

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Stressor

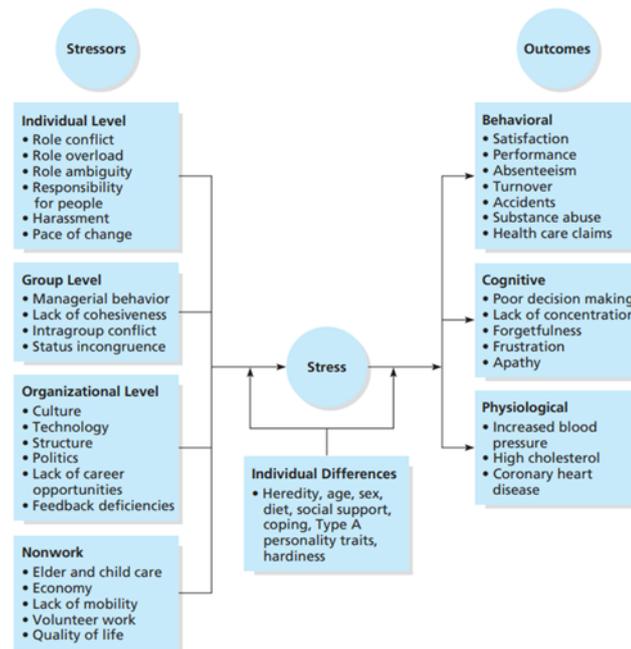
Menurut (James L Gibson, 2012 :195) stressor adalah tindakan, situasi, atau peristiwa yang memaksakan tuntutan tertentu pada seseorang. Disituasi yang tepat, hampir semua peristiwa, dapat membuat permintaan khusus kepada seseorang. Oleh karena itu, daftar pemicu stres hampir tidak ada habisnya. Periksa banyak sampel stresor yang relatif umum di masing-masing dari tiga kategori model spesifik pekerjaan (individu, kelompok, organisasi, dll.).

Menurut (Alan M. Saks, 2017 :475) stressor merupakan peristiwa atau kondisi lingkungan yang berpotensi menimbulkan stres. Kondisi tertentu dapat membuat stres bagi semua orang. Termasuk juga hal-hal seperti panas ekstrem, dingin ekstrem, isolasi, atau orang yang tidak ramah. Yang lebih menarik adalah kenyataan bahwa kepribadian individu seringkali menentukan sejauh mana potensi stresor menjadi nyata dan benar-benar menyebabkan stres.

Menurut (Andrzej A. Huczyski, 2017 :188) menyebutkan stres memiliki banyak penyebab selain kepribadian. Setiap kondisi yang membutuhkan respon adaptif yang disebut stressor. Laju kehidupan dan perubahan konstan menciptakan stres dengan meningkatkan ruang lingkup dan intensitas tuntutan waktu kita.

Menurut Waluyo dalam (Harmadi Widhiastuti, 2018 :1-2) stressor kerja merupakan segala kondisi pekerjaan yang di persepsikan karyawan sebagai suatu tuntutan dan dapat menimbulkan stress kerja.

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan stressor adalah faktor-faktor lingkungan yang dapat menimbulkan stress kerja yang dapat disebabkan oleh individu, kelompok, organisasi dan diluar organisasi (ekstra organisasi).



Gambar 2.1
A Model of Stressor, Stress, and Outcome

2.1.1.1 Stressor Individu

Menurut (Andrzej A. Huczynski, 2017 :188) stres disebabkan oleh faktor pribadi seperti kesulitan menghadapi perubahan, kurang percaya diri, manajemen waktu yang buruk, dan manajemen stres yang buruk.

Menurut (Harmadi Widhiastuti, 2018 :28) stressor individu merupakan adanya situasi dan disposisi individu yang dapat memengaruhi stres. Disposisi individu seperti kepribadian, control personal, ketidakberdayaan yang dipelajari, daya tahan psikologis, tingkat konflik intra individu yang berakar dari frustrasi.

Adanya predisposisi daya tahan psikologis akan membantu orang menahan stress dengan memberikan buffer pada diri sendiri dan stressor. Lingkungan kerja yang kurang kondusif, seperti seringnya karyawan mendapat tekanan, beban tugas yang sangat berat atau sangat ringan, atau ketidakjelasan peran yang dimainkan, dapat membuat individu mengalami stress karena underpressure. Situasi semacam ini dapat, membangkitkan karakteristik pribadi yang mempunyai kecenderungan mudah stress dan depresi.

Menurut Jayasinghe dan Mendis dalam (Takahindangen, 2020 :343) stressor tingkat individu adalah secara langsung terkait dengan tugas pekerjaan seseorang dan hubungan keluarganya. Kesulitan menikah, memutuskan hubungan dan masalah disiplin dengan anak-anak adalah contoh masalah hubungan yang menciptakan stress bagi karyawan.

Pendapat lain yang berkaitan dengan stresor individu adalah menurut Patricia Buhler dalam (Candra Wijaya, 2017: 278), yaitu:

1. Tuntutan tugas

Tuntutan tugas berkisar pada pekerjaan itu sendiri yang meliputi perubahan dan ketidakpastian bagi para pekerja. Jika seseorang tidak punya kendali atas apa yang dikerjakannya, mereka mengalami stres. Terlalu banyak tuntutan, kesempatan kerja yang semakin sempit dimasa depan, dan diperkenalkannya teknologi baru bisa menimbulkan stres. Contoh-contoh tuntutan tugas bisa berupa keharusan yang cepat dengan konsekuensi besar

2. Tuntutan peran

Tuntutan peran meliputi konflik peran dan ketidakjelasan peran. Peran melibatkan pengharapan orang-orang terhadap orang yang bersangkutan. Para pekerja bisa mengalami peran yang saling berlawanan, yaitu: pengharapan-pengharapan yang saling bertentangan yang keduanya tidak bisa terpenuhi. Organisasi mungkin mengharapkan dari para pekerja sesuatu yang tidak konsisten dengan nilai-nilai pekerja itu sendiri. Dilema etika seperti ini bisa menimbulkan stres. Suatu stresor dialami apabila orang tidak yakin dengan apa yang diharapkan (yang dikenal dengan sebagai ketidakjelasan peran).

Menurut (Eugene McKenna, 2020 :776-789) menyebutkan bahwa stresor dari dalam individu yang ditambah pengaruh luar diantaranya:

1. Kepribadian;
2. Hubungan kerja;
3. Pengembangan karir;
4. Redundansi (PHK) dan pengangguran;
5. Pensiun dini;
6. Home-work interface.

2.1.1.2 Indikator Stressor Individu

Ivansevich dan Mattenson dalam (Sinambela, 2016 :473-474) mengembangkan model stres kerja yaitu “*Organizational Stressor and Heart Disease*” menyatakan bahwa indikator stresor individu diantaranya: *role overload*, *role conflict*, *role ambiguity*, dan *responsibility for other people*.

1. *Role overload* adalah suatu kondisi dimana pegawai memiliki terlalu banyak pekerjaan yang harus dikerjakan atau dibawah tekanan jadwal yang ketat.

