

PENGHAYATAN SUBYEKTIF TERHADAP STRES BERDASARKAN TEORI LAZARUS

Sutarto Wijono

Fakultas Psikologi
sutartown@yahoo.com

ABSTRACT

This literature research is trying to explain about cognitive appraisal based on Lazarus's theory (1991) the cause of being stress is a transaction between the person and his or her environment which involved the assessment process called cognitive appraisal. This cognitive appraisal is a mental process which consists of primary appraisal and secondary appraisal. When someone is not able to do the secondary appraisal. He or she will be stress, and this condition will influence his physic, cognitive, and behavior.

Key words: *cognitive appraisal, primary apparaisal, and secondary appraisal.*

PENDAHULUAN

Dalam Suatu kesempatan, Cox (1978) mengemukakan bahwa stres bukan hanya bersumber dari lingkungan maupun hanya sekedar reaksi-reaksi fisiologis saja, tetapi stres merupakan suatu bagian dari sistem dinamika transaksi yang kompleks antara individu dan lingkungannya. Oleh karena itu, akan lebih tepat jika stres didefinisikan sebagai: *"Part of a complex and dynamic system of transaction between the person and his environment"*. Selanjutnya Cox mengemukakan bahwa: *"Men and their organization are not machines... stress has to be perceived or recognized by man. A machine, however, does not have to recognize the load or stress placed up on it."* (dalam Sumintardja, 1993, h. 41).

Ada berbagai sumber stres yang dapat menyebabkan stres di perusahaan di antaranya adalah faktor individu itu sendiri, pekerjaan, peran dan iklim organisasi. Pendapat ini sejalan dengan Tosi (1971) yang menyebutkan bahwa ada 5 macam faktor yang berhubungan dengan pekerjaan individu, tekanan peran, kesempatan pelibatan diri dalam tugas, tanggung jawab individu dan faktor organisasi.

Dengan demikian Cooper (dalam Munandar, 2001) secara rinci menemukan bahwa ada 5 macam faktor yang menyebabkan stres yaitu 1) faktