# BAB II
# TINJAUAN PUSTAKA

## A. Stress Kerja

### 1. Pengertian Stress

Stres adalah suatu respons adaptif, yang ditentukan oleh perbedaan setiap individu dan proses-proses psikologis sebagai akibat dari situasi eksternal atau peristiwa yang menempatkan tuntutan khusus pada seseorang (Ivancevich & Matteson, 2013). Dapat diartikan bahwa stres adalah hasil interaksi antara kondisi stimulus dilingkungan dan kecendungan individu untuk merespons dengan cara tertentu.

Robbin & Judge (2017) mendefinisikan stres adalah keadaan dinamis dimana seseorang dihadapkan dengan peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan keinginannya dan hasil yang dirasakan tidak pasti dan penting. Pada definisi ini dapat diartikan bahwa bentuk respons dari seseorang ketika menghadapi segala situasi tergantung pada persepsi individu saat berada didalam situasi tersebut.

Stress kerja adalah interaksi antara sifat-sifat pekerja dengan kondisi lingkungan kerja yang mengancam individu yang tidak lagi dapat diimbangi oleh kemampuan karyawan, sehingga menimbulkan dampak negatif bagi fisik dan psikologi (Beehr & Rice, Viakarisma, 2010). Hal tersebut dapat diartikan bahwa stres kerja adalah tekanan yang dihadapi individu sehingga menimbulkan efek fisik dan psikologis yang negatif.

Menurut Alves (2005) stres kerja dapat didefinisikan sebagai respons fisik dan emosional yang berbahaya yang terjadi ketika persyaratan pekerjaan tidak sesuai dengan kemampuan, sumber daya, atau kebutuhan pekerja dan dapat menyebabkan kesehatan yang buruk dan bahkan cedera.

Robbin & Judge (2017) menjelaskan beberapa faktor yang memengaruhi stres kerja pada karyawan, yaitu: 1) fisiologis (berkaitan dengan kesehatan fisik); 2) psikologis (berkaitan dengan mental); 3) perilaku (berkaitan dengan tingkah laku). Ketiga hal tersebut saling terkait satu sama lain ketika individu merespons stress sebagai hasil atau keluaran dari stress yang dialaminya.

Pada penelitian ini stress kerja diartikan sebagai kondisi dinamis dimana seseorang dihdapkan dengan peluang, kendala, atau tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan keinginannya dan hasil yang dirasakan tidak pasti dan penting.

Definisi ini mengacu pada pendapat Robbin & Judge (2017) dengan mempertimbangkan dari segi aspek dan karakteristik pekerjaan anggota kepolisian.

**2. Faktor-faktor Penyebab Stress**

Menurut Sheridan dan Radmacher (1992), ada tiga faktor penyebab stres kerja, faktor pertama yaitu lingkungan, keadaan secara global. Lingkungan yang dapat menyebabkan stres ialah ketidakpastian lingkungan, seperti ketidakpastian situasi ekonomi, ketidakpastian politik, dan perubahan teknologi. Kondisi organisasi ini akan mempengaruhi individu yang terlibat di dalamnya (Sheridan & Radmacher, 1992).

Faktor kedua adalah organisasional, yaitu kondisi organisasi yang langsung mempengaruhi kinerja individu. Kondisi-kondisi tersebut dapat dikategorikan sebagai, a) Karakteristik intrinsik dalam pekerjaan, yaitu setiap pekerjaan memiliki kondisi yang berkaitan dengan pekerjaan. itu sendiri. Karakteristik intrinsik tersebut antara lain berupa (1) tuntutan kerja (task demands), seperti disain kerja, otonomi, keragaman tugas, tingkat otomatisasi (Sheridan & Radmacher, 1992), otoritas bertingkat ganda (multilevel of authority), heterogenitas personalia, saling ketergantungan dalam pelaksanaan tugas, dan spesialisasi (Schultz, 1982) dan juga (2) beban kerja yang berupa satuan tugas atau pekerjaan yang harus diselesaikan dalam satuan waktu tertentu. Tugas yang berlebihan (work overload) dan sebaliknya, beban kerja yang terlalu ringan pun dapat menyebabkan stres sama besarnya (Gibson, dkk., 1994); b) Karakteristik peran individu. Pekerjaan atau jabatan yang disandang individu memunculkan peran. Hal ini merupakan norma-norma sosial yang harus dituruti individu menurut posisinya dalam pekerjaan (Riggio, 1996). Karakteristik yang berhubungan dengan peran, antara lain: (1) konflik peran, muncul ketika terjadi ketidakseimbangan antara tugas dan standar, atau nilai-nilai pada diri individu dan atau keluarganya (Schultz, 1982; Beutell & Greenhauss, 1983; Luthans, 1998). (2) ketidakjelasan peran, muncul ketika individu tidak memahami dengan jelas ruang lingkup, tanggung jawab, atau apa yang diharapkan dalam melaksanakan tugas. (3) beban peran, berhubungan dengan tuntutan peran yang terlalu tinggi atau terlalu rendah bagi kedudukan dalam jabatan (Anaroga, 1992). (4) ketiadaan kontrol, terjadi ketika individu merasa tidak mempunyai kontrol atas lingkungan kerja atau sikapnya sendiri dalam bekerja (Riggio, 1996); c) Karakteristik lingkungan sosial. Komposisi personalia dalam organisasi akan membentuk pola hubungan interpersonal. Kondisi sosial yang menjadi sumber stres terjadi pada bentuk pola hubungan antar rekan kerja, atasan dengan

