, mengabaikan tanggung jawab, dan berubahnya pola tidur. Gejala perilaku lainnya berupa menangan dan kebiasaan menggigit-gigit kuku.

### **2. Emotive Symptoms (Gejala Emosi)**

Cemas, takut, mudah marah, depresi, frustrasi, merasa bingung dan kehilangan kendali.

### **3. Cognitive Symptoms (Gejala Kognitif)**

Hilangnya motivasi dan konsentrasi, individu seakan-akan kehilangan kemampuan untuk memfokuskan perhatian pada tugas yang harus dikerjakan dan kehilangan kemampuan untuk menjalankan tugas-tugas tersebut dengan baik. Gejala mental dan kognitif lainnya adalah kekhawatiran yang

berlebihan, cepat lupa, bingung, sulit mengambil keputusan, dan keinginan untuk melarikan diri dari suatu situasi.

#### **4. *Physical Symptoms* (Gejala Fisik)**

Ditandai dengan pegal – pegal, lemas, migraine, sakit kepala, sakit punggung, ketegangan otot. Pada sistem kardio vascular, *stress* seringkali direfleksikan dengan meningkatnya detak jantung, hipertensi, buruknya peredaran darah arteri. Pada sistem pernafasan seringkali ditandai dengan tarikan nafas lebih cepat dan pendek, serta mengalami kelelahan yang luar biasa.

Lebih lanjut, Arden (dalam Lestari, 2013:22) mengemukakan bahwa gejala stress difragmentasikan kedalam tiga fragmen, yakni gejala fisik, psikologis, dan gejala perilaku. Lebih lanjut dijelaskan :

##### **1. Gejala Fisik**

Gejala fisik terdiri dari sakit kepala, sakit punggung, kehilangan nafsu makan, makan berlebihan, bahu tegang, diare, insomnia, kelelahan, sring flu, gangguan pencernaan, gangguan perut, dan nafas pendek.

##### **2. Gejala Psikologi**

Gejala psikologi terdiri dari pesimisme, mudah lupa, kebosanan, ketidaktegasan, ketidaksabaran, pikiran yang kaku, depresi, kecemasan, tidak logis, apatis, kesepian, merasa tidak berdaya, dan melarikan diri.

### **3. Gejala Perilaku**

Gejala perilaku terdiri dari keresahan, mudah marah, sifat suka memerintah, rentan mengalami kecelakaan, isolasi sosial, agresivitas, membela diri, kecurigaan, hygiene yang buruk, tidak memiliki rasa humor, mudah bingung, pekerjaan yang buruk, dan mangkir kerja.

#### **c. Faktor Penyebab Stress Kerja**

*National Safety Council* tahun 2004 (dalam Lestari, 2013:29) mengelompokkan penyebab *stress* kerja ke dalam tiga kategori besar yakni :

1. Penyebab Organisasional
  - a. Kurangnya otonomi kerja

Otonomi merupakan kemandirian pekerja dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, serta tidak membutuhkan pengawasan dari atasannya (Robbins, 1998). Tuntutan tugas merupakan faktor yang berhubungan langsung dengan pekerjaan seseorang, meliputi rancangan pekerjaan (otonomi, berbagi tugas,

tingkat otoritas), kondisi lingkungan pekerjaan, dan tata letak ruang kerja. Semakin banyak tugas dan tanggung jawab yang dimiliki seseorang, maka tersebut berpotensi menimbulkan *stress* kerja, sedangkan dengan adanya otonomi, maka memiliki kecenderungan dapat mengurangi *stress* kerja.

b. Beban Kerja

Munandar (2008) Timbulnya beban kerja berlebih adalah akibat dari pekerjaan yang diberikan kepada pekerja dan dirasakan oleh pekerja sebagai beban yang terlalu banyak untuk diselesaikan dalam waktu tertentu.

c. Relokasi Kerja

Relokasi kerja atau mutasi adalah kegiatan ketenagakerjaan yang berhubungan dengan proses pemindahan fungsi, tanggung jawab, dan status ketenagakerjaan, tenaga kerja ke situasi tertentu dengan tujuan agar tenaga kerja yang bersangkutan memperoleh kepuasan kerja yang mendalam dan dapat memberikan potensi kerja yang semaksimal mungkin kepada perusahaan (Sastrohadiwiryo;Lestari, 2013). Namun lain hal dengan pernyataan Mobley (dalam Lestari, 2013) bahwa pemindahan kerja yang tidak sesuai dengan pekerja

dapat menimbulkan dampak negatif, seperti menimbulkan *stress* bagi pekerja, mengurangi consensus dalam kelompok, dan mengakibatkan komunikasi yang kurang akurat.

d. Kurangnya Pelatihan

UU Ketenagakerjaan No. 12 Tahun 2003 Pelatihan kerja merupakan keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap, dan etos kerja pada tingkat keterampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan atau pekerjaan. Lebih lanjut, Denny (dalam Lestari, 2013) mengutarakan bahwa kurangnya pelatihan bagi pekerja akan dapat menyebabkan stress kerja.

e. Perkembangan karir (promosi yang kurang atau lebih)

Munandar menyatakan bahwa peluang yang terlalu kecil untuk promosi jabatan bagi pekerja yang merasa sudah waktunya mendapatkan promosi jabatan, baik karena keadaan tidak mengijinkan ataupun karena mungkin terlupakan, dapat menimbulkan *stress* kerja. Begitupun sebaliknya, jika pekerja mendapatkan promosi yang berlebih, dimana pekerja merasa terlalu dini untuk

dipromosikan, dikarenakan belum siap dituntut untuk memiliki pengetahuan serta keterampilan yang tidak sesuai dengan bakatnya, hal tersebut akan memicu terjadinya *stress* kerja (dalam Lestari, 2013).

f. Hubungan yang buruk dengan atasan

Munandar (dalam Lestari, 2013) Hubungan yang buruk antara atasan dengan bawahan terungkap dalam gejala adanya kepercayaan yang rendah satu sama lain, pemberian dukungan yang rendah, dan minat yang rendah dalam pemecahan masalah pekerjaan, serta perilaku yang kurang toleransi oleh atasan dapat memicu munculnya tekanan kerja yang kemudian menimbulkan *stress* kerja.

g. Perkembangan teknologi

Robbins (dalam Lestari, 2013) menyatakan kemajuan dalam teknologi yang semakin berkembang menimbulkan ketidakpastiaan ditandai dengan perubahan inovasi teknologi yang sangat pesat. Pesatnya teknologi yang menuntut pekerja untuk dapat menguasainya dalam waktu singkat dengan pengalaman yang kurang merupakan salah satu faktor penyebab terjadinya *stress* kerja.

h. Bertambahnya tanggung jawab tanpa penambahan gaji



Nugrahani (dalam Lestari, 2013) menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan terhadap gaji dengan tingkat stres yang dialami pekerja, yakni semakin pekerja merasa belum puas terhadap gajinya, maka tingkat stres yang dialami akan semakin berat dan begitu pula sebaliknya.

## 2. Penyebab Individu

### a. Pertentangan antara karir dan tanggung jawab keluarga

Greenhaus dan Beutell (dalam Lestari, 2013) mengemukakan pertentangan pekerjaan-keluarga merupakan bentuk konflik peran dimana tuntutan peran pekerjaan dan keluarga tidak dapat diseimbangkan.

### b. Ketidakpastian Ekonomi

Belton dan Santor (dalam Lestari, 2013) mengemukakan ketidak pastian ekonomi mengancam timbulnya kemiskinan, sehingga kemiskinan dalam hal ekonomi keuangan menimbulkan *stress* tinggi bagi keluarga dan terkhusus pada individu itu sendiri.

### c. Kurangnya Penghargaan Kerja

Swée, dkk. (dalam Lestari, 2013) menyebutkan bahwa faktor stres kerja yang bermakna secara statistik adalah kurangnya penghargaan kerja, terlalu fokus pada

kualitas kerja, beban kerja yang berat, dan masa kerja yang panjang, yakni dari 13 responden yang kurang dalam mendapat penghargaan kerja terdapat 11 responden mengalami stres.

d. Kejenuhan Kerja

Menurut National Safety Council (2004) gejala khusus dari kejenuhan kerja adalah kebosanan, depresi, pesimisme, kurang konsentrasi, kualitas kerja buruk, ketidakpuasan, absensi yang meningkat, serta kesaitan atau sering mengalami sakit. Kejenuhan kerja berpotensi untuk menyebabkan keletihan kerja, sehingga pekerja merasa bahwa dirinya hanya memiliki sedikit control terhadap faktor-faktor ditempat kerja atau bahkan tidak memiliki kontrol sama sekali. Melalui gambaran ini dapat diketahui mengapa kejenuhan kerja menjadi faktor pencetus *stress* kerja.