2. *Role conflict* terjadi ketika berbagai macam pegawai memiliki tugas dan tanggung jawab yang saling bertentangan satu dengan yang lainnya. Konflik ini juga terjadi ketika pegawai diperintahkan untuk melakukan sesuatu tugas/pekerjaan yang berlawanan dengan hati nurani atau moral yang mereka anut.
3. *Role ambiguity* terjadi ketika pekerjaan itu sendiri tidak didefinisikan secara jelas. Oleh karena pegawai tidak mampu untuk menentukan secara tepat apa yang diminta organisasi dari mereka, maka mereka terus-menerus merasa cemas apakah kinerja mereka telah cukup atau belum.
4. *Responsibility for other people*, berkaitan dengan kemajuan karir pegawai. Kemajuan karir yang terlalu lambat, terlalu cepat, atau pada arah yang tidak diinginkan akan menyebabkan para pegawai mengalami tingkat stres yang tinggi. Apalagi jika mereka harus bertanggung jawab terhadap karir orang lain yang menambah stres menjadi lebih tinggi.

2.1.1.3 Stressor Kelompok

Menurut (Veinthzal Rivai dkk, 2015 :445) stresor kelompok adalah faktor-faktor penyebab stres yang disebabkan oleh peristiwa manajerial dan dinamika kelompok dalam suatu organisasi. Mengkategorikan stresor kelompok menjadi dua area:

1. Kurangnya kohesivitas kelompok. Kohesivitas atau “kebersamaan” merupakan hal penting pada karyawan, terutama pada tingkat organisasi yang lebih rendah. Jika karyawan tidak mengalami kesempatan kebersamaan karena desain kerja, karena penyelia melarang atau membatasinya, atau karena ada

anggota kelompok yang menyingkirkan karyawan lain, kurangnya kohesivitas akan menyebabkan stres.

2. Kurangnya dukungan sosial. Karyawan sangat dipengaruhi oleh dukungan anggota kelompok yang kohesif. Dengan berbagi masalah dan kebahagiaan bersama-sama, mereka jauh lebih baik. Jika jenis dukungan sosial ini berkurang pada individu, maka situasi akan membuat stres.

Menurut (Patricia Buhler dalam Candra Wijaya, 2017 :278) stresor kelompok dapat berupa tuntutan hubungan antarpribadi yang mencerminkan stresor terkait dengan hubungan dalam organisasi. Tuntutan seperti ini mencakup cara berhubungan dengan orang yang kasar, dan gaya kepemimpinan yang bertentangan dan sulit. Tekanan untuk menyesuaikan diri dengan norma-norma kelompok juga bisa menyebabkan stres.

Menurut (Andrzej A. Huczynski, 2017 :184) stresor kelompok yang muncul dalam organisasi adalah gaya manajemen yang buruk yaitu, tidak konsisten, kompetitif, manajemen krisis, manajemen otokratis, dan tekanan waktu yang berlebihan pada karyawan. Serta hubungan yang buruk dengan atasan, dengan rekan kerja, dengan individu tertentu, kurangnya umpan balik, sedikit kontak sosial, pelecehan ras dan seksual.

Sedangkan menurut Robbins dan Judge dalam (Takahindangen, 2020 :344) faktor kelompok yang dapat menyebabkan stress salah satunya adalah tuntutan tugas, tuntutan ini meliputi desain pekerjaan individual, kondisi kerja dan tata letak fisik pekerjaan.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa stressor kelompok merupakan faktor penyebab stres yang disebabkan dinamika kelompok dalam suatu organisasi seperti kurangnya kebersamaan, adanya hubungan yang kurang baik antar kelompok dan sebagainya.

2.1.1.4 Indikator Stressor Kelompok

Indikator stresor kelompok menurut Ivansevich dan Mattenson dalam (Sinding dan Waldstrom, 2014 :357) antara lain:

1. Perilaku manajerial. Seperti, perilaku yang kurang konsisten, gagal memberi dukungan, menunjukkan kurang kepedulian, memberikan arahan yang tidak memadai, dan menciptakan lingkungan dengan produktivitas tinggi;
2. Kurangnya kekompakan dalam lingkungan kerja akan mempengaruhi kinerja tim karena menimbulkan stres dan ketegangan antara rekan kerja;
3. Konflik di dalam kelompok, mengacu pada konflik antara dua atau lebih anggota dari kelompok atau tim yang sama;
4. Perbedaan status.

Selaras dengan Prasad, Vaidya, dan Kumar dalam (Takahindangen, 2020) menyebutkan indikator yang termasuk stressor kelompok yaitu rekan kerja yang tidak menyenangkan, hubungan dengan atasan yang kurang baik, kurangnya kebersamaan dan kerja sama dalam tim, dan konflik antar pribadi dan antar kelompok.

2.1.1.5 Stressor Organisasi

Menurut (Alan M. Saks, 2017 :476) berpendapat bahwa beberapa stressor dapat mempengaruhi kebanyakan orang di organisasi mana pun. sementara yang lain memiliki kemampuan untuk mempengaruhi mereka yang mengambil peran tertentu. pemimpin dan manajer membuat keputusan organisasi yang penting dan mengarahkan pekerjaan orang lain sehingga mereka mengalami bentuk stres tertentu.

Menurut (Harmadi Widhiastuti, 2018 :28) stressor organisasi disebabkan adanya kebijakan dan strategi administratif, struktur dan desain organisasi, proses organisasi, serta kondisi kerja, tanggung jawab tanpa otoritas, ketidakmampuan menyuarakan keluhan, penghargaan yang tidak memadai, kurangnya deskripsi kerja yang jelas. Kehilangan pekerjaan atau terancam dipecat dapat menjadi tekanan yang luar biasa bagi karyawan. Adanya tuntutan pekerjaan yang kronis, juga dapat menyebabkan stress kerja.

Sedangkan menurut (Andi Hendrawan, 2020 :27) salah satu kategori sumber stress kerja adalah faktor organisasi diantaranya adanya tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan interpersonal, struktur organisasi dan kepemimpinan organisasi.

Dapat disimpulkan bahwa stressor organisasi merupakan faktor penyebab stres kerja yang muncul didalam suatu organisasi seperti kondisi, struktur dan desain dalam pekerjaan.

2.1.1.6 Indikator Stressor Organisasi

Menurut (Andrzej A. Huczynski, 2017 :188) stresor khas yang muncul dalam sebuah organisasi seperti:

1. Lingkungan kerja fisik yang tidak memadai (Inadequate physical working environment)

Lingkungan kerja fisik yang tidak memadai seperti kebisingan, pencahayaan yang tidak memadai, ventilasi yang tidak memadai, kurangnya privasi, panas dan dingin yang ekstrem, peralatan tua dan tidak dapat diandalkan.

2. Desain tempat kerja yang buruk (Inappropriate job design)

Desain tempat kerja yang buruk seperti koordinasi yang buruk, pelatihan yang buruk, kurangnya informasi, prosedur yang ketat, staf yang buruk, beban kerja yang tinggi, tidak ada tantangan, pemanfaatan keterampilan yang rendah, proses pengambilan keputusan Kurangnya tanggung jawab atau partisipasi, ambiguitas peran.