bawahan, dan dengan klien dengan konsumen (Fontana, 1993). Hubungan yang kurang baik antar kelompok kerja akan mempengaruhi kesehatan dan kesejahteraan individu dan organisasi (Gibson, dkk., 1994); d) Iklim organisasi, yaitu yaitu karakteristik khas yang bersifat relatif tetap dari lingkungan suatu organisasi yang membedakannya dengan organisasi lainnya. Iklim organisasi meliputi sistem penggajian, disiplin kerja dan proses pengambilan keputusan (Sheridan & Radmacher, 1992); budaya kerja yang mencakup rasa memiliki, konsultasi, dan komunikasi (Gibson, dkk., 1994); e) Karakteristik fisik lingkungan kerja. Kondisi fisik lingkungan suatu pekerjaan memiliki pengaruh penting pada kinerja dan kepuasan kerja (Gifford, 1987). Beberapa kondisi fisik dapat mempengaruhi kemunculan stres, seperti polusi bahan kimia, penggunaaan asbes, polusi asap rokok, batu bara, dan kebisingan (Napoli, Kilbride, & Tebs 1988).

Faktor ketiga adalah individual, terdapat dalam kehidupan pribadi individu di luar pekerjaan, seperti masalah keluarga dan ekonomi (Sheridan & Radmacher, 1992).

Mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Leung et al. (2007) bahwa stress kerja terbagi menjadi enam dimensi yaitu prilaku pribadi, dukungan sosial, konflik peran, lingkungan buruk, beban kerja dan situasi rumah dan pekerjaan.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor penyebab stress kerja dapat berasal dari individu, lingkungan secara luas dan dari organisasi dimana individu berada.

### 3. Aspek-Aspek Stres Kerja

Menurut Cooper (2001), aspek-aspek stres kerja, pertama, kondisi kerja, beban kerja yang berlebihan ataupun kurang yaitu dimana karyawan harus mendapat tugas yang memiliki bobot berlebihan atau terlalu sedikit, pembagian waktu kerja dimana karyawan harus mampu menyesuaikan kegiatan sehari-hari mereka dengan jadwal yang ditentukan oleh pimpinan, kondisi fisik yang berbahaya stres sering terjadi di bidang-bidang yang beresiko tinggi, dan stres karena kemajuan teknologi, hal ini dapat terjadi apabila karyawan tidak memiliki kemampuan yang cukup mewadai dalam menghadapi teknologi di perusahaan.

Kedua, stres karena peran, terjadi karena adanya ambiguitas dalam memberikan perintah disuatu perusahaan. Hal ini terjadi bila didalam suatu perusahaan atau organisasi terdapat dua orang atau lebih yang memiliki kepentingan yang berbeda, dan akan berdampak pada karyawan.

Ketiga, faktor interpersonal, para karyawan akan berinteraksi dengan para rekan kerja dalam melakukan pekerjaannya, dengan bawahan maupun dengan

atasan. Akan terjadi konflik apabila terjadi ketidakcocokan akibat komunikasi yang kurang lancar diantara mereka.

Keempat, perkembangan karier, pemimpin perusahaan harus mampu memberikan kepastian bagi karyawan yang memiliki kesempatan untuk mengalami promosi, kenaikan upah sebagaimana system yang diterapkan di perusahaan tersebut, karena jika karyawan tidak mendapat kepastian untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, maka karyawan akan mengalami stress.

Kelima, Struktur organisasi, terjadi apabila pimpinan jarang atau kurang melibatkan karyawan dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini membuat karyawan merasa tidak memiliki kesempatan dalam menyampaikan pendapat dan menanyakan kebijakan.

Menurut *Schultz* dan *Schultz* (1994) dan Robbins (2004), aspek-aspek stres kerja meliputi, pertama deviasi fisiologis, hal ini dapat dilihat pada orang yang terkena stress antara lain adalah sakit kepala, pusing, pening, tidak tidur teratur, susah tidur, bangun terlalu awal, sakit punggung, susah buang air besar, gatal-gatal pada kulit, tegang, pencernaan terganggu, tekanan darah naik, serangan jantung, keringat berlebihan, selera makan berubah, lelah atau kehilangan daya energi, dan lain-lain.