Lebih lanjut Prihatini (dalam Lestari, 2013) mengemukakan bahwa kebosanan dalam bekerja merupakan manifestasi dari *stress* kerja yang menyebabkan produktifitas kerja menurun dan adanya ketidakpuasan kerja, kurang motivasi, hilangnya gairah kerja (*burnout*), serta angka absensi yang meningkat.

e. Perawatan Anak

Sebagaimana Wilson dan Corlett (dalam Lestari, 2013) menyebutkan bahwa terdapat tiga hal yang dapat memicu timbulnya stres kerja yakni pekerja dihadapkan pada tuntutan yang tidak sesuai dengan kemampuannya, pekerja mempunyai keterbatasan dalam mengatasi masalahnya, dan kurangnya dukungan dari kolega, penyelia, teman atau keluarga termasuk kurangnya perawatan untuk anak.

f. Konflik dengan Rekan Kerja

Putri (dalam Lestari, 2013) menggolongkan dukungan sosial dimana jika hubungan tersebut buruk maka dapat menyebabkan *stress*. Dalam hasil penelitannya, Putri berpendapat bahwa terdapat hubungan negatif yang sangat signifikan antara dukungan sosial dengan *stress* kerja.

3. Penyebab Lingkungan

a. Buruknya Kondisi Lingkungan Kerja

Buruknya lingkungan fisik menurut Irawan (dalam Lestari, 2013) meliputi suhu ruangan yang terlalu panas atau terlalu dingin dapat menyebabkan ketidaknyamanan seseorang dalam menjalankan pekerjaannya, serta ruang

kerja terlalu sesak, kurangnya pencahayaan, lingkungan, lingkungan pekerjaan kotor, dll.

b. Diskriminasi Ras

Dalam kehidupan sehari – hari seringkali ditemukan diskriminasi ras baik dalam perkataan maupun perbuatan dan hal ini bertentangan dengan Undang – Undang no. 40 tahun 2008 diskriminasi ras dan etnis telah dihapuskan karena tidak sesuai dengan fitrah manusia dimana dalam Undang – Undang tersebut disebutkan bahwa umat manusia berkedudukan sama di hadapan Tuhan dan umat manusia dilahirkan dengan martabat dan hak – hak yang sama tanpa perbedaan apapun, baik ras maupun etnik.

c. Pelecehan Seksual

Baron and Greenberg (dalam Irawan, 2010) Dari banyak kasus pelecehan seksual yang sering menyebabkan *stress* kerja adalah perlakuan kasar atau penganiayaan fisik dari lawan jenis dan janji promosi jabatan namun tak kunjung terwujud hanya karena wanita. *Stress* akibat pelecehan seksual banyak terjadi pada negara yang tingkat kesadaran warga terhadap persamaan jenis kelamin cukup tinggi, namun tidak ada undang–undang yang melindunginya.

d. Kekekrasan di Tempat Kerja

Newstorm dan Davis (dalam Lestari, 2013) berpendapat bahwa terdapat jutaan pekerja menjadi korban dari kekerasan ditempat kerja, serta banyak pekerja yang hidup dibawah tekanan dan ancaman. Hal tersebut akan menimbulkan *stress* kerja. Lebih lanjut menurut CCOHS 2012 tindakan kekerasan ditempat kerja meliputi perilaku mengancam (seperti merusak peralatan dan melempar objek). Ancaman secara verbal dan tulisan, pelecehan (seperti merendahkan, menghina, memfitnah), perkataan makian (seperti sumpah serapah), dan penyerangan fisik (seperti memukul, menendang, dan mendorong).

e. Kemacetan Saat Pergi dan Pulang Kerja

Sari (dalam Lestari, 2013) Kemacetan identik dengan kepadatan, yang didefinisikan sebagai jumlah kendaraan yang menempati suatu panjang jalan tertentu dari lajur atau jalan, dirata-rata terhadap waktu. Menurut laporan buletin Butarau (2009) mengenai kemacetan, puncak kemacetan di kota-kota besar terjadi pada jam sibuk di pagi hari dan sore hari, dimana dari kemacetan tersebut mengakibatkan stres yang tinggi pada pengguna jalan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa sumber *Stress* pada individu tidak hanya satu faktor melainkan oleh beberapa faktor seperti yang telah dipaparkan oleh National Safety Council yakni berupa kurangnya otonomi, beban kerja, relokasi pekerjaan, kurangnya pelatihan, perkembangan karir, hubungan yang buruk dengan atasan, perkembangan teknologi, bertambahnya tanggung jawab tanpa pertambahan gaji, dan pekerja yang dikorbankan (faktor organisasional), pertentangan antara karir dan tanggung jawab keluarga, ketidakpastian ekonomi, kurangnya penghargaan kerja, kejenuhan kerja, perawatan anak, dan konflik dengan rekan kerja (faktor individu), buruknya kondisi lingkungan kerja, pelecehan seksual, kekerasan di tempat kerja, kemacetan saat berangkat dan pulang kerja, dan diskriminasi ras (faktor lingkungan).

Guru BK di SMK rentan terkena *stress* karena dipicu berbagai hal, seperti beban kerja yang berat, ketidaksesuaian jumlah guru BK dengan jumlah siswa yang dilayani dan ketidakmampuan guru BK dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan siswa, konflik antar rekan kerja, dan kejenuhan yang terjadi diakibatkan ambiguitas peran yang terjadi secara terus menerus sehingga menimbulkan *stress* kerja pada

guru BK. Faktor kepribadian pada guru BK yang cenderung memiliki jiwa kompetitif, perfeksionis, dan memiliki harapan yang tinggi terhadap pekerjaannya, kemudian faktor kognitif pada guru BK yaitu pandangan yang dimiliki setiap guru pada suatu hal atau kejadian–kejadian dalam hidup yang cenderung berbeda–beda dan keyakinan mereka akan kemampuan yang dimiliki dalam menghadapi suatu kejadian, serta faktor dari luar individu seperti kemacetan yang ditemui dalam kehidupan sehari–hari juga memungkinkan terjadinya *stress* kerja.

#### **d. Dampak *Stress* Kerja**

Atwater (1983:55) menjelaskan dampak *stress* dibedakan menjadi 3 kategori yakni:

##### 1. Dampak Fisiologik

Seseorang yang mengalami *stress* akan merasakan sejumlah gangguan fisik seperti mudah sakit (masuk angin, pusing, hipertensi, dll), kejang otot, berat badan tidak menentu, dll.

##### 2. Dampak Psikologik

a) Keletihan emosi dan kejenuhan

b) Terjadinya depersonalisasi dalam keadaan *stress* berkepanjangan, seiring dengan keletihan emosi, kita

dapat melihat ada kecenderungan yang bersangkutan memperlakukan orang lain sebagai “sesuatu” dibandingkan “seseorang”.

- c) Pencapaian pribadi yang bersangkutan menurun, sehingga berakibat pula menurunnya rasa kompeten dan motivasi.

### 3. Dampak Perilaku

- a) *Stress* menjadi *Distress*, kinerja menurun dan sering terjadi tingkah laku yang tidak diterima oleh masyarakat.
- b) Level *Stress* yang cukup tinggi berdampak negatif pada kemampuan mengingat informasi, mengambil keputusan dan mengambil langkah tepat.
- c) Seseorang yang *Stress* berat seringkali menjadi tidak aktif.

Dampak *Stress* berakibat negative dan juga dapat memberikan dampak positif yang disebut *eustress*. Dampak *eustress* yaitu dapat meningkatkan kesiagaan mental, kewaspadaan dan performance individu dan juga meningkatkan motivasi individu untuk menciptakan sesuatu. Sedangkan *Stress* yang merugikan dapat disebut dengan *distress*. Dampak *distress* yaitu ketika individu merasakan kecemasan, ketakutan, khawatir dan gelisah sehingga individu mengalami keadaan psikologis yang negative, menyakitkan dan timbul keinginan untuk menghindari.