3. Gaya manajemen yang buruk (Poor management style)

Gaya manajemen yang buruk seperti Tidak konsisten, kompetitif, manajemen krisis, kepemimpinan diktator, tekanan waktu yang berlebihan pada karyawan.

4. Hubungan buruk (Poor relationships)

Hubungan buruk seperti bos, rekan kerja, orang-orang tertentu, kurangnya umpan balik, kurangnya kontak sosial, rasisme dan pelecehan seksual.

5. Masa depan yang tidak pasti (Uncertain future)

Masa depan yang tidak pasti: kecemasan kerja, ketakutan akan pengangguran dan reintegrasi, kesempatan promosi yang lebih sedikit, profesi berpangkat rendah.

6. Pembagian Loyalitas (Divided loyalties)

Pembagian Loyalitas: Konflik antara aspirasi pribadi dan persyaratan organisasi, konflik antara pekerjaan dan keluarga, dan tanggung jawab social.

2.1.1.7 Stressor Ekstraorganisasi

Menurut (James L Gibson, 2012 :202) stressor non-kerja (ekstraorganisasi) merupakan stressor yang disebabkan oleh faktor-faktor diluar organisasi yang tidak dapat diabaikan. Seperti membesarkan anak, merawat orangtua, menjadi sukarelawan di masyarakat, dan menyeimbangkan kehidupan rumah dan pekerjaan termasuk situasi stress yang dimiliki oleh banyak orang. Stress diluar pekerjaan berpotensi mempengaruhi prestasi kerja dan perilaku seseorang secara umum. Perbedaan antara pekerjaan dan non-kerja akan bertumpuk tindih dan akan menimbulkan stress.

Menurut Luthan dalam (Andiani, 2017 :12) mengatakan stressor ekstraorganisasi, dimana situasi kehidupan yang dialami karyawan diluar organisasi dapat menimbulkan stress kerja seperti situasi keluarga yang sedang bermasalah, tidak memiliki jadwal liburan dengan keluarga, dan kematian pasangan.

Menurut (Harmadi Widhiastuti, 2018 :27) menyatakan stressor di luar organisasi berhubungan dengan efek dan perasaan negative pada pekerjaan. Contohnya seperti perubahan social teknologi, globalisasi, keluarga, relokasi,

kondisi ekonomi dan keuangan, ras dan kelas, serta kondisi tempat tinggal atau masyarakat. Keluarga mempunyai dampak besar terhadap tingkat stress individu. Situasi keluarga, seperti pertengkaran atau sakit anggota keluarga, relasi yang buruk dengan orangtua, pasangan atau anak-anak. Pindah karena promosi jabatan, juga dapat menyebabkan stress. Variabel sosiologi seperti ras, dan kelas juga bisa menjadi pemicu stress kerja. Perbedaan keyakinan dan nilai, perbedaan kesempatan untuk penghargaan atau promosi, serta persepsi karyawan minoritas baik mengenai diskriminasi maupun kurangnya kesesuaian antara diri sendiri dan organisasi.

Dapat disimpulkan bahwa stressor ekstraorganisasi adalah penyebab stres yang berasal dari luar organisasi. Stressor ekstraorganisasi dipengaruhi oleh lingkungan eksternal. Stressor ekstraorganisasi juga berhubungan dengan efek dan perasaan negative pada pekerjaan.

2.1.1.8 Indikator Stressor Ekstraorganisasi

Stressor ekstraorganisasi (extra organization stressor) adalah stressor yang disebabkan oleh faktor diluar organisasi. Indikator stressor ekstraorganisasi:

1. Perubahan social

Perubahan social dapat dilihat dari adanya perubahan tatanan kehidupan social dalam masyarakat yang diantaranya meliputi pola pikir yang semakin inovatif, kenyamanan dalam lingkungan, sikap serta kehidupan social untuk mendapatkan penghidupan yang lebih bermanfaat.

2. Kesulitan menghadapi globalisasi

Suatu proses yang terjadi karena adanya perubahan pandangan dalam dunia dan adanya pertukaran pandangan oleh individu satu dengan individu yang lainnya mengenai pemikiran, produk serta aspek kebudayaan lainnya.

3. Dukungan keluarga

Dukungan keluarga berdampak besar dalam kehidupan pekerjaan seorang individu, biasanya terjadi pertengkaran antara anggota keluarga seperti ada hubungan buruk antara orang tua, pasangan, anak-anak, yang dapat menyebabkan tertumpuknya pemikiran dalam seseorang sehingga menyebabkan stres kerja.

2.1.2 Stres Kerja

Dalam pekerjaan dan aktivitas operasional perusahaan, karyawan harus mampu bekerja dibawah tekanan (underpressure) yang banyak dialami oleh karyawan di berbagai perusahaan (Novia Wahyu Setyawati, 2018 :406). Stres yang dialami pekerja merupakan upaya untuk bertahan terhadap tekanan psikologis yang dialami. Namun, toleransi yang dimiliki setiap pekerja akan berbeda pada saat menghadapi tekanan selain reaksi stres melalui hambatan atau motivasi. Perbedaan pada hambatan dan dorongan ini dapat memicu frustrasi atau bahkan mengarah pada pola adaptasi yang lebih baik (Djafri, 2017 :92).

Stress sebagai akibat ketidakseimbangan antara tuntutan dan sumber daya yang dimiliki individu, semakin tinggi kesenjangan yang terjadi semakin tinggi juga stress yang dialami individu, dan akan mengancam (Harmadi Widhiastuti, 2018:1). Stress karyawan timbul akibat kepuasan kerja tidak terwujud dari pekerjaannya. Stress karyawan perlu sedini mungkin diatasi oleh pemimpin agar

hal-hal yang merugikan perusahaan dapat diatasi (Hasibuan, 2019). Stress yang dialami oleh seseorang akan merubah cara kerja system kekebalan tubuh. Pengaruh stress terhadap daya tahan tubuh ditentukan pula oleh jenis, lamanya, dan freskuensi stress yang dialami seseorang. Oleh karenanya, perlu kesadaran penuh setiap orang untuk mempertahankan tidak hanya kesehatan dan keseimbangan fisik saja, tetapi juga psikisnya (Hendrawan, 2020 :57).

2.1.2.1 Pengertian Stres Kerja

Menurut (James L Gibson, 2012 : 195) stress memiliki arti yang berbeda bagi orang yang berbeda. Dari sudut pandang orang awam, stres dapat digambarkan sebagai perasaan tegang, cemas, atau khawatir. Secara ilmiah, semua perasaan ini adalah manifestasi dari pengalaman stres, respons yang kompleks dan terprogram terhadap ancaman yang dirasakan yang dapat memiliki hasil positif dan negatif. Istilah stres itu sendiri telah didefinisikan dalam ratusan cara dalam literatur. Namun, hampir semua definisi dapat diklasifikasikan dalam dua kategori; Stres dapat didefinisikan sebagai stimulus atau sebagai respon.