Kedua adalah deviasi psikologis yang mencakup sedih, depresi, mudah menangis, hati merana, mudah marah, dan panas, gelisah, cemas, rasa harga diri menurun, merasa tidak aman, terlalu peka, mudah tersinggung, marah-marah, mudah menyerang, bermusuhan dengan orang lain, tegang, bingung, meredam perasaan, komunikasi tidak efektif, mengurung diri mengasingkan diri, kebosanan, ketidakpastian kerja, lelah mental, kehilangan spontanitas dan kreativitas, dan kehilangan semangat hidup.

Ketiga adalah deviasi perilaku yang mencakup kehilangan kepercayaan kepada orang lain, mudah mempersalahkan orang lain, mudah membatalkan janji atau tidak memenuhi janji, suka mencari kesalahan orang lain atau menyerang orang lain, terlalu membentengi atau mempertahankan diri, meningkatnya frekuensi absensi, meningkatnya penggunaan minuman keras dan mabuk, sabotase, meningkatnya agresifitas dan kriminalitas.

Menurut (Luthans, 1985) seseorang yang mengalami stress pada pekerjaan aka menimbulkan gejala-gejala yang meliputi 3 aspek, yaitu: *Physiology*, *Psychology* dan *Behavior*:

Pertama, *Physiology* (fisiologi), masalah kesehatan fisik mencakup: masalah sistem kekebalan tubuh seperti terdapat pengurangan kemampuan untuk melawan rasa sakit dan infeksi, masalah sistem kardiovaskular seperti tekanan darah tinggi dan penyakit jantung, masalah sistem *muskulosketal* (otot dan rangka) seperti

sakit kepala dan sakit punggung, masalah sistem gastrointestinal (perut) seperti diare dan sembelit.

Kedua, *Psychology* (psikologikal), ditandai dengan: ketidakpuasan hubungan kerja, tegang, gelisah, cemas, depresi, kebosanan, mudah marah, hingga sampai pada tindakan agresif seperti sabotase, agresi antar pribadi, permusuhan dan keluhan.

Ketiga, *Behavior* (tingkah laku) memiliki indikator yaitu: terdapat perubahan pada produktivitas, ketidakhadiran dalam jadwal kerja, perubahan pada selera makan, meningkatnya konsumsi rokok, alkohol dan obat-obatan, dan susah tidur.

Pada penelitian ini aspek-aspek stres kerja yang digunakan mengacu pada pendapat *Schultz* dan *Schultz* (1994) dan Robbins (2004), yang menyatakan bahwa aspek-aspek stress meliputi aspek fisiologis, psikologis, dan perilaku. Aspek-aspek tersebut lengkap karena mengungkap yang biasanya dialami oleh setiap manusia saat mengalami stres kerja.

**4. Jenis-Jenis Stres Kerja**

Quick dan Quick (1984) mengkategorikan jenis stres menjadi dua, yaitu: (1) EuStres, adalah akibat positif yang ditimbulkan oleh stres yang berupa timbulnya rasa gembira, perasaan bangga, menerima sebagai tantangan, merasa cakap dan mampu, meningkatnya motivasi untuk berprestasi, semangat kerja tinggi, produktivitas tinggi, timbul harapan untuk dapat memenuhi tuntutan pekerjaan, serta meningkatnya kreativitas dalam situasi kompetitif. (2) DiStres, adalah akibat negatif yang merugikan dari stres, misalnya perasaan bosan, frustrasi, kecewa, kelelahan fisik, gangguan tidur, mudah marah, sering melakukan kesalahan dalam pekerjaan, timbul sikap keraguraguan, menurunnya motivasi, meningkatnya absensi, serta timbulnya sikap apatis.

**B. Dukungan Sosial**

**1. Pengertian Dukungan Sosial**

Dukungan sosial adalah kenyamanan, perhatian, penghargaan, maupun bantuan dalam bentuk lainnya yang berupa diterimanya individu dari orang lain ataupun dari kelompok (Sarafino, 2011). King, (Devi 2016) mengatakan bahwa dukungan sosial merupakan informasi atau umpan balik dari orang lain yang menunjukkan bahwa seseorang individu yang dicintai dan diperhatikan, dihargai, dihormati, dan dilibatkan dalam jaringan komunikasi dan kewajiban timbal balik. Santrock (2008) mengatakan bahwa dukungan sosial adalah informasi atau tanggapan orang lain yang menghargai dan menghormatinya serta memiliki hubungan bergantung satu sama lain. Dukungan sosial juga merupakan suatu

kumpulan proses sosial, emosional, kognitif, dan perilaku yang terjadi dalam hubungan pribadi, dimana individu merasa mendapat bantuan dalam melakukan penyesuaian atas masalah yang dihadapi (Dalton, Elias & Wasdersman, 2001). Sehingga dapat disimpulkan bahwa, dukungan sosial adalah umpan balik dari seseorang yang menunjukkan bahwa individu dicintai dan diperhatikan melalui pelibatan komunikasi, perhatian, penghargaan maupun bantuan dalam bentuk lainnya.