#### e. Dimensi *Stress* Kerja

*Stress* kerja muncul ketika terdapat perbedaan pandangan individu antara kemampuan yang diharapkan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan kemampuan sesungguhnya yang dimiliki dalam menyelesaikan pekerjaan (Leung *et al*, 2007). Mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Leung *et al*. (2007) *stress* kerja memiliki 4 dimensi dan terdiri dari 6 indikator yaitu :

##### 1. Kepribadian

###### a. *Personal Behavior* (Perilaku Pribadi)

Setiap orang memiliki kepribadian yang berbeda-beda dan respon yang berbeda pula dalam menghadapi situasi menekan (*stress*). Beberapa orang yang mengalami *stress*, cenderung tidak mampu untuk mengatasi *stress* kerja namun beberapa orang lainnya dapat mengatasi *stress*, dengan cara menyesuaikan perilaku dan memenuhi tantangan lingkungan (Leung dan Chan, 2011).

Menurut Schafer, Friedman, dan Rosenman (dalam Leung dan Chan, 2011) terdapat dua jenis perbedaan yang paling umum dari kepribadian yang cenderung mengalami *stress* yaitu Tipe A dan Tipe B. individu dengan kepribadian Tipe A dianggap lebih impulsive, kompetitif, dan agresif (tergesa-gesa). Individu dengan kepribadian tipe A

terdorong oleh waktu, hidup dalam jadwal dan tenggat waktu, merasa tidak aman dari status, serta tidak dapat santai. Sedangkan individu dengan kepribadian Tipe B sebaliknya, mereka cenderung lebih tenang dan santai. Menurut penelitian sebelumnya, individu dengan kepribadian Tipe A dilaporkan lebih banyak mengalami penyakit yang disebabkan *stress* dibandingkan dengan kepribadian Tipe B.

## **2. Hubungan Interpersonal**

### **a. *Social Support* (Dukungan Sosial)**

Dukungan sosial merupakan dukungan yang didapat seseorang dari dalam maupun dari luar pekerjaan (Wibowo,2014). Namun ketidakpercayaan antara atasan dan bawahan serta rekan kerja akan mengakibatkan komunikasi tidak lancar antara satu dengan lainnya, serta kepuasan kerja yang rendah diakibatkan tekanan psikologis dan perasaan terancam yang berhubungan dengan kesejahteraan seseorang (Leung et al., 2007).

### **b. *Role Conflict* (Konflik Peran)**

Konflik peran dapat berarti dilema "terkutuk jika Anda melakukannya,terkutuk jika Anda tidak melakukannya" Greenberg (2002:281). Konflik peran terjadi ketika terdapat

ketidaksesuaian antara tuntutan dengan peran individu dalam lingkup pekerjaan (Ismail dan Teck-Hong,2011). Lebih lanjut menurut Leung et al (dalam Alswaity, 2013) konflik peran merupakan sumber signifikan munculnya *stress* kerja bagi para professional yang sering mengalami peran ganda dan tidak sesuai dengan pekerjaannya.

### **3. Beban Kerja**

#### **a. *Work Underload* (Bekerja dibawah beban)**

Bekerja di bawah beban adalah ketika individu mengetahui bahwa diri mereka berada dalam posisi dimana tuntutan pekerjaan tidak memanfaatkan seluruh keterampilan dan kemampuan yang mereka miliki (Leung et al, 2007). Hal ini dapat terjadi ketika tugas-tugas yang terlalu membosankan dan berulang-ulang, dalam hal ini individu memiliki perasaan bahwa keterampilan dan kemampuan mereka tidak sepenuhnya dimanfaatkan (Leung et al:2005).

### **4. Lingkungan Kerja**

#### **a. *Poor Environment* (Lingkungan Buruk)**

Leung et al. (2007) lingkungan yang buruk disekitar individu baik pekerjaan atau lingkungan rumah (kebisingan, suhu ruangan sangat tinggi atau rendah, pencahayaan

kurang, ventilasi, kurangnya privasi, kebersihan tempat kerja, pengaturan ruang kerja, ruang kerja terlalu ramai) dapat menyebabkan *stress* kerja. Kondisi kerja yang buruk, dapat menimbulkan *stress* kerja dan mempengaruhi kinerja individu, serta kesehatan mental yang buruk.

**b. *Home-Work Conflict* (Konflik Rumah-Kerja)**

Leung et al. (dalam Alswaity,2013) Konflik rumah-kerja adalah gangguan yang disebabkan oleh pekerjaan individu terhadap hubungan interpersonal dengan keluarga dan teman-teman, dan diidentifikasi sebagai salah satu faktor yang signifikan menimbulkan *stress* kerja. Konflik rumah-kerja terjadi ketika individu gagal untuk mencapai “keseimbangan” antara pekerjaan dan kehidupan pribadi (Leung et al., 2007: Alswaity, 2013). Konflik rumah–kerja dapat terjadi dengan berbagai cara, yaitu gangguan kerja dengan hubungan perkawinan, kegiatan rekreasi, peran orangtua, manajemen rumah, dll (Lingard, 2004; Alswaity, 2013).

**f. Pengukuran *Stress* Kerja**

Skala yang digunakan untuk mengukur tingkat *stress* seseorang adalah *RustOut / BurnOut Scale* (RO-BO). Skala RO-BO mencerminkan *quantitative stress* (jumlah tugas) dan

*qualitative stress* (kesulitan dalam menyelesaikan tugas) pada dimensi beban kerja pada individu (Leung et al., 2007a). Skala RO-BO didefinisikan oleh Gmelch (dalam Leung, 2007), Hal ini menunjukkan bahwa terlalu banyak *stress* dalam bekerja dapat dikatakan *Burnout*, sedangkan terlalu sedikit *stress* dalam bekerja dapat dikatakan *Rustout*.

Individu dalam kategori *burnout* dapat mengalami kelelahan dan frustrasi dengan pekerjaannya serta dapat meningkatkan ketidakhadiran disekolah (Maslach dan Jackson, 1981). Sedangkan individu dalam kategori *rustout* ditandai dengan kurangnya produktivitas, pasif, tidak mau berkembang, dan kemampuan yang kurang dalam menghadapi tantangan pekerjaan. Individu yang berada pada kategori *Burnout* dan *Rustout* akan mempengaruhi kinerja dan tidak akan mencapai kinerja yang optimal, sedangkan pada kategori *Stress* menandakan individu sedang berada dalam kinerja yang optimal (Leider dan Buchholz, 1995).

Tingkat *stress* individu diukur secara obyektif dengan memperoleh perbedaan pandangan antara kemampuan yang diharapkan dalam menyelesaikan tugas dengan kemampuan yang sebenarnya dalam menyelesaikan tugas berdasarkan 15 pernyataan meliputi kepribadian, hubungan interpersonal (dengan

sosial, konflik peran), beban kerja (beban kerja terlalu banyak/terlalu sedikit), dan lingkungan kerja (lingkungan kerja buruk, konflik antara rumah-kerja). Skala RO-BO terdiri dari 15 pernyataan pilihan jawaban dengan model skala Likert 7 tingkatan pengukuran dari 1 "sangat tidak setuju" sampai 7 "sangat setuju". Kategorisasi *level stress* kerja menggunakan perhitungan statistic persentil. Pada kategori *burnout* terdapat pada persentil 75-100, pada kategori *stress* terdapat pada persentil 26-74, sedangkan pada kategori *rustout* terdapat pada persentil 1-25.

#### **g. Strategi Penanganan Stress Kerja**

Rutter dan Garmezy (dalam Santrock, 2003:565) mengemukakan bahwa beberapa *stressor* dapat dialami sekaligus, dan pengaruhnya akan berlipat ganda. Lebih lanjut Rutter menyatakan pada sebuah penelitian dinyatakan bahwa mereka yang mengalami dua *stressor* kronis dalam hidup, memungkinkan akan memiliki empat kali lebih besar untuk memerlukan layanan psikologis dibandingkan dengan mereka yang menghadapinya hanya satu *stressor* kronis.

Lazarus (dalam Santrock, 2003:566) mengemukakan bahwa upaya untuk mengatasi *stress* dapat disebut dengan *coping* yang terdiri dari dua bentuk yaitu *Problem Focused Coping* dan *Emotion Focused Coping*. *Problem Focused Coping* merupakan

upaya untuk mentasi *stress* yang berfokus pada masalah dan mengarahkan individu pada tindakan langsung dan menghadapi masalah secara langsung. Sedangkan *Emotion Focused Coping* merupakan strategi penanganan *stress* dimana individu memberikan respon terhadap situasi *stress* dengan cara emosional, terutama dengan menggunakan penilaian defensive.