Menurut definisi Canadian Centre for Occupational Health and Safety dalam (Susanti, 2017 :105) kata stress berasal dari Bahasa Latin *Stringer* yang berarti menarik secara kencang. Stress adalah tekanan dari luar yang bisa membuat seseorang merasa tertekan. Tekanan yang membuat orang stress adalah tekanan yang sifatnya mengancam (*threaten*), tekanan yang sifatnya menakutkan atau mengerikan (*scare*), tekanan yang sifatnya mengkhawatirkan (*worry*), dan tekanan yang sifatnya menyakitkan atau menusuk.

Menurut (Alan M. Saks, 2017 :474-475) stress merupakan reaksi psikologis terhadap tuntutan yang melekat pada stresor, yang dapat membuat seseorang gugup atau cemas karena merasa tidak mampu memenuhi tuntutan tersebut. Stres pada dasarnya tidak buruk. Semua orang membutuhkan beberapa tingkat stimulasi dari lingkungan mereka sehingga tingkat stres dapat melakukan fungsinya. Bahkan, seseorang mungkin mempertanyakan keakuratan persepsi seseorang terhadap seseorang yang tidak pernah mengalami stres. Di sisi lain, stres menjadi masalah ketika menyebabkan tingkat kecemasan dan stres yang sangat tinggi.

Menurut (Andrzej A. Huczynski, 2017 :188) stress dapat membangkitkan, merangsang, meningkatkan kepuasan, dan meningkatkan pencapaian kinerja. Stress bersifat sementara tetapi stress juga bisa menjadi kronis ketika stress secara terus menerus. Stress yang bersifat kronis muncul dari karakteristik yang berasal dari diri pribadi, social, dan organisasi jika terus menerus dibawah tekanan dan tuntutan yang tidak realistis, hubungan rekan kerja, dan risiko kesehatan yang dapat meningkatkan stress.

Menurut (Mangkunegara, 2017 :155) stress kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stress kerja ini tampak dari *Simpton*, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan.

Menurut (Harmadi Widiastusi, 2018 :2) stress kerja adalah umpan balik atas diri karyawan secara fisiologis maupun psikologis terhadap keinginan atau

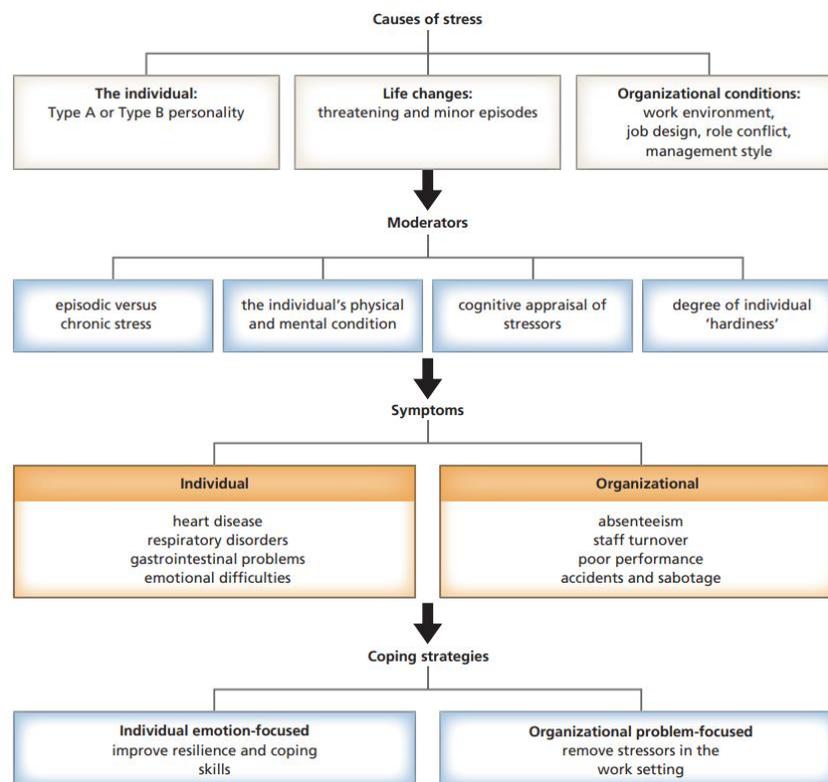
permintaan organisasi. Stress kerja merupakan faktor-faktor yang dapat memberi tekanan terhadap produktivitas dan lingkungan kerja serta dapat mengganggu individu.

Menurut (Wisnu Sri Kuncoro, 2018) stress merupakan kondisi dinamik yang di dalamnya seorang individu dihadapkan dengan suatu peluang (*opportunity*), kendala (*constrains*), atau tuntutan (*demands*) yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya di persepsikan sebagai tidak pasti dan penting. Stress tidak selalu buruk pada individu. Stress disebut dalam konteks negative, serta memiliki nilai-nilai positif terutama pada saat stress tersebut menawarkan suatu perolehan yang memiliki potensi.

Menurut Mangkunegara dalam (Gofur, 2018) menyatakan pegawai yang mengalami stres kerja karena kondisi beban kerja yang dirasakan terlalu berat dihadapkan dengan tuntutan waktu kerja yang terbatas, suasana kerja yang tidak sehat, kualitas pengawasan kerja yang rendah, konflik kerja, otoritas kerja yang tidak memadai terhadap tanggungjawab yang diembannya, dan perasaan frustrasi dalam kerja sebagai akibat dari perbedaan nilai antara karyawan dengan pemimpin.

Serta (Hasibuan, 2019) berpendapat stress adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Orang orang yang mengalami stress akan mengalami *nervous* dan merasakan kekhawatiran kronis. Mereka juga sering menjadi marah-marah, agresif, tidak dapat relaks, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa stress kerja merupakan reaksi fisiologis maupun psikologis seseorang terhadap tuntutan yang diembannya. Stress tidak hanya bersifat buruk, karena jika seseorang dapat menganani stress dengan baik stress dapat menjadi peluang untuk meningkatkan kualitas kinerjanya



Gambar 2.2
Stress causes, moderator, symptoms, and coping strategies

2.1.2.2 Jenis-Jenis Stres Kerja

Meskipun seringkali dibahas dalam konteks yang negatif, stress juga memiliki nilai positif ketika menjadi peluang saat menawarkan potensi hasil. Contohnya, banyak professional memandang tekanan sebagai beban kerja yang berat dan tenggat waktu yang mepet sebagai tantangan positif yang menaikkan

mutu pekerjaan mereka. Para peneliti berpendapat bahwa stress adalah tantangan, atau stress yang menyertai tantangan di lingkungan kerja, beroperasi berbeda dari stress hambatan atau stress yang menghalangi dalam mencapai tujuan. Terkadang memang dalam satu organisasi sengaja diciptakan adanya suatu tantangan, yang tujuannya membuat karyawan lebih termotivasi untuk segera menyelesaikan pekerjaannya. Dengan cara memberikan waktu yang terbatas (Harmadi Widhiastuti, 2018:4).