Menurut Cobb & Wills (Sarafino, 1998) dukungan sosial mengarah pada rasa nyaman, perhatian penghargaan atau bantuan yang diterima oleh individu dari individu lain atau kelompok. Selain itu menurut Schwarzer dan Leppin (dalam Smet, 1994) dukungan sosial dapat dilihat sebagai fakta sosial atas dukungan yang diberikan orang lain (*perceived support*) dan dianggap sebagai kognisi individu yang mengacu pada persepsi terhadap dukungan yang diterima (*received support*). Mengetahui bahwa orang lain mencintai dan mau melakukan sesuatu yang dapat mereka lakukan untuk seseorang adalah inti dari dukungan sosial.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial merupakan bantuan berupa fisik dan emosioanl yang diberikan oleh lingkungan sekitar terdiri dari keluarga, teman dan orang-orang yang terlibat dengan individu agar merasa dihargai, dirawat dan dicintai. Pengertian ini mengacu pada pendapat Sarafino (2011).

**2. Sumber-Sumber Dukungan Sosial**

Dukungan sosial dapat diperoleh dari banyak sumber melalui lingkungan sekitarnya. Akan tetapi, dampak yang berpengaruh bagi kehidupan sehari-hari didalam diri individu berbeda-beda. Dukungan sosial adalah aspek yang paling penting bagi kelangsungan hidup seseorang, seseorang akan tahu siapa individu yang akan mendapatkan dukungan sosial sesuai dengan situasi dan keinginannya, sehingga dukungan sosial memiliki arti bagi kedua belah pihak.

Menurut (Kumolohadi,2001; Rima & raudatussalamah,2012) a) Orang-orang sekitar yang termasuk kalangan yang berarti baginya (*Signification Other*) seperti keluarga, teman dekat atau rekan ; b) Profesional, seperti psikolog, guru, dokter yang berguna untuk menganalisis secara klinis maupun psikis.

Sebagaimana Rook & Dooley (1985) yang mengatakan bahwa ada dua sumber dukungan sosial, yaitu: a) Sumber artifisial, adalah dukungan yang dirancang untuk kebutuhan primer seseorang, seperti dukungan sosial akibat bencana alam; b) Sumber natural, adalah dukungan sosial yang diterima seseorang melalui interaksi sosial dalam kehidupannya secara spontan dengan

orang-orang yang berada di sekitarnya, seperti anggota keluarga, teman dan kerabat. Dalam hal ini bersifat non-formal.

Dalam penelitian ini, dukungan yang digunakan adalah dukungan sosial dari keluarga.

**3. Aspek-Aspek Dukungan Sosial**

Aspek-aspek dukungan sosial menurut Sarafino (1994) memiliki beberapa aspek, yaitu: a) Dukungan Emosional, aspek ini melibatkan kelekatan, jaminan, keinginan untuk percaya pada orang lain sehingga individu yang bersangkutan menjadi yakin bahwa orang lain tersebut mampu memberikan cinta dan kasih sayang kepadanya; b) Dukungan Instrumental, aspek ini meliputi penyediaan sarana untuk mempermudah atau membantu orang lain dalam bentuk material atau jasa; c) Dukungan Informasi, aspek ini berupa pemberian informasi untuk mengatasi masalah pribadi. Pemberian bantuan ini terdiri dari pemberian nasehat, pengarahan, dan keterangan lain yang dibutuhkan oleh individu yang bersangkutan; d) Dukungan Penghargaan, aspek ini terdiri atas dukungan peran sosial yang meliputi umpan balik, perbandingan sosial, dan afirmasi (persetujuan) yang bertujuan untuk membangkitkan perasaan berharga atas diri seseorang; e) Dukungan Jaringan Sosial, aspek ini merupakan dukungan dengan memberikan rasa kebersamaan dalam kelompok, berbagai dalam hal minat dan aktifitas sosial.

Menurut Cohen dan Syme (1985), terdapat empat aspek dukungan sosial, yaitu, a) dukungan emosional, seperti empati, cinta, dan kepercayaan yang di dalamnya terdapat pengertian, rasa percaya, penghargaan dan keterbukaan; b) dukungan informatif, berupa informasi, nasehat, dan petunjuk yang diberikan untuk menambah pengetahuan seseorang dalam mencari jalan keluar pemecahan masalah; c) dukungan instrumental, seperti penyediaan sarana yang dapat mempermudah tujuan yang ingin dicapai dalam bentuk materi, pemberian kesempatan waktu, pekerjaan, peluang serta modifikasi lingkungan; dan d) penilaian positif, berupa pemberian penghargaan atas usaha yang telah dilakukan, memberi umpan balik mengenai hasil atau prestasi, penghargaan dan kritik yang membangun.

Sedangkan menurut Cohen & Hoberman (dalam Isnawati & Suhariadi, 2013) yaitu: a) *Appraisal Suppor*t, adanya bantuan yang berupa nasehat yang berkaitan dengan pemecahan suatu masalah untuk membantu mengurangi Stresor; b) *Tangiable Support*, bantuan yang nyata yang berupa tindakan atau bantuan fisik dalam menyelesaikan tugas; c) *Self Esteem Support*, dukungan yang diberikan oleh orang lain terhadap perasaan kompeten atau harga diri individu

atau perasaan seseorang sebagai bagian dari sebuah kelompok dimana para anggotanya memiliki dukungan yang berkaitan dengan *self-esteem* seseorang; d) *Belonging Support*, menunjukkan perasaan diterima menjadi bagian dari suatu kelompok dan rasa kebersamaan.