## 2. Hakikat *Coping*

### a. Definisi *Coping*

Lazarus dan Folkman (Carver, Weintraub, & Scheier, 1989) mengemukakan bahwa *stress* mengandung tiga tahapan proses yaitu *primary appraisal* dan *secondary appraisal*. *Primary appraisal* merupakan proses mempersepsikan tantangan atau *stressor*. Sedangkan *Secondary appraisal*, yakni proses memikirkan respon yang potensial untuk menghadapi tantangan atau *stressor* dan proses terakhir adalah *coping*, yakni proses eksekusi dari respons yang telah dipikirkan sebelumnya. Selanjutnya, Lazarus dan Folkman (1984:118) mendefinisikan *Coping* sebagai pikiran dan tindakan yang realistis dan fleksibel untuk memecahkan masalah dengan cara mengurangi *stress*.”

Lazarus dan Folkman (1984:141) menegaskan bahwa *coping* merupakan suatu proses tertentu yang disertai dengan

usaha dalam rangka mengubah domain kognitif atau perilaku secara konstan untuk mengatur dan mengendalikan tuntutan dan tekanan dari luar maupun dari dalam diri yang diprediksi dapat membebani melampaui kemampuan ketahanan seseorang. Lebih lanjut Lazarus dan Folkman (1986) menyatakan bahwa *coping* merupakan suatu proses yang bukan *trait*, sehingga *coping* berkaitan dengan apa yang dilakukan individu saat menghadapi situasi yang menekan, *coping* juga dapat diartikan sebagai suatu usaha, yang mencakup orientasi aksi dan intrapsikis untuk mengatur (menguasai, mentoleransi, mereduksi, meminimalisir) tuntutan lingkungan dan internal serta konflik diantara keduanya yang membebani atau melebihi kemampuan seseorang

Senada dengan pendapat tersebut, Sarafino (1998:132) juga menegaskan bahwa *coping* merupakan suatu proses dimana individu mencoba untuk mengelola jarak yang ada antara tuntutan dengan sumber daya yang mereka gunakan dalam menghadapi situasi *stress*. Santrock (2010:299) mendefinisikan *Coping* sebagai upaya untuk mengelola situasi yang membebani, memperluas usaha untuk memecahkan masalah-masalah hidup, dan berusaha untuk mengatasi atau menangani *stress*. Keberhasilan dalam *Coping* berkaitan dengan sejumlah karakteristik, termasuk penghayatan mengenai kendali pribadi, emosi positif, dan sumber



daya personal. Definisi *coping* harus mencakup upaya untuk mengelola tuntutan *stress*, terlepas dari hasilnya.

Pearlin dan Schooler (dalam Lazarus & Folkman, 1984:149) menyatakan, *Coping* berfungsi untuk mengubah situasi pengalaman yang menegangkan, mengontrol maksud dari pengalaman sebelum menjadi *stress* dan mengontrol *stress* itu sendiri setelah timbul. Sementara itu, Schults dan Pekrum (dalam Beckett, 2011) mengemukakan bahwa tingkat keterampilan *coping* serta kecerdasan emosional pada konselor akan mempengaruhi ketahanan seseorang dalam pekerjaannya. *Coping* akan menentukan, apakah seseorang sanggup bertahan dalam menghadapi situasi yang dianggap mengancam dan situasi yang tidak menyenangkan, lalu beradaptasi dengan kecemasan serta *stress* yang dirasakan atau tidak dirasakan.

Berdasarkan pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa *coping* merupakan suatu upaya untuk menghadapi *stress* dengan tindakan yang realistis dan fleksibel untuk mengelola (menguasai, mentoleransi, mereduksi, meminimalisir) tuntutan dan tekanan dari luar maupun dari dalam diri yang diprediksi membebani dan melampaui kemampuan seseorang.

#### **b. Faktor yang Mempengaruhi *coping***

Lazarus dan Folkman (1984) mengemukakan terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi individu dalam memilih *coping* yaitu faktor lingkungan dan faktor individu itu sendiri. Faktor lingkungan terdiri dari ketidakpastian dan dapat diprediksi atau tidaknya suatu masalah. Pada faktor lingkungan meliputi *temporary factor* (faktor sementara) yaitu kesegeraan, durasi, dan ketidakpastian sementara.

Sementara itu, pada faktor individu, hal yang mempengaruhi yaitu keyakinan dan komitmen, yang mengekspresikan hal penting dan berarti pada individu. Lebih lanjut, Wrubel (dalam Putri, 2012:18) menyatakan bahwa keyakinan adalah pembentuk pribadi atau konfigurasi kognitif dari budaya di lingkungan. Keyakinan terdiri dari keyakinan eksistensial dan keyakinan terhadap control diri. Keyakinan eksistensial adalah keyakinan yang dapat menciptakan makna hidup, walaupun dari pengalaman yang buruk, untuk tetap menjaga adanya harapan dalam hidup. Keyakinan terhadap control diri merupakan keyakinan seseorang pada kekuatan dirinya untuk dapat mengatur kondisi diri.

### c. Dimensi *Coping*

Lazarus dan Folkman (1986:993) membagi bentuk *coping* menjadi dua jenis, dan menjelaskan fungsi *Coping* secara spesifik melalui teorinya yaitu sebagai berikut :

#### 1. *Problem focused Coping*

*Problem focused Coping* bertujuan untuk pemecahan masalah atau melakukan sesuatu untuk mengubah sumber *stress*. *Problem-focused Coping* lebih mungkin terjadi ketika suatu kondisi dinilai dapat berubah. Pada *Coping* ini, usaha-usaha yang dilakukan untuk mengarahkan pada mendefinisikan masalah, membuat solusi dalam menghadapi masalah, mempertimbangkan baik dan buruknya suatu masalah, membuat solusi alternative, mempertimbangkan baik dan buruknya seluruh solusi alternative tersebut, memilih alternative terbaik dan kemudian mengambil tindakan.

Lebih lanjut, Khan dkk (dalam Lazarus & Folkman, 1984:152) menjelaskan bahwa *Problem Oriented Strategies* mengarahkan pada lingkungan dan diri sendiri. Pada awalnya beberapa strategi dibuat untuk mengubah tekanan lingkungan, hambatan, sumber daya, prosedur dll. Lalu terakhir ini, strategi yang diarahkan meliputi perubahan motivasi atau kognitif (merubah tingkat aspirasi, mengurangi keterlibatan ego,

menemukan kepuasan alternatif, mengembangkan standar baru, dan perilaku belajar keterampilan baru.

## 2. ***Emotion Focused Coping***

*Emotion Focused Coping* merupakan individu yang lebih berfokus untuk mengurangi emosi negatif yang muncul akibat *stress* yang dialaminya. *Emotion Focused Coping* terdiri atas proses kognitif yang diarahkan untuk mengurangi penderitaan emosional dan mencakup strategi seperti menghindari, meminimalisasi, menjauhkan, perhatian selektif, perbandingan positif dan nilai positif dari peristiwa negatif. Bentuk – bentuk kognitif tertentu dari strategi *Coping* yang berpusat pada emosi ini mengarah pada perubahan persepsi suatu kejadian tanpa mengubah situasi objektif (Lazarus dan Folkman, 1984:150).

Strategi ini menurut Carver, Weintraub dan Scheier (1989), digunakan ketika seseorang merasa *stressor* merupakan sesuatu yang dapat ditahan. Lebih lanjut, Lazarus dan Folkman menyatakan bahwa *Emotion Focused Coping* juga digunakan untuk mempertahankan harapan dan optimisme, untuk menyangkal fakta dan implikasinya, untuk

menolak mengakui yang terburuk, untuk bertindak seolah-olah apa yang terjadi tidak masalah dan sebagainya.

Mechanic menyebutkan *Emotion Focused Coping* sebagai defense (pertahanan). Adapun strategi yang termasuk didalamnya yaitu mencari informasi yang menyenangkan dari lingkungan yang sesuai dengan dirinya dan berharap mahasiswa dapat menghadapi ujian, bercanda, menjadi anggota dari suatu kelompok, bermusuhan, mencari dukungan, menghindari mahasiswa lain, mencari alasan yang dapat membuat mereka gagal, menenangkan diri dan bertanggung jawab.

Lazarus dan Folkman (1984:140) memandang *Coping* sebagai suatu usaha untuk menguasai situasi tertekan, tanpa memperhatikan akibat dari tekanan tersebut, namun *Coping* bukan merupakan suatu usaha untuk menguasai seluruh situasi menekan, karena tidak semua situasi tersebut dapat benar-benar dikuasai. Sehingga *coping* yang efektif untuk dilakukan adalah *coping* yang membantu seseorang untuk mentoleransi, meminimalisir, menerima atau menolak tekanan yang tidak dapat dikuasainya. Sedangkan *coping* terbaik adalah *Coping* yang dapat mengubah hubungan individu dengan lingkungannya menjadi lebih

baik (Lazarus dan Folkman, 1984:139). Oleh karena itu, *coping* ideal pada guru BK adalah yang mampu mentoleransi, meminimalisir, menerima atau menolak tekanan yang tidak dapat dikuasainya, sehingga ia mampu memiliki hubungan yang baik dengan lingkungan pekerjaannya.

Pada perkembangannya Carver mengembangkan teori Lazarus dan Folkman mengenai *coping stress*. Carver pada tahun 1997 (dalam Pane, 2014:10) melakukan revisi terhadap alat ukur COPE yang kemudian menghasilkan Brief COPE, dimana ada beberapa subskala yang ditambahkan dan ada pula yang dihilangkan. Brief COPE terdiri dari 14 subskala, yang masing – masing terdiri dari dua item, yaitu sebagai berikut :

a. *Problem-Focused Coping*

1. *Active Coping* (penyelesaian masalah secara aktif) adalah proses mengambil langkah – langkah aktif untuk mencoba menghapus atau menghindari *Stressor* atau memperbaiki efeknya. *Active Coping* meliputi memulai tindakan langsung, meningkatkan upaya seseorang, dan berusaha untuk menjalankan *Coping* dengan cara bertahap.

2. *Planning* (perencanaan) adalah berpikir tentang cara untuk mengatasi *Stressor*. Perencanaan meliputi memikirkan strategi tindakan, berpikir tentang langkah apa yang diambil dan bagaimana cara terbaik untuk menangani masalah.
3. *Using instrumental support* (menggunakan instrument sebagai dukungan) adalah pencarian saran/nasehat, bantuan, dan informasi yang diharapkan dapat membantu individu memecahkan masalah dan mengatasi *stressor* yang dihadapi.

b. *Emotion-focused Coping*

Carver, Scheiver dan Weintraub (1989:268) mengklasifikasikan 11 jenis *coping* yang termasuk dalam *Emotion-Focused Coping*, yaitu:

1. *Using emotional support* adalah mendapatkan dukungan moril, simpati dan pemahaman yang bertujuan untuk mengurangi bahkan menghilangkan ketidaknyamanan emosional akibat masalahnya. Definisi ini hampir serupa dengan dukungan sosial pada *problem-focused coping* namun bedanya kecenderungan mencari dukungan sosial emosional ini hanya mencari dukungan emosional

untuk menenangkan dirinya atau mengeluarkan perasaan saja, sehingga penggunaan strategy ini dinilai terkadang tidak selalu adaptif.

2. *Positive reframing* (mengkaji ulang kejadian masa lalu kearah positif), Carver, menggunakan isitilah ini didasarkan pada teori Lazarus dan Folkman (1984) tentang konsep penilaian positif. *Coping* yang berfokus untuk mengelola perasaan tertekan dan bukan berurusan dengan *stressor* itu sendiri.
3. *Denial* (Penyangkalan), adalah dimana seseorang menyangkal untuk percaya bahwa *stressor* itu ada dan bertindak seolah-olah *stressor* tersebut tidak nyata. Penyangkalan dapat menjadi pemicu masalah baru jika tekanan yang muncul diabaikan karena dengan menyangkal suatu kenyataan dari masalah yang dihadapi seringkali meliputi upaya menghadapi masalah yang seharusnya lebih mudah untuk pemecahan masalah.
4. *Acceptance* (penerimaan) adalah respon *coping* yang fungsional, dalam hal ini bahwa seseorang yang menerima kenyataan akan situasi yang penuh stress, dapat menerima bahwa kenyataan tersebut pasti terjadi. Penerimaan dapat memiliki dua makna yaitu sebagai



sikap menerima tekanan sebagai suatu kenyataan dan sikap menerima karena belum adanya strategi menghadapi masalah secara aktif dapat dilakukan.

5. *Humor* adalah individu yang mencoba membuat lelucon mengenai masalah yang sedang dihadapi
6. *Religion* (agama), Seseorang beralih pada agama ketika mengalami *stress* dengan berbagai macam alasan, karena agama dapat berfungsi menjadi sebuah sumber dukungan emosional dan sebagai sarana untuk menafsirkan kembali masalah yang dihadapi secara positif.
7. *Venting* (pelampiasan emosi) adalah kecenderungan individu untuk memusatkan diri pada pengalaman *distress* atau kekecewaan individu. Sedangkan penonjolan gejala-gejala *distress* dapat meningkatkan *stress* dan menjauhkan individu dari usaha – usaha  *coping* aktif.
8. *Substance Use* (penggunaan zat atau alcohol/obat-obatan) Individu menggunakan lakohol atau obat – obatan lainnya sebagai cara untuk melepaskan diri dari *stressor*.

9. *Self-Distraction* (pengendalian diri) merupakan variasi dari tindakan pelarian. Strategi ini menggambarkan pelarian secara mental dengan melakukan tindakan-tindakan alternative untuk melupakan masalah meliputi melamun, melarikan diri dengan tidur dan menyibukkan diri dengan menonton TV.
10. *Behavioral Disengagement* (Penyimpangan Perilaku), digambarkan sebagai gejala perilaku yang disebut ketidakberdayaan. *Behavioral disengagement* adalah mengurangi perilaku untuk menghadapi *stressor*, menghentikan usaha dalam menghilangkan *stressor* (menyerah).
11. *Self Blame* (menyalahkan diri sendiri) suatu cara yang digunakan seseorang dalam menghadapi masalah dengan cara menyalahkan diri sendiri dan menyesali tentang apa yang telah terjadi dengan memberi hukuman pada diri secara berlebihan.

#### **d. Pengukuran *Coping Stress***

Dalam penelitian ini, *coping* diukur dengan menggunakan alat ukur Brief COPE yang dibuat oleh Carver (1997) berdasarkan teori dari Lazarus dan Folkman. Alat ukur Brief COPE merupakan

hasil revisi dari inventory COPE yang disusun oleh Carver, Scheier, dan Weintraub pada tahun 1989.

COPE terdiri dari 15 subskala yang masing – masing terfokus pada konsep tertentu. Sebagian berkaitan dengan aspek dari *coping* itu sendiri dan sebagian lagi berkaitan dengan hal penting lainnya yang mempengaruhi *coping*. Respon – respon *coping* yang muncul menjadi sangat penting dalam proses *coping* dan memprediksi pengaruh fisiologis yang kemungkinan akan muncul (Carver, 1997). Kelima belas subskala dalam COPE juga sudah digolongkan kedalam *Problem Focused Coping* dan *Emotion Focused Coping*. Penggolongan ini juga berlaku untuk Brief Cope yang mempengaruhi revisi dari COPE. COPE secara lengkap terdiri dari 60 item, dimana setiap subskala diwakili oleh empat item.

Beberapa tahun selanjutnya Carver (1997) melakukan revisi terhadap alat ukur COPE yang kemudian menghasilkan Brief COPE, dimana ada beberapa subskala yang ditambahkan dan ada pula yang dihilangkan. Brief COPE terdiri dari 14 subskala, yang masing–masing terdiri dari dua item. Dari 14 subskala ini, beberapa sudah digolongkan ke dalam *problem* atau *Emotion Focused Coping*, seperti misalnya : *active coping*, *planning*, *using instrumental support*, dan *behavioral disengagement* masuk dalam

*Problem Focused Coping*. Sedangkan *using emotional support, venting, positive reframing, denial, acceptance, dan religion* termasuk kedalam *Emotion Focused Coping* (Carver, Scheier, & Weintraub, 1989).

Brief COPE digunakan untuk melihat bagaimana individu mengatasi masalah yang dihadapi, meng-assess respon *coping* yang penting dan potensial dengan cepat. Brief COPE terdiri dari 28 item (dengan pilihan jawaban mulai dari 1 “belum pernah” sampai 4 “sangat sering”), dimana mengukur 14 subskala *coping* yang berbeda.

### **3. Hakikat Guru Bimbingan dan Konseling**

#### **a. Definisi Guru Bimbingan dan Konseling**

Guru merupakan jabatan atau profesi yang memerlukan keahlian khusus. Untuk menjadi guru harus memenuhi kualifikasi tertentu, terlebih untuk menjadi guru profesional yang mampu melibatkan kegiatan intelektual dan mempunyai batang tubuh ilmu yang khusus (Sotjipto, 2009:37). Hal ini didukung oleh peraturan yang telah ditetapkan pada Undang – Undang Guru dan Dosen Nomor 14 Tahun 2005, menyatakan “Guru adalah pendidik profesional dengan utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai dan mengevaluasi siswa pada

pendidik anak usia dini jalur pendidikan formal, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah.”

Bimbingan menurut Prayitno (2009:100) adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan oleh orang yang ahli kepada seorang atau beberapa orang individu, baik anak-anak, remaja, maupun dewasa; agar orang yang dibimbing dapat mengembangkan kemampuan dirinya sendiri dan mandiri; dengan memanfaatkan kekuatan individu dan sarana yang ada dan dapat dikembangkan berdasarkan norma-norma yang berlaku. Sedangkan pengertian Konseling menurut *Division Counseling of Psychology* adalah suatu proses untuk membantu individu mengatasi hambatan-hambatan perkembangan dirinya, dan untuk mencapai perkembangan optimal kemampuan pribadi yang dimilikinya, proses tersebut dapat terjadi setiap waktu.

Keberadaan Guru Bimbingan dan Konseling disekolah diakui oleh Undang – undang RI No. 20 Tahun 2003, Pasal 1 Ayat 6 yang menyatakan bahwa keberadaan Guru BK dalam sistem pendidikan nasional dapat dikatakan sebagai pendidik, yakni sejajar dengan guru, dosen, atau tutor, namun dalam konteks tugas dan ekspektasi kinerja yang unik dan berbeda. Sedangkan dalam Peraturan Menteri Pendidik Nasional Nomor 22 Tahun 2005 menyatakan guru Bimbingan dan Konseling adalah Pelaksana

pelayanan konseling disekolah yang sebelumnya menggunakan istilah petugas BP, Guru BP, dan Guru Pembimbing atau sekarang disebut Konselor sekolah.

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa peran Guru merupakan suatu profesi yang mulia dimana dalam dunia pendidikan, guru merupakan kunci keberhasilan dalam mencerdaskan kehidupan siswa. Demikian halnya dengan Guru Bimbingan dan Konseling yang keberadaannya disekolah berperan sebagai pendidik dalam membantu siswa memenuhi kebutuhan–kebutan psikologis, mengatasi hambatan–hambatan perkembangan dirinya, dan untuk mencapai perkembangan optimal dari dalam diri siswa.

#### **b. Tugas Guru Bimbingan dan Konseling**

Prayitno (2009:10) menyatakan bahwa penyelenggara layanan bimbingan dan konseling disekolah merupakan tugas pokok konselor (guru BK) di sekolah. Dapat dikatakan bahwa pihak yang berhak dan bertanggung jawab menyelenggarakan bimbingan maupun konseling disekolah adalah guru bimbingan dan konseling.

Pernyataan diatas didukung oleh Downing (dalam Soetjipto, 2009:66) mengemukakan, keberadaan Guru Bimbingan dan Konseling disekolah sangat diperlukan untuk membantu siswa

agar dapat memenuhi kebutuhan – kebutuhan psikologis mereka, merealisasikan keinginannya, serta mengembangkan kemampuan atau potensinya.

Berdasarkan Pedoman Pelaksanaan Tugas Guru dan Pengawas (dalam DEPDIKNAS, 2009:12) Guru bimbingan dan konseling/konselor memiliki tugas, tanggungjawab, wewenang dalam pelaksanaan pelayanan bimbingan dan konseling terhadap peserta didik. Tugas guru bimbingan dan konseling atau konselor terkait dengan pengembangan diri peserta didik yang sesuai dengan kebutuhan, potensi, bakat, minat, dan kepribadian peserta didik di sekolah atau madrasah.

Tugas guru bimbingan dan konseling/konselor yaitu membantu peserta didik dalam:

- a. Pengembangan kehidupan pribadi, yaitu bidang pelayanan yang membantu peserta didik dalam memahami, menilai bakat dan minat.
- b. Pengembangan kehidupan sosial, yaitu bidang pelayanan yang membantu peserta didik dalam memahami dan menilai serta mengembangkan kemampuan hubungan sosial dan industrial yang harmonis, dinamis, berkeadilan dan bermartabat.

- c. Pengembangan kemampuan belajar, yaitu bidang pelayanan yang membantu peserta didik mengembangkan kemampuan belajar untuk mengikuti pendidikan sekolah/madrasah secara mandiri.
- d. Pengembangan karir, yaitu bidang pelayanan yang membantu peserta didik dalam memahami dan menilai informasi, serta memilih dan mengambil keputusan karir.

Guru bimbingan dan konseling dalam proses pemberian bantuan terhadap peserta didik didukung dengan memberikan layanan bimbingan dan konseling, yaitu:

- a. Layanan orientasi, yaitu layanan yang membantu peserta didik memahami lingkungan baru, terutama lingkungan sekolah/madrasah dan obyek-obyek yang dipelajari, untuk menyesuaikan diri serta mempermudah dan memperlancar peran peserta didik di lingkungan yang baru.
- b. Layanan informasi, yaitu layanan yang membantu peserta didik menerima dan memahami berbagai informasi diri, sosial, belajar, karir/jabatan, dan pendidikan lanjutan.
- c. Layanan penempatan dan penyaluran, yaitu layanan yang membantu peserta didik memperoleh penempatan dan penyaluran yang tepat di dalam kelas, kelompok belajar,



jurusan/program studi, program latihan, magang, dan kegiatan ekstra kurikuler.

- d. Layanan penguasaan konten, yaitu layanan yang membantu peserta didik menguasai konten tertentu, terutama kompetensi dan atau kebiasaan yang berguna dalam kehidupan di sekolah/madrasah, keluarga, industri dan masyarakat.
- e. Layanan konseling perorangan, yaitu layanan yang membantu peserta didik dalam mengentaskan masalah pribadinya.
- f. Layanan bimbingan kelompok, yaitu layanan yang membantu peserta didik dalam pengembangan pribadi, kemampuan hubungan sosial, kegiatan belajar, karir/jabatan, dan pengambilan keputusan, serta melakukan kegiatan tertentu melalui dinamika kelompok.
- g. Layanan konseling kelompok, yaitu layanan yang membantu peserta didik dalam pembahasan dan pengentasan masalah pribadi melalui dinamika kelompok.
- h. Layanan konsultasi, yaitu layanan yang membantu peserta didik dan atau pihak lain dalam memperoleh wawasan, pemahaman, dan cara-cara yang perlu dilaksanakan dalam menangani kondisi dan atau masalah peserta didik.

- i. Layanan mediasi, yaitu layanan yang membantu peserta didik menyelesaikan permasalahan dan memperbaiki hubungan antar mereka.

Kegiatan-kegiatan guru bimbingan dan konseling disekolah selama proses pemberian layanan terhadap siswa dapat didukung dengan:

- a. Aplikasi instrumentasi, yaitu kegiatan mengumpulkan data tentang diri peserta didik dan lingkungannya, melalui aplikasi berbagai instrumen, baik tes maupun nontes.
- b. Himpunan data, yaitu kegiatan menghimpun data yang relevan dengan pengembangan peserta didik, yang diselenggarakan secara berkelanjutan, sistematis, komprehensif, terpadu dan bersifat rahasia.
- c. Konferensi kasus, yaitu kegiatan membahas permasalahan peserta didik dalam pertemuan khusus yang dihadiri oleh pihak-pihak yang dapat memberikan data, kemudahan dan komitmen bagi terentaskannya masalah peserta didik, yang bersifat terbatas dan tertutup.
- d. Kunjungan rumah, yaitu kegiatan memperoleh data, kemudahan dan komitmen bagi terentaskannya masalah

peserta didik melalui pertemuan dengan orang tua atau keluarganya.