Berney dan Selye dalam (Harmadi Widhiastuti, 2018:4) mengungkapkan ada empat jenis stres:

1. Eustres (good stres) Merupakan stress yang menimbulkan stimulus dan kegairahan, sehingga memiliki efek yang bermanfaat bagi individu yang mengalaminya. Contohnya Seperti: tantangan yang muncul dari tanggung jawab yang meningkat, tekanan waktu, dan tugas berkualitas tinggi.
2. Distress Merupakan stres yang memunculkan efek yang membahayakan bagi individu yang mengalaminya seperti: tuntutan yang tidak menyenangkan atau berlebihan yang menguras energi individu sehingga membuatnya menjadi lebih mudah jatuh sakit.
3. Hyperstress Yaitu stress yang berdampak luar biasa bagi yang mengalaminya. Meskipun dapat bersifat positif atau negatif tetapi stress ini tetap saja membuat individu terbatas kemampuan adaptasinya. Contoh adalah stres akibat serangan teroris.
4. Hypostress Merupakan stress yang muncul karena kurangnya stimulasi. Contohnya, stres karena bosan atau karena pekerjaan yang rutin.

Quick dan Quick dalam (Djafri, 2017 :93) mengategorikan jenis stress menjadi dua, yaitu:

1. Eustress, yaitu hasil dari respon terhadap stress yang bersifat sehat, positif, dan konstruktif (bersifat membangun). Hal tersebut termasuk kesejahteraan individu dan juga organisasi yang diasosiasikan dengan pertumbuhan, fleksibilitas, kemampuan adaptasi, dan tingkat performance yang tinggi.
2. Distress, yaitu hasil dari respon terhadap stress yang bersifat tidak sehat, negative, dan destruktif (bersifat merusak). Hal tersebut termasuk konsekuensi individu dan juga organisasi seperti penyakit kardiovaskular dan tingkat ketidakhadiran (absenteeism) yang tinggi, yang diasosiasikan dengan keadaan sakit, penurunan, dan kematian.

2.1.2.3 Kepribadian Tipe A dan Tipe B

Friedman dan Rosenman dalam (Andrzej A. Huczynski, 2017 :186-187) menemukan bahwa orang-orang dengan tipe A tiga kali lebih mungkin mengembangkan penyakit jantung dari pada mereka yang bertipe B. Tipe A yang tipikal tumbuh subur dalam jangka waktu yang lama, beban kerja yang tinggi, dan tenggat waktu yang lama. Ini adalah sifat yang diinginkan secara sosial dan organisasi, seperti juga daya saing dan kebutuhan akan kinerja tinggi. Namun, orang dengan Tipe A Ekstrim mungkin tidak cukup lama bersantai untuk mundur dari masalah yang kompleks untuk melakukan analisis yang efektif dan komprehensif, dan mungkin tidak memiliki kesabaran dan gaya santai yang dibutuhkan dalam sejumlah peran manajemen. Masalah lainnya adalah ketidaksabaran dan permusuhan dapat meningkatkan tingkat stres pada orang

yang harus bekerja dengan orang seperti ekstrovert, kepribadian Tipe A tampaknya memiliki banyak aspek yang diinginkan, tetapi sindrom perilaku ini dapat menjadi disfungsional bagi individu dan orang lain.

Tabel 2.1
Kepribadian tipe A dan tipe B

Karakteristik kepribadian tipe A	Karakteristik kepribadian tipe B
Kompetitif	Mampu meluangkan waktu untuk menikmati waktu luang
Kebutuhan tinggi untuk pencapaian	Tidak disibukkan dengan prestasi
Agresif	Mudah pergi
Bekerja cepat	Bekerja dengan kecepatan yang stabil
Tidak sabar	Jarang tidak sabar
Gelisah	Tidak mudah frustrasi
Sangat waspada	Santai
Otot wajah tegang	Bergerak dan berbicara perlahan
Perasaan tekanan waktu yang konstan	Jarang kekurangan cukup waktu
Lebih banyak menderita penyakit yang berhubungan dengan stres	Kecil kemungkinannya untuk menderita penyakit yang berhubungan dengan stres

Friedman dan Rosenman juga berpendapat bahwa tipe A dapat berubah menjadi tipe B, dengan kesadaran dan pelatihan serta menyarankan mereka untuk “strategi rekayasa ulang” individu seperti terus-menerus mengingatkan dirinya sendiri bahwa hidup ini penuh dengan urusan yang belum selesai seperti:

1. Anda akan "selesai" ketika Anda mati;
2. belajar bagaimana mendelegasikan tanggung jawab kepada orang lain;
3. batasi jam kerja mingguan Anda;
4. luangkan waktu untuk bersantai dan berolahraga;
5. mengambil kursus teknik manajemen waktu.

Masalahnya, tentu saja, kepribadian Tipe A yang ekstrem - yang paling berisiko - tidak pernah bisa menemukan waktu untuk menerapkan strategi ini.

2.1.2.4 Gejala-Gejala Stres Kerja

Menurut (Andrzej A. Huczynski, 2017 :189) menyatakan bahwa kinerja karyawan yang stres dapat menjadi buruk dan stres menyebabkan ketidakhadiran, pergantian karyawan, kecelakaan, dan vandalisme. Stres merusak hubungan (pada awalnya hubungan yang buruk dapat menyebabkan stres), dan komitmen untuk bekerja. dan organisasi menurun. Stres dapat memiliki konsekuensi emosional: kecemasan, malas, depresi, frustrasi, gugup, dan penurunan harga diri. Stres yang ekstrem dapat menyebabkan kelemahan memori dan bunuh diri.

Tabel 2.2
Tanda Tekanan dan Stres yang Berlebihan

Kinerja Kerja	Regresi
Penurunan, kinerja yang tidak konsisten Kesalahan yang tidak biasa Kehilangan kendali atas pekerjaan Kehilangan motivasi, komitmen Keraguan Penyimpangan dalam memori Peningkatan waktu di tempat kerja Kurangnya perencanaan liburan, penggunaan	Menangis Argumen Sensitivitas yang tidak semestinya Lekas marah, moodiness Reaksi berlebihan terhadap masalah Bentrokan kepribadian Merajuk Perilaku yang belum matang
Penarikan	Perilaku agresif
Datang terlambat untuk bekerja Pulang lebih awal Makan siang yang diperpanjang Ketidakhadiran Sikap mengundurkan diri Mengurangi kontak sosial Sulit dipahami, penghindaran	Gossip jahat Kritik terhadap orang lain Vandalisme Berteriak Bullying atau pelecehan Hubungan karyawan yang buruk Ledakan emosi
Perilaku lain	Tanda-tanda fisik

Perilaku di luar karakter	Pidato tersandung gugup
Kesulitan bersantai	Berkeringat
Peningkatan konsumsi alkohol	Kelelahan, kelesuan
Peningkatan merokok	Sakit perut, perut kembung
Kurangnya minat dalam penampilan,	Sakit kepala tegang
Hygiene	Tremor tangan
Kecelakaan di rumah atau di tempat kerja	Kenaikan atau penurunan berat badan yang cepat
Mengemudi sembrono	Terus-menerus merasa dingin
Pengambilan risiko yang tidak perlu	

Individu akan mengalami gejala stress positif seandainya mendapatkan kesempatan untuk naik jabatan atau menerima hadiah (*reward*). Sebaliknya, jika individu merasa dihambat oleh berbagai sebab diluar kontrol dalam mencapai tujuannya, maka individu akan mengalami gejala stress yang negatif.