Pada penelitian ini, aspek-aspek dukungan sosial yang digunakan sebagai bahan acuan dalam pengembangan skala dukungan sosial adalah aspek-aspek dukungan sosial dari Sarafino (1994) yang meliputi dukungan dukungan emosional, dukungan penghargaan, dukungan instrumental, informasi, dan dukungan jaringan sosial. Aspek yang disampaikan ini lebih detail sehingga diharapkan mampu mengukur yang hendak diukur.

**4. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Dukungan Sosial**

Tidak semua orang mendapatkan dukungan sosial seperti yang diharapkannya. Setidaknya ada 3 faktor yang menyebabkan seseorang menerima dukungan (Sarafino, 1994):

a. Potensi Penerima Dukungan

Tidak mungkin seseorang memperoleh dukungan sosial seperti yang diharapkannya jika dia tidak sosial, tidak pernah menolong orang lain, dan tidak membiarkan orang lain mengetahui bahwa dia sebenarnya memerlukan pertolongan. Beberapa orang tidak perlu assertive untuk meminta bantuan orang lain, atau merasa bahwa mereka seharusnya tidak tergantung dan menyusahkan orang lain.

b. Potensi Penyedia Dukungan

Seseorang yang seharusnya menjadi penyedia dukungan bisa saja tidak mempunyai sesuatu yang dibutuhkan orang lain, atau mungkin mengalami Stres sehingga tidak memikirkan orang lain, atau bisa saja tidak sadar akan kebutuhan orang lain.

c. Komposisi dan Struktur Jaringan Sosial

Maksud dari jaringan sosial adalah hubungan yang dimiliki individu dengan orangorang dalam keluarga dan lingkungannya. Hubungan ini dapat bervariasi dalam ukuran (jumlah orang yang sering berhubungan dengan individu), frekuensi hubungan (seberapa sering individu bertemu dengan orang-orang tersebut), komposisi (apakah orang-orang tersebut keluarga, teman, rekan kerja, dan sebagainya), dan kedekatan hubungan.

**5. Fungsi dan Pengaruh Dukungan Sosial**

Dalam Sarason (1987) dikatakan bahwa individu dengan dukungan sosial yang tinggi memiliki pengalaman hidup yang lebih baik, harga diri yang lebih tinggi, serta memiliki pandangan yang lebih positif terhadap kehidupan

dibandingkan individu dengan dukungan sosial yang rendah. Sebaliknya, dukungan sosial yang rendah berhubungan dengan locus of control yang eksternal, ketidakpuasan hidup dan adanya hambatan-hambatan dalam melakukan tugas-tugas dan pekerjaan sehari-hari.

Johnson dan Johnson (2000) mengungkapkan bahwa dukungan sosial secara umum akan meningkatkan, 1) produktivitas, melalui penngkatan motivasi, kualitas penalaran, kepuasan kerja dan mengurangi dampak stres kerja, 2) kesejahteraan psikologi dan kemampuan penyesuaian diri melalui perasaan memiliki, kejelasan identitas diri, harga diri, pencegahan neurotisme dan psikopatologi, pengurangan distres, dan penyediaan sumber yang dibutuhkan, 3) kesehatan fisik; dan 4) manajemen stres yang produktif melalui perhatian, informasi, dan umpan balik yang diperlukan untuk melakukan penanganan terhadap stres.

## C. Resiliensi

### 1. Pengertian Resiliensi

Reivich dan Shatte (2002) mendefinisikan resiliensi merupakan kemampuan individu untuk melakukan respon dengan cara yang sehat dan produktif ketika berhadapan dengan *adversity* atau trauma, di mana hal tersebut sangat penting untuk mengendalikan tekanan hidup sehari-hari. Resiliensi juga berfokus pada kemampuan seseorang untuk bangkit dari keadaan stres, sehingga individu mampu mengembalikan keseimbangan dan memulihkan kembali keadaannya seperti semula (Reich et al, 2010). Oleh karena itu resiliensi didefinisikan sebagai kemampuan individu memilih untuk pulih dari peristiwa kehidupan yang menyedihkan dan penuh tantangan, dengan cara meningkatkan pengetahuan untuk adaaptif dan mengatasi situasi serupa yang merugikan dimasa mendatang (Keye & Pidgeon, 2013).