- e. Tampilan kepustakaan, yaitu kegiatan menyediakan berbagai bahan pustaka yang dapat digunakan peserta didik dalam pengembangan pribadi, kemampuan sosial, kegiatan belajar, dan karir/jabatan.
- f. Alih tangan kasus, yaitu kegiatan untuk memindahkan penanganan masalah peserta didik ke pihak lain sesuai keahlian dan kewenangannya.

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa tugas pokok guru bimbingan dan konseling sebagai pendidik adalah yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan layanan bimbingan dan konseling komprehensif untuk membantu siswa dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan psikologis dan mengembangkan kemampuan atau potensi dalam diri setiap individu.

### **c. Beban Kerja Guru Bimbingan dan Konseling**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 111 Tahun 2014 Tentang Bimbingan dan Konseling pada Pendidikan Dasar dan Menengah Pasal 10 ayat 2 (Permendikbud Republik Indonesia, 2014:6)

dijelaskan bahwa Penyelenggaraan Bimbingan dan Konseling pada SMP/MTs atau yang sederajat, SMA/MA atau yang sederajat, dan SMK/MAK atau yang sederajat dilakukan oleh Konselor atau Guru Bimbingan dan Konseling dengan rasio satu Konselor atau Guru Bimbingan dan Konseling melayani 150 orang Konseli atau peserta didik.

Sejalan dengan pernyataan tersebut dapat dilihat dalam Pedoman Pelaksanaan Tugas Guru dan Pengawas (dalam DEPDIKNAS, 2009:12) Beban kerja guru bimbingan dan konseling/konselor adalah mengampu bimbingan dan konseling paling sedikit 150 (seratus lima puluh) peserta didik dan paling banyak 250 (dua ratus lima puluh) peserta didik per tahun pada satu atau lebih satuan pendidikan yang dilaksanakan dalam bentuk layanan tatap muka terjadwal di kelas untuk layanan klasikal dan/atau di luar kelas untuk layanan perorangan atau kelompok bagi yang dianggap perlu dan yang memerlukan.

#### **d. Kualitas Pribadi Guru Bimbingan dan Konseling**

Cavanagh (dalam Yusuf, 2006:37) mengemukakan bahwa kualitas pribadi guru BK ditandai dengan beberapa karakteristik sebagai berikut:

- 1) Pemahaman diri, berarti memahami dirinya sendiri, guru BK memahami hal yang akan dilakukan dan harus dilakukan.

- 2) Kompeten, guru BK memiliki kualitas fisik, intelektual, emosional, sosial, dan moral sebagai pribadi yang berguna.
- 3) Guru BK dituntut untuk memiliki kesehatan psikologis yang baik, bahkan harus lebih baik dari kliennya karena guru BK menghadapi klien yang keadaan psikologisnya sedang tidak baik, agar guru BK dapat membantu memecahkan masalah konseli dengan baik.
- 4) Dapat dipercaya, hal ini sangat penting karena menyangkut pribadi klien. Apabila guru BK tidak dapat dipercaya konseli akan merasa terancam akan hal-hal pribadi yang akan diungkapkan kepada guru BK, sehingga proses konseling tidak akan berjalan dengan baik dan maksimal. Oleh karena itu, kepercayaan harus dipupuk dan ditumbuhkan terlebih dahulu.
- 5) Jujur merupakan komponen yang sangat penting bagi jalannya konseling, baik dari pihak guru BK maupun konseli karena apabila konseling berjalan dengan jujur, keterbukaan, maka konseling akan berjalan dengan baik dan menghasilkan pemecahan masalah yang tepat.
- 6) Kekuatan, hal ini berarti guru BK memiliki ketabahan dalam menghadapi masalah, dapat mendorong klien untuk

mengatasi masalahnya dan dapat menanggulangi kebutuhan dan masalah pribadi.

- 7) Bersikap hangat, seorang guru BK harus ramah, penuh perhatian, dan memberikan kasih sayang kepada konseli yang sedang mempunyai masalah, sehingga konseli merasa nyaman dan diperhatikan dalam proses konseling.
- 8) Responsif, keterlibatan guru BK dalam proses konseling bersikap dinamis tidak pasif. Melalui respon yang aktif, konselor dapat mengkomunikasikan perhatian dirinya terhadap klien.
- 9) Sabar, melalui kesabaran guru BK dalam proses konseling dapat membantu klien untuk mengembangkan dirinya secara alami. Sikap sabar guru BK menunjukkan lebih memperhatikan diri konseli.
- 10) Sensitif, hal ini berarti guru BK menyadari tentang adanya dinamika psikologis yang tersembunyi atau sifat-sifat mudah tersinggung, baik pada diri konseli ataupun guru BK itu sendiri.
- 11) Kesadaran holistik, hal ini berarti guru BK memahami klien secara utuh dan menyeluruh, tidak memandang sebelah mata.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas kepribadian guru BK sangat menentukan keberhasilan layanan yang akan diberikan kepada siswa. Oleh karena itu sebagai guru BK dituntut untuk memiliki kualitas pribadi yang sesuai agar mencapai keberhasilan layanan yang diberikan kepada siswa. Namun sebaliknya, jika guru BK mengalami *stress* kerja maka dikhawatirkan akan berdampak buruk pada proses kegiatan bimbingan dan konseling, serta ketidakmampuan guru BK memunculkan kualitas kepribadian yang baik.

## **B. Hasil penelitian yang Relevan**

Penelitian yang relevan mengenai *Coping Stress* adalah penelitian yang dilakukan oleh Leonarda Diah Purwandani, mahasiswi Unika Atma Jaya tahun 2005, dengan judul “*Gambaran Sumber Stress dan Strategi Coping Stress Pada Konselor yang Membantu Perempuan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga*”. Penelitian ini membahas tentang seorang konselor yang membantu perempuan korban kekerasan dalam rumah tangga, yang pastinya tidak akan terhindar dari kesulitan-kesulitan yang dapat menghambat kinerja mereka. Kesulitan tersebutlah yang akhirnya akan dapat menimbulkan rasa frustrasi, hopeless, dan helpless. Jika hal tersebut berlarut-larut, maka seorang konselor dapat mengalami *stress*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa sumber stres yang

di rasakan oleh konselor saat menjalankan pekerjaan mereka, adalah budaya patriarki yang masih sangat kental di Indonesia, perilaku pelaku kekerasan yang agresif, dan stresor karena tanggungjawab konselor terhadap hidup orang lain yaitu klien mereka. Sedangkan strategi *coping* yang biasa mereka gunakan untuk meminimalisir *stress*, mereka mempunyai kecenderungan untuk menggunakan strategi coping aktif (*active coping*), strategi coping perencanaan (*planning*), dan strategi *coping* penerimaan (*acceptance*). Hasil penelitian juga mengungkapkan bahwa konselor merasa strategi *coping* yang berpusat pada masalah (*problem focused coping*) merupakan strategi *coping* yang paling efektif untuk mengatasi *stress*.

Penelitian Arismunandar, Mahasiswa Universitas Negeri Malang yang dilakukan pada tahun 1997 dengan judul “Hubungan karakteristik Lingkungan dengan *Stress* Kerja Guru di Sulawesi Selatan“, menunjukkan hasil bahwa terdapat 30,27% dari 80.000 guru mengalami *stress* kerja berat dimana stres kerja tersebut dapat menurunkan produktivitas dan kinerja guru dengan cepat. Selanjutnya 21,62% guru mengalami stres kerja ringan, dan 48,11% *stress* kerja sedang. Peringkat penyebab utamanya adalah pemotongan gaji, kenaikan pangkat yang tertunda, dan siswa yang bertabiat buruk.

Penelitian yang dipublikasikan oleh Journal of Managerial Psychology pada tahun 2005, mengenai *stress* kerja yang melibatkan



25.000 pekerja dengan 26 profesi pekerjaan yang berbeda di Inggris menunjukkan enam profesi pekerjaan yang merupakan profesi pekerjaan dengan tingkat stres paling besar baik dalam aspek fisik, psikologi, dan kepuasan kerja. Pekerjaan tersebut adalah supir ambulan, pekerja sosial, customer services-allcenters, petugas penjara, polisi dan guru (Sasono, 2004).