2.1.2.5 Tahapan Stres Kerja

Hawari dalam (Harmadi Widhiastuti, 2018 :33) mengungkapkan tahapan-tahapan stress yang dialami individu sebagai berikut:

1. Stres tingkat I

Tahapan ini merupakan tingkat stress yang paling ringan, dan biasanya disertai dengan perasaan-perasaan sebagai berikut:

- a. Semangat besar;
- b. Penglihatan tajam tidak sebagaimana biasanya;
- c. Energi dan gugup berlebihan, kemampuan menyelesaikan pekerjaan lebih dari biasanya.

Tahapan ini biasanya menyenangkan dan orang lalu bertambah semangat, tanpa disadari bahwa sebenarnya cadangan energinya sedang menipis.

2. Stres tingkat II

Dalam tahapan ini dampak stress yang menyenangkan mulai menghilang dan timbul keluhan-keluhan dikarenakan cadangan energi tidak lagi cukup sepanjang hari. Keluhan-keluhan yang sering dikemukakan sebagai berikut:

- a. Merasa letih sewaktu bangun tidur;
- b. Merasa lelah sesudah makan siang;
- c. Merasa lelah menjelang sore hari;
- d. Terkadang gangguan dalam sistim pencernaan (gangguan usus, perut kembung), kadang-kadang pula jantung berdebar-debar;
- e. Perasaan tegang pada otot-otot punggung dan tengkuk (belakang leher);
- f. Perasaan tidak bisa santai.

3. Stres tingkat III

Pada tahapan ini keluhan dan keletihan semakin nampak disertai gejala-gejala:

- a. Gangguan usus lebih terasa (sakit perut, mulas, sering ingin ke belakang);
- b. Otot-otot terasa tegang;
- c. Perasaan tegang yang semakin meningkat;
- d. Gangguan tidur (sukar tidur, sering terbangun malam dan sukar tidur kembali, atau bangun terlalu pagi);
- e. Badan terasa oyong, rasa-rasa mau pingsan (tidak sampai jatuh pingsan).

Pada tahapan ini penderita sudah harus berkonsultasi pada dokter, kecuali kalau beban stress atau tuntutan-tuntutan dikurangi, dan tubuh mendapat kesempatan untuk beristirahat atau relaksasi, guna memulihkan suplai energi.

4. Stres tingkat IV

Tahapan ini sudah menunjukkan keadaan yang lebih buruk, yang ditandai dengan ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Untuk bisa bertahan sepanjang hari terasa sangat sulit;
- b. Kegiatan-kegiatan yang semula menyenangkan kini terasa sulit;
- c. Kehilangan kemampuan untuk menanggapi situasi pergaulan sosial dan kegiatan-kegiatan rutin lainnya terasa berat;
- d. Tidur semakin sukar, mimpi-mimpi menegangkan dan seringkali terbangun dini hari;
- e. Perasaan *negative*;
- f. Kemampuan berkonsentrasi menurun tajam;
- g. Perasaan takut yang tidak dapat dijelaskan, tidak mengerti mengapa.

5. Stres tingkat V

Tahapan ini merupakan keadaan yang lebih mendalam dari tahapan IV di atas, yaitu:

- a. Keletihan yang mendalam (*physical and psychological exhaustion*);
- b. Untuk pekerjaan-pekerjaan yang sederhana saja terasa kurang mampu ;
- c. Gangguan system pencernaan (sakit maag dan usus) lebih sering, sukar buang air besar atau sebaliknya feses encer dan sering ke belakang;
- d. Perasaan takut yang semakin menjadi.

6. Stres Tingkat VI

Tahapan ini merupakan tahapan puncak yang merupakan keadaan gawat darurat. Tidak jarang penderita dalam tahapan ini di bawa ke ICU. Gejala-gejala pada tahapan ini cukup mengerikan:

- a. Debaran jantung terasa amat keras, hal ini disebabkan karena zat adrenalin yang dikeluarkan karena stress tersebut cukup tinggi dalam peredaran darah;
- b. Nafas sesak;
- c. Badan gemetar, tubuh dingin, keringat bercucuran;
- d. Tenaga untuk hal-hal yang ringan sekalipun tidak kuasa lagi, pingsan atau *collaps*

2.1.2.6 Pendekatan Stres Kerja

Ada empat pendekatan terhadap stress kerja menurut (Mangkunegara, 2017 :157) terhadap stress kerja sesuai dengan pendapat Keith Davis dan John W. Newstrom (1989:490) yaitu:

1. Pendekatan dukungan social

Pendekatan ini dilakukan melalui aktivitas yang bertujuan memberikan kepuasan social kepada karyawan. Misalnya, bermain game, lelucon kerja.

2. Pendekatan melalui meditasi

Pendekatan ini perlu dilakukan karyawan dengan cara berkonsentrasi kea lam pikiran, merilekskan kerja otot, dan menenangkan emosi. Meditasi ini dapat dilakukan selama dua periode waktu masing-masing 15-20 menit. Mediasi bisa dilakukan diruangan khusus, karyawan yang beragama islam bisa melakukan doa dan zikir kepada Allah SWT.

3. Pendekatan melalui Biofeedback

Pendekatan ini dilakukan melalui bimbingan medis. Melalui bimbingan dokter, psikiater, dan psikolog, sehingga diharapkan karyawan dapat menghilangkan stress yang dialaminya.

4. Pendekatan ini merupakan pendekatan preventif sebelum terjadinya stress. Dalam hal ini karyawan secara periode waktu yang continue memeriksa kesehatan, melakukan relaksasi otot, pengaturan gizi, dan olahraga secara teratur.

2.1.2.7 Indikator Stres Kerja

Menurut Indikator stres adalah sinyal bahaya yang mengingatkan orang akan fakta bahwa mereka mengalami stres dan tekanan. Menurut Robbins dkk (2018: 338-339) indikator tersebut diantaranya:

1. Gejala Fisiologis

Stres dapat menciptakan perubahan di dalam metabolisme, meningkatkan fungsi jantung dan tingkat pernapasan dan tekanan darah, membawa sakit kepala, serta menimbulkan serangan jantung.

2. Gejala Perilaku

Gejala stres yang terkait dengan perilaku meliputi penurunan dalam produktivitas, ketidakhadiran, dan tingakt perputaran karyawan, demikian pula dengan perubahan dalam kebiasaan makan, meningkatnya merokok atau konsumsi alkohol, pidato yang cepat dan gelisah, dan gangguan tidur.