Resiliensi adalah ide yang mengacu pada kapasitas system dinamis untuk bertahan atau pulih dari gangguan (Masten, 2007). Secara umum resiliensi mengarah pada pola adaptasi positif selama atau sesudah menghadapi masa sulit atau trauma. Herrman, Stewart, Diaz-Granados, Berger, Jackson dan Yuen (2011) menambahkan adanya sumber-sumber memengaruhi tinggi rendahnya resiliensi pada setiap individu, yaitu pertama, faktor kepribadian meliputi karakteristik kepribadian, *self-efficacy, self-esteem, internal locus of control,* optimism, kapasitas intelektual, konsep diri yang positif, faktor demograsi (usia, jenis kelamin, suku), regulasi emosi; kedua, faktor biologis, lingkungan awal akan memengaruhi perkembangan dan struktur fungsi otak serta sistem neurobiologis; ketiga, faktor lingkungan, lingkungan terdekat meliputi dukungan

sosial termasuk relasi dengan keluarga dan teman sebaya, *secure attachment* pada ibu, kestabilan keluarga, hubungan dengan orang tua dan teman sebaya; selanjutnya yaitu system komunitas seperti lingkungan sekolah, pelayanan masyarakat, faktor budaya, spiritualitas dan agama dan sedikitnya pengalaman yang berkaitan dengan kekerasan.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa resiliensi adalah kemampuan beradaptasi serta keberhasilan seseorang untuk pulih dari tekanan. Pengertian ini mengacu pada Reivich dan Shatte (2002).

**2. Aspek-Aspek Resiliensi**

Reivich & Shatte (2002) memaparkan mengenai tujuh aspek kemampuan dalam resiliensi. Aspek-aspek tersebut digunakan untuk melihat resiliensi pada individu (Jackson & Chris, 2004; Taufiq, Susanty, Titi & Nurlina, 2014) dan berfungsi sebagai kunci untuk mengembangkan dan membangun resiliensi pada individu maupun kelompok (Jackson & Chris, 2004) sebagai berikut:

a. Regulasi Emosi, kemampuan untuk tetap tenang meskipun mengalami tekanan. Orang-orang yang memiliki resiliensi baik menggunakan seperangkat keterampilan yang sudah matang yang membantu mereka untuk mengontrol emosi, perhatian dan perilakunya. Terdapat dua hal penting terkait dengan pengaturan emosi, yaitu ketenangan (*calming)* dan fokus (*focusing)*. Individu yang mampu mengelola kedua keterampilan ini, dapat membantu mereka dalam meredakan emosi dan memfokuskan pikiran-pikiran yang positif. Emosi yang dirasakan oleh seseorang cenderung berpengaruh pada orang lain.
b. Kontrol Terhadap Impuls, merupakan kemampuan individu untuk mengendalikan impuls atau dorongan-dorongan, keinginan, kesukaan, serta tekanan yang muncul dalam dirinya, kemudian akan membawanya kepada kemampuan berpikir jernih dan akurat. Kontrol terhadap impuls ini bukan hanya berhubungan erat dengan pengaturan emosi, tetapi juga dengan keinginan tertentu dari individu yang dapat mengganggu serta menghambat perkembangannya.
c. Kemampuan Menganalisis Masalah, menunjukan bahwa individu memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi penyebab masalahnya secara akurat. Jika seseorang mampu mengidentifikasi penyebab masalah secara akurat, maka ia tidak akan melakukan kesalahan yang sama terus menerus. Kemampuan menganalisis masalah dilakukan individu untuk mencari penjelasan dari suatu kejadian. Seligman (dalam Reivich & Shatte, 2002)

mengidentifikasikan gaya berpikir *explanatory* yang erat kaitannya dengan kemampuan *causal analysis* yang dimiliki individu.

d. Empati, merupakan kemampuan individu untuk mampu membaca dan merasakan begaimana perasaan dan emosi oranglain, sehingga individu mampu membaca sinyal-sinyal mengenai kondisi emosional dan psikologis mereka melalui isyarat non-verbal, dan kemudian menentukan apa yang dirasakan dan dipikirkan oleh orang lain.
e. Optimisme, merupakan seseorang yang memiliki kepercayaan bahwa segala sesuatu akan menjadi lebih baik. Individu memiliki kontrol dan harapan atas kehidupannya.
f. Efikasi Diri, menggambarkan perasaan seseorang mengenai keyakinan bahwa individu dapat memecahkan masalah, keyakinan mengalami dan memiliki keberuntungan dan kemampuan untuk sukses. Mereka yang tidak yakin tentang kemampuannya akan mudah tersesat.
g. Pencapaian, menggambarkan kemampuan individu untuk meningkatkan aspek-aspek yang positif dalam kehidupannya yang mencakup keberanian individu dalam mengatasi ketakutan-ketakutan yang mengancam dalam kehidupannya.