### **C. Kerangka Berpikir**

*Stress* kerja merupakan suatu hal yang sering dialami oleh setiap individu dengan berbagai latar belakang pekerjaan, salah satunya yaitu guru Bimbingan dan Konseling (BK). Guru BK memiliki tugas utama dalam mendidik, memberikan bimbingan dan layanan konseling kepada siswa, berkenaan dengan pengembangan dan penanganan kondisi kehidupan efektif sehari-hari peserta didik yang terganggu, baik secara perorangan maupun kelompok, agar mampu mandiri dan berkembang secara optimal dalam bidang pengembangan kehidupan pribadi, sosial, belajar, perencanaan karir melalui berbagai jenis layanan. Namun terdapat perbedaan karakteristik pada guru BK di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), mereka cenderung lebih memfokuskan siswa dalam membuat perencanaan karir dan mempersiapkan siswa dalam menghadapi dunia pekerjaan. Sehingga lulusan SMK diharapkan dapat menguasai standar kompetensi yang telah ditetapkan untuk lulusan SMK,

serta mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan bidang keahliannya dan mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan.

Tugas dan tanggung jawab pada guru BK merupakan suatu tuntutan pekerjaan yang harus dipenuhi dengan harapan dapat memberikan hasil yang optimal kepada siswa. Namun sebaliknya, realita seringkali bertolak belakang dengan harapan yang dimiliki guru BK. Tingginya harapan dalam mendapatkan hasil pekerjaan yang optimal, dapat menimbulkan *stress* kerja. *Stress* kerja merupakan suatu keadaan psikologi yang mewakili ketidakseimbangan atau ketidakcocokan antara persepsi seseorang terhadap tuntutan-tuntutan atas mereka (yang berhubungan dengan pekerjaan) dan kemampuan mereka untuk mengatasi tuntutan-tuntutan tersebut (Cox, T; Lestari, 2013:18).

Guru BK rentan terkena *stress* kerja karena dipicu oleh beberapa faktor yaitu faktor dari dalam dan luar individu. Faktor dari dalam individu merupakan jiwa kompetitif, perfeksionis, dan harapan yang dimiliki guru BK serta memberikan dedikasi yang tinggi terhadap pekerjaannya, tetapi realitas tidak sesuai dengan yang diharapkan akan menimbulkan kekecewaan yang mendalam pada guru BK, tentu hal ini dapat memberikan tekanan psikologis pada dirinya, kemudian pandangan yang dimiliki setiap guru pada suatu hal atau kejadian dalam hidup yang cenderung berbeda-beda. Sedangkan faktor dari luar individu seperti beban kerja yang berat, ketidaksesuaian jumlah guru bimbingan dan

konseling dengan jumlah siswa yang dilayani dan ketidakmampuan guru bimbingan dan konseling dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan siswa.

National Safety Council mengemukakan lebih spesifik mengenai penyebab *stress* kerja yaitu kurangnya otonomi, beban kerja, relokasi pekerjaan, kurangnya pelatihan, perkembangan karir, hubungan yang buruk dengan atasan, perkembangan teknologi, bertambahnya tanggung jawab tanpa penambahan gaji, dan pekerja yang dikorbankan (faktor organisasional), pertentangan antara karir dan tanggung jawab keluarga, ketidakpastian ekonomi, kurangnya penghargaan kerja, kejenuhan kerja, perawatan anak, dan konflik dengan rekan kerja (faktor individu), buruknya kondisi lingkungan kerja, pelecehan seksual, kekerasan di tempat kerja, kemacetan saat berangkat dan pulang kerja, dan diskriminasi ras (faktor lingkungan).

*Stress* kerja dapat berdampak buruk bagi guru BK yang mengalaminya. Menurut Atwater dampak dari *stress* terbagi menjadi tiga kategori yaitu dampak fisiologik, dampak psikologik, dan dampak perilaku. Dampak fisiologik yaitu mengalami sejumlah gangguan fisik seperti mudah masuk angin, mudah pusing, kejang otot (kram), berat badan tidak menentu, juga bisa mengalami penyakit yang lebih serius seperti hipertensi, dll. Dampak psikologik mencakup kelelahan emosi dan jenuh, terjadinya depersonalisasi dalam keadaan *stress* berkepanjangan,

adanya kecenderungan dalam memperlakukan orang lain sebagai “sesuatu” dibandingkan “seseorang”, dan pencapaian pribadi yang menurun, serta menurunnya kompetensi dan motivasi bekerja. Dampak perilaku yaitu ketika *stress* menjadi *distress* (*stress* negative) kinerja menurun, dan sering terjadi tingkah laku yang tidak diterima masyarakat. Level *stress* yang cukup tinggi berdampak negative pada kemampuan mengingat informasi, mengambil keputusan dan mengambil langkah tepat, serta individu yang mengalami *stress* berat seringkali menjadi pasif.

*Stress* kerja akan berdampak negatif pada kemampuan guru BK dalam menjalankan tugasnya secara menyeluruh, Ketidakmampuan guru bimbingan dan konseling dalam menjalankan tugasnya tentu akan berdampak negatif terhadap peserta didik dan mempengaruhi proses pemberian layanan kepada siswa. Oleh karena itu, untuk mengelola *stress* pada guru BK terdapat beberapa upaya yang dapat dilakukan salah satu upayanya dikenal dengan istilah *Coping*.

*Coping Stress* (Lazarus dan Folkman, 1984:140) merupakan upaya yang dilakukan seseorang untuk mengatur dan mengendalikan tekanan dari luar maupun dari dalam diri yang diprediksi dapat membebani melampaui kemampuan seseorang. *Coping stress* yang baik dimiliki guru BK adalah *Coping* yang mampu mentoleransi, meminialisir, menerima atau menolak tekanan yang tidak dapat dikuasainya, serta

mengatasi *stress* yang berkepanjangan, sehingga guru bimbingan dan konseling mampu memiliki hubungan yang baik dengan lingkungan pekerjaannya.

Terdapat beberapa jenis strategi *coping* (Lazarus dan Folkman, 1984) yaitu *Problem Focused Coping* (*Coping* yang berfokus pada masalah) dan *Emotion Focused Coping* (*Coping* yang berfokus pada emosi), dan telah dikembangkan kembali oleh Charles. S. Carver & Michael F. Scheier. Strategi *coping* dibagi menjadi dua yaitu strategi *coping* yang fungsional dan *coping* yang kurang fungsional (Carver dan Scheier, 1989). Diketahui, strategi *coping* yang fungsional dan paling baik untuk meminimalisir dan mengatasi tekanan adalah strategi *Problem Focused Coping*, dan *coping* yang memiliki kurang fungsional adalah *Emotion Focused Coping*.

*Problem Focused Coping* (*coping* yang berfokus pada masalah) adalah individu yang mempertimbangkan segala tindakan yang digunakan untuk mengatasi atau mengubah sumber tekanan. Meliputi usaha-usaha yang dilakukan untuk mengarahkan pada mendefinisikan masalah, membuat solusi dalam menghadapi masalah, mempertimbangkan baik dan buruknya suatu masalah, membuat solusi alternative, mempertimbangkan baik dan buruknya seluruh solusi alternative tersebut, memilih alternative terbaik dan kemudian mengambil

tindakan. *Coping* ini diklasifikasikan melalui *Active Coping*, *Planning*, dan *Using instrumental support*.

Sedangkan *Emotion focused Coping* (*Coping* yang berfokus pada emosi) adalah individu yang berfokus pada mengurangi emosi negatif yang diakibatkan tekanan. *Coping* ini diklasifikasikan melalui sebelas indikator yaitu *Using emotional support*, *Positive reframing*, *Acceptance*, *Humor*, *Religion*, *Denial*, *Venting*, *Substance use*, *Self Distraction*, *Self Blame*, *Behavioral disengagement*.

Berdasarkan pemaparan di atas guru BK serta stakeholder perlu mengetahui gejala – gejala *stress* dan upaya yang dapat digunakan untuk mengatasi *stress (coping)*. Stakeholder dapat membantu guru BK yang mengalami *stress* kerja dengan berbagai upaya pencegahan maupun pengentasan dengan menggunakan strategi *coping* yang efektif, mengingat bahwa *coping* tidak selalu efektif bagi sebagian orang. Diharapkan dengan kerjasama antara stakeholder dan guru bimbingan dan konseling dapat menciptakan kondisi lingkungan yang kondusif dan guru BK mampu menjalankan kewajibannya untuk pendidikan yang lebih baik dan tercapainya tujuan layanan bimbingan dan konseling yang diberikan kepada peserta didik tanpa adanya tekanan yang menyebabkan guru BK mengalami *stress* kerja.