3. Gejala Psikologis

Stres memperlihatkan dirinya sendiri dalam keadaan psikologis seperti ketegangan, kecemasan, sifat lekas marah, kebosanan, dan penundaan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.3
Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Sumber	Persamaan	Perbedaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	Wulan Rahmadhani, Elsy Maria Rosa, Sri Handari W (2014)	The Effect of Work Stressor On The Midwife Performance In RSKIA Sadewa Yogyakarta	Stresor lingkungan fisik memiliki efek yang signifikan pada kinerja bidan. Stresor individu, kelompok, dan organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja bidan di RSKIA Sadewa Yogyakarta	Jurnal Ilmiah Keperawatan. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Gombong e-ISSN 2598-9855 p-ISSN 1858-0696	<ul style="list-style-type: none"> • Pengumpulan data akan menggunakan kuesioner • Analisis data akan menggunakan regresi berganda • Variabel X yaitu stressor kerja 	<ul style="list-style-type: none"> • Objek penelitian adalah seluruh bidan RSKIA Sadewa Yogyakarta • Variabel Z yaitu kinerja karyawan
2	Mega Biru, Hamidah Nayati Utami, Yuniadi Mayowan (2016)	Analisis Faktor-faktor stres kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan (Studi Pada Karyawan Tetap PG. Kebon Agung Kabupaten Malang)	Di dalam penelitian ini menunjukkan kinerja mendapat pengaruh secara simultan dari faktor ekstraorganisasi, faktor organisasi, faktor kelompok dan faktor individu dan dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat stres pada karyawan maka dapat menurunkan kinerja karyawan	Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang e-ISSN 2338-4654	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel X yaitu stressor kerja • Metode analisis akan menggunakan regresi berganda 	<ul style="list-style-type: none"> • Teknik pengambilan sampling akan menggunakan <i>simple random sampling</i> • Variabel Y yaitu kinerja karyawan
3	Zahratul Afra dan Ardia Putra (2017)	Stres Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Zainoel	Hasil kerja menunjukkan stres kerja berdasarkan stressor ekstra organisasi,	jim.unsyiah.ac.id Jurnal Ilmiah	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel X mengenai penyebab 	<ul style="list-style-type: none"> • Objek Penelitian yaitu perawat

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
		Abidin Banda Aceh	kelompok dan individu berpengaruh tidak signifikan, kemudian stressor organisasi berpengaruh signifikan terhadap stress kerja	Mahasiswa Fakultas Keperawatan e-ISSN 2598-9855 p-ISSN 1858-0696	stress yaitu Stressor • Variabel Y yaitu Stres Kerja	Di Ruang Rawat Inap RSUD • Menggunakan deskriptif eksploratif • Pengambilan sampel menggunakan <i>purposive sampling</i>
4	Januar Terok, Tinneke Tumbel, Harry Sumampouw (2017)	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT. Bank Sulutgo	Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor stressor individu berpengaruh positif hubungan dengan pekerjaan karyawan ditunjukkan oleh koefisien variabel dimana stres mempengaruhi penurunan prestasi kerja karyawan.	Jurnal Administrasi Bisnis Unsrat Vol 5, No 003 e-ISSN 2655-206X p-ISSN 2338-9605	• Variable X mengenai stressor kerja • Teknik analisis data menggunakan analisis kuantitatif	• Variabel Y Prestasi Kerja • Metode analisis menggunakan regresi sederhana
5	S. Anugrahini Irawati, Bambang Sudarsono Faidal, dan Anang Ma'ruf (2018)	Pengaruh Faktor-Faktor Stres Kerja Terhadap Kinerja Pengrajin Batik KUB Kembang Asih, Tanjung Bumi	faktor ekstraorganisasi, faktor organisasi, faktor kelompok dan faktor individu berpengaruh signifikan terhadap kinerja pengrajin batik KUB Kembang Asih Tanjung Bumi secara parsial dan juga secara simultan, dan faktor organisasi berpengaruh	ojs.stiema hardhika.ac.id Media Mahardhika e-ISSN 2407-4950 p-ISSN 2407-4950	• Variabel X yaitu stressor individu, kelompok, organisasi dan ekstraorganisasi • Teknik analisis menggunakan uji asumsi klasik, dan regresi linier	• Variabel Y yaitu Kinerja karyawan • Pengambilan sampel menggunakan cluster sampling

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
			dominan terhadap kinerja		berganda	
6	Dedy Fajar Kurnain (2019)	Pengaruh stressor terhadap kinerja kerja karyawan melalui stres kerja karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	Stressor individu, stressor kelompok, stressor organisasi berpengaruh tidak signifikan terhadap stres kerja. Stressor individu, stressor kelompok, stressor organisasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja.	Sketsa bisnis: Program studi Ilmu Administrasi Bisnis Yudharta Pasuruan e-ISSN 2460-0989 p-ISSN 2356-3672	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel X yaitu stressor individu, stressor kelompok, stressor organisasi • Variabel Y1 Stres kerja 	<ul style="list-style-type: none"> • Variable Z yaitu Kinerja karyawan • Metode analisis menggunakan <i>path analysis</i>
7	Herman Takahindan gen (2020)	Pengaruh Stresor Individu Dan Stressor Kelompok Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Hasjrat Abadi Tendean Manado	Stresor individu dan stressor kelompok berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan, secara parsial stressor individu dan stressor kelompok berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan	Jurnal Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi ISSN 2303-1174	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel X_1 yaitu stressor individu, X_2 yaitu stressor kelompok • Metode analisis menggunakan regresi linier berganda 	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel X_3 yaitu stressor organisasi, X_4 yaitu stressor ekstraorganisasi. • Variabel Y yaitu stres kerja Karyawan

2.3 Kerangka Pemikiran

Perkembangan ilmu dan teknologi yang semakin pesat telah melahirkan teknologi informasi dan proses produksi yang dikendalikan secara otomatis yang disebut dengan revolusi 4.0. Revolusi 4.0 merupakan fenomena dimana terjadinya kolaborasi antara teknologi siber dengan teknologi otomatisasi. dengan adanya revolusi ini membawa banyaknya perubahan diberbagai sector tak terkecuali dunia perbankan. Tak hanya membawa perubahan tetapi terjadinya revolusi

industry 4.0 menimbulkan berbagai tantangan, sehingga perbankan harus dapat menyikapi secara tepat akan pengaruh dari era revolusi industry 4.0 ini.

Dalam kemajuan perkembangan sebuah perusahaan bukan hanya dapat dilihat berdasarkan jumlah asset yang melimpah atau teknologi yang canggih, melainkan sumber daya manusia yang ada pada perusahaan. Sumber daya manusia merupakan tonggak berdirinya suatu perusahaan dalam menjalankan semua roda aktivitas dari keseluruhan aktivitas. Tercapainya tujuan perusahaan serta baik atau buruknya sebuah perusahaan ditentukan oleh sumber daya yang dimiliki, karena aktivitas utama perusahaan dipegang oleh sumber daya manusia. Perusahaan harus mampu melakukan proses manajemen sumber daya manusia supaya sumberdaya manusia yang dimiliki dapat digunakan secara maksimal sehingga tujuan perusahaan tercapai.