Menurut Connor & Davidson (2003), mengatakan bahwa resiliensi akan terkait dengan hal – hal di bawah ini:

a. Kompetensi personal, yaitu standar yang tinggi dan keuletan. Hal ini memperlihatkan bahwa seseorang merasa sebagai orang yang mampu mencapai tujuan dalam situasi kemunduran atau kegagalan.
b. Percaya pada diri sendiri, memiliki toleransi terhadap afek negatif dan kuat atau tegar dalam menghadapi stres, hal ini berhubungan dengan ketenangan, cepat dalam melakukan *coping stress*, berpikir secara hati-hati dan tetap fokus pada saat menghadapi masalah.
c. Menerima perubahan secara positif dan dapat membuat hubungan yang aman dengan orang lain. Hal ini berhubungan dengan kemampuan beradaptasi atau mampu beradaptasi jika menghadapi perubahan.
d. Kontrol atau pengendalian diri dalam mencapai tujuan dan bagaimana meminta atau mendapatkan bantuan dari orang lain.
e. Pengaruh spiritual, yaitu yakin pada Tuhan atau nasib.

Pada penelitian ini, aspek-aspek resiliensi yang digunakan sebagai bahan acuan dalam pengembangan skala resiliensi adalah aspek-aspek dari Reivich & Shatte (2002) yang meliputi tujuh aspek, yaitu regulasi emosi, control terhadap impuls, kemampuan menganalisis masalah, empati, optimism, efikasi diri, pencapaian. Aspek yang disampaikan ini lebih detail sehingga diharapkan

mampu mengukur yang hendak diukur.

**3. Faktor-Faktor Resiliensi**

Menurut Resnick, Gwyther dan Roberto (2011) dalam pembentukan terdapat empat faktor yang memengaruhi, yaitu: a) *Self-esteem*, seseorang yang memiliki kepercayaan diri yang baik, dapat membantunya untuk bangkit dalam menghdapi keterpurukan; b) Dukungan sosial, dimana dalam menghadapi kesulitan dibutuhkan dukungan dari lingkungan sekitar untuk meningkatkan resiliensi dalam menyelesaikan masalah serta dapat bangkit dari keterpurukan; c) spiritualitas, manusia cenderung memandang dan mempercayai bahwa ketika seseorang mengalami kesulitan, ia akan selalu ditolong oleh Tuhan sehingga seseorang merasa mampu untuk menyelesaikan segala kesulitannya; d) emosi positif, seseorang cenderung lebih efektif ketika menghadapi tekanan atau stres dengan adanya rasa syukur dan mengendalikan emosi negative dan respons positif yang diberikan.

Selanjutnya Everall (dalam Ifdil & Taufik, 2012) menjelaskan terdapat 3 faktor yang memengaruhi kemampuan resiliensi setiap individu, yaitu: a) faktor individual, merupakan faktor yang bersumber dari dalam diri individu sendiri yang memengaruhi resiliensi meliputi kemampuan kognitif, konsep diri, harga diri dan kompetensi sosial yang dimiliki individu; b) faktor keluarga, berhubungan dengan adanya dukungan dari orang tua, suami maupun anak. Dukungan dari keluarga merupakan motivasi yang besar bagi individu dalam menghadapi suatu permasalahan. Keterikatan emosional dan batin antara anggota keluarga sangat diperlukan dalam mendukung pemulihan individu ketika mengalami stres dan trauma; c) faktor komunitas, atau masyarakat sekitar memberikan pengaruh terhadap resiliensi pada diri individu meliputi kemiskinan dan keterbatasan kerja.

## D. Hubungan antara Dukungan Sosial dan Resiliensi dengan Stres Kerja

Kepolisian merupakan salah satu bentuk organisasi pemerintahan yang berkontribusi dalam menegakkan keamanan serta ketertiban masyarakat. Tidak hanya menjaga keamanan dan ketertiban saja, akan tetapi juga mengayomi, melindungi dan melayani masyarakat. Polisi sudah tertempa untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Pada awal tahun 2020 wabah COVID-19 memasuki Indonesia dan mulai menyerang siapapun. Pemerintah mulai menerapkan disiplin protocol kesehatan yang diwajibkan kepada seluruh masyarakat Indonesia. Protocol kesehatan yang dimaksud adalah dengan memakai masker, mencuci tangan, tidak berada didalam kerumunan, tidak melakukan *physical distancing* dan sebisa mungkin mengurangi

mobilitas. Sementara para anggota Polisi sesuai dengan salah satu fungsi yang dimiliki Polri yaitu memberikan perlindungan kepada masyarakat, tidak bisa menghindari tugas dan tetap harus berada di tengah-tengah masyarakat untuk memastikan tetap aman dan tidak jarang untuk membubarkan kerumunan-kerumunan kecil yang terjadi saat bertugas.

Anggota Polri diwajibkan harus siap bertugas dalam kondisi apapun, akan tetapi kondisi saat ini Polisi tidak luput dari stres dalam menjalankan tugas, karena disaat yang sama, seluruh personel Polri juga harus meningkatkan kewaspadaan bagi dirinya agar tidak terjangkit COVID-19. Stress kerja adalah keadaan dinamis dimana seseorang dihadapkan dengan peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan keinginannya dan hasil yang dirasakan tidak pasti namun penting. Stress merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stress yang tidak teratasi dengan baik akan berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungan sekitar. Hal tersebut diartikan bahwa individu yang mengalami stress akan merasakan gejala negative yang akan memegaruhi pekerjaannya.

Tinggi rendahnya stres kerja anggota Polri dapat dipengaruhi oleh lingkungan dimana dukungan sosial sangat berperan aktif dalam menanggulangi stres kerja. Semakin besar dukungan sosial yang diterima akan semakin rendah tingkat stres kerjanya (Deeter, 1997; Farhati & Rosyid, 1996; Ray & Miller, 1994). Anggota Polri yang mendapatkan dukungan sosial dari rekan kerja ataupun atasan akan meningkatkan kepercayaan diri sehingga dirasa dapat mengurangi stres kerja.

Dukungan sosial merupakan bantuan berupa fisik dan emosional yang diberikan oleh lingkungan sekitar terdiri dari keluarga, teman dan orang-orang yang terlibat dengan individu agar merasa dihargai, dirawat dan dicintai dan dapat menumbuhkan perasaan nyaman kepada indvidu yang bersangkutan. Seperti yang dijelaskan oleh Smet (1994), bahwa faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar diri individu seperti variabel sosio kognitif (dukungan sosial yang dirasakan, jaringan sosial, kontrol pribadi yang dirasakan) dan hubungan dengan lingkungan sosial (dukungan sosial yang diterima, integrasi dalam jaringan sosial). Menurut Smet (1994) dukungan sosial didefinisikan sebagai sebuah pertolongan dan bantuan yang diterima individu dari interaksinya dengan lingkungan. Selain itu Taylor (2009) juga menjelaskan, bahwa dukungan sosial dapat memberikan manfaat, yaitu dapat melindungi jiwa seseorang dari akibat yang ditimbulkan oleh stres.

Hubungan dukungan sosial dengan stres juga didukung oleh hasil penelitian dari Susilowati (2007) yang mendapatkan hasil, bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan antara dukungan sosial dengan tingkat stres, korelasi yang

dihasilkan adalah negatif yang mempunyai arti semakin besar dukungan sosial, maka semakin rendah tingkat stres yang muncul, dan semakin rendah dukungan sosial, maka semakin tinggi pula tingkat stres yang muncul.

Selain dukungan sosial, adapun faktor lain yang berkorelasi dengan stress kerja yaitu kemampuan resiliensi diri anggota polri sangat diperlukan untuk dapat beradaptasi pada lingkungan kerja. Menurut Reivich & Shatte (2002) Resiliensi adalah kemampuan individu untuk merespons secara sehat dan produktif ketika dihadapkan pada kesulitan atau peristiwa traumatik. Selanjutnya menurut Rutter (dalam Kalil, 2003), menjelaskan bahwa resiliensi merupakan hasil dari keberhasilan mengatasi resiko dalam hidupnya, bukan penghindaran akan resiko atau bahaya. Dukungan yang diberikan, khususnya dukungan yang diberikan oleh keluarga dan penghargaan yang diberikan dapat mendorong individu untuk melampaui segala macam kondisi yang sulit serta mendorong seseorang agar kedepannya dapat lebih baik lagi.

Secara umum, resiliensi mengarah pada pola adaptasi positif selama atau sesudah menghadapi kesulitan. Demikian pula dengan pendapat Grotberg (1999) yang menyatakan bahwa resiliensi adalah kapasitas yang dimiliki seseorang, kelompok atau komunitas untuk mencegah, meminimalisasi atau mengatasi efek yang merusak dari kesulitan. Resiliensi juga termasuk faktor penentu dalam menurunkan stress.

Selain itu, resiliensi memiliki aspek lain yaitu optimism. Dukungan yang diberikan, khususnya dukungan penghargaan dapat mendorong individu untuk melampaui segala macam kondisi yang sulit serta mendorong seseorang agar kedepannya dapat lebih baik lagi (Tampi, Kumaat & Masi, 2013).

Penelitian yang dilakukan oleh Fatmasari (2015) menjelaskan bahwa terdapat hubungan negatif antara resiliensi dengan stres kerja. Sehingga dapat ditarik kesimpulan semakin tinggi resiliensi, maka akan semakin rendah stres kerja seseorang.

Sebagai anggota Polri yang harus siap bertugas dalam kondisi apapun selama 24 jam, dengan adanya kemampuan resiliensi yang tinggi maka seorang anggota Polri akan beradaptasi dengan masalahnya dan mengatasi masalahnya sehingga menumbuhkan kemampuan berpikir secara fleksibel (Reivich dan Shatte dalam Aprilia, 2013).

## E. Hipotesis

Berdasarkan uraian diatas makan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ada hubungan yang negative serta signifikan antara dukungan sosial dan resiliensi terhadap stress kerja. Semakin tinggi dukungan sosial dan resiliensi maka semakin rendah stres kerja.
2. Ada hubungan yang negative serta signifikan antara dukungan sosial terhadap stress kerja. Semakin tinggi dukungan sosial maka semakin rendah stres kerja.
3. Ada hubungan yang negative dan signifikan antara resiliensi terhadap stress kerja. Semakin tinggi resiliensi maka semakin rendah stres kerja.