Karyawan Account Officer (AO) merupakan karyawan yang bertugas mengurus berbagai hal yang berhubungan dengan nasabah seperti mencari nasabah yang layak, mengenalkan produk kepada nasabah, menjaga hubungan baik dengan nasabah, memberikan solusi kepada nasabah jika mengalami masalah, dan sebagainya. Khususnya karyawan account officer harus memiliki kesiapan untuk menghadapi era industry 4.0 terutama dalam kesiapan untuk menghadapi lingkungan yang berubah. Terlebih pada saat Karyawan Account Officer harus mengejar dan mencapai target pertahun dalam keadaan bersaing dan beradaptasi dengan tantangan yang ditimbulkan Fintech. Besarnya tuntutan yang dimiliki karyawan Account Officer akan menimbulkan stress kerja. Stress kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan

(Mangkunegara, 2017:157). Orang-orang yang mengalami stress akan mengalami nervous dan merasakan kekhawatiran kronis. Mereka juga sering menjadi marah-marah, agresif, tidak dapat relaks, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif (Hasibuan, 2019). Stress tidak selalu buruk meskipun sering kali dibahas dalam konteks yang negative, karena stress memiliki nilai positif ketika menjadi peluang saat menawarkan potensi hasil. Stress memiliki banyak penyebab yang disebut dengan stressor (Andrzej A. Huczynski, 2017:188). Menurut (James L Gibson, 2012:197) dan Luthan dalam (Harmadi Widhiastuti, 2018:27) yang mengkategorikan beberapa stressor yang memenuhi stress kerja yaitu stressor individu, stressor kelompok, stressor organisasi, dan stressor ekstraorganisasi (*nonwork*).

Stressor individu disebabkan oleh adanya situasi dan disposisi individu yang dapat memengaruhi stress. Disposisi individu seperti kepribadian, control personal, ketidakberdayaan tugas yang dipelajari, daya tahan psikologis, tingkat konflik intra individu yang berakar dari frustrasi. Adanya predisposisi daya tahan psikologis akan membantu orang menahan stress dengan memberikan buffer pada diri sendiri dan stressor (Harmadi Widhiastuti, 2018:28). Indikator stressor individu menurut Ivansevich dan Mattenson dalam (Sinambela, 2016 :473-474) seperti: *role overload, role conflict, role ambiguity, dan responsibility for other people*.

Penelitian terdahulu mengenai pengaruh stressor individu terhadap stress kerja karyawan yang dilakukan oleh Dedy Fajar Kurnain (2019) dan Zahratul Afra

(2019) menunjukkan pengaruh stressor individu berpengaruh tidak signifikan terhadap stress kerja.

Stressor kedua yang dapat menyebabkan stress kerja adalah stressor kelompok. Stressor kelompok disebabkan karena kurangnya kohesivitas kelompok seperti karyawan tidak memiliki kebersamaan dengan desain kerja, penyelia melarang atau membatasi, atau karena ada anggota kelompok yang menyingkirkan karyawan lain, kurangnya kohesivitas ini akan menyebabkan stress. Kurangnya dukungan sosial. Berbagai masalah kelompok seperti kebahagiaan bersama-sama akan lebih baik. Jika adanya kurang dukungan sosial, akan menyebabkan stress kerja, yang mengakibatkan biaya perawatan kesehatan (Harmadi Widhiastuti, 2018:28). Indikator stressor kelompok menurut Ivansevich dan Mattenson dalam (Sinding dan Waldstrom, 2014 :357) menyebutkan indikator yang termasuk stressor kelompok yaitu perilaku manajerial, kurangnya kekompakan dalam lingkungan kerja yang akan mempengaruhi kinerja tim, konflik dalam kelompok dan perbedaan status.

Penelitian terdahulu mengenai pengaruh stressor kelompok terhadap stress kerja karyawan yang dilakukan oleh Dedy Fajar Kurnain (2019) dan Zahratul Afra (2019) stressor kelompok berpengaruh tidak signifikan terhadap stress kerja.

Penyebab stress selanjutnya adalah stressor organisasi yang disebabkan adanya kebijakan dan strategi administratif, struktur dan desain organisasi, proses organisasi, serta kondisi kerja (Harmadi Widhiastuti, 2018:27). Adanya tanggung jawab tanpa otoritas, ketidakmampuan menyuarakan keluhan, penghargaan yang tidak memadai, kurangnya deskripsi kerja yang jelas. Kehilangan pekerjaan atau

terancam dipecat dapat menjadi tekanan yang luar biasa bagi karyawan. Adanya tuntutan pekerjaan yang kronis juga dapat menyebabkan stress kerja.

Penelitian terdahulu mengenai pengaruh stresor organisasi terhadap stress kerja karyawan yang dilakukan oleh Dedy Fajar Kurnain (2019) dan Zahratul Afra (2019) menunjukkan stressor organisasi berpengaruh tidak signifikan terhadap stress kerja.

Stresor ekstraorganisasi merupakan stresor di luar organisasi berhubungan dengan efek dan perasaan negatif pada pekerjaan. Contohnya seperti perubahan sosial / teknologi, globalisasi, keluarga, relokasi, kondisi ekonomi dan keuangan, ras dan kelas, serta kondisi tempat tinggal atau masyarakat. Keluarga mempunyai dampak besar terhadap tingkat stress individu. Situasi keluarga, seperti pertengkaran atau sakit anggota keluarga, relasi yang buruk dengan orangtua, pasangan atau anak-anak. Pindah karena promosi jabatan, juga dapat menyebabkan stress. Variabel sosiologi seperti ras, dan kelas juga bisa menjadi pemicu stress kerja. Perbedaan keyakinan dan nilai, perbedaan kesempatan untuk penghargaan atau promosi, serta persepsi karyawan minoritas baik mengenai diskriminasi maupun kurangnya kesesuaian antara diri sendiri dan organisasi (Harmadi Widhiastuti, 2018:27).

Penelitian terdahulu mengenai pengaruh stresor ekstraorganisasi terhadap stress kerja karyawan yang dilakukan oleh Zahratul Afra (2019) menunjukkan stressor ekstraorganisasi berpengaruh tidak signifikan terhadap stress kerja.

Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa beberapa stressor dapat mempengaruhi stress kerja karyawan. Hal ini disebabkan apabila terjadinya

stress kerja karyawan dapat dilihat dari gejala-gejala yang dirasakan seperti perilaku, fisikologis, dan psikologis. Stress kerja akan mempengaruhi kinerja seorang karyawan tergantung bagaimana karyawan tersebut menghadapi stress itu sendiri. Apakah karyawan tersebut dapat mengatasi stress secara baik dengan menjadikan stress sebagai tantangan atau sebaliknya. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana pengaruh beberapa stressor terhadap stress kerja karyawan.

2.4 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran teoritis tersebut, maka dapat ditarik hipotesis penelitian. Hipotesis dalam penelitian ini adalah **“Terdapat Pengaruh Beberapa Stresor Terhadap Stres Kerja Karyawan Account Officer PD. Bank Perkreditan Rakyat Artha Sukapura Tasikmalaya”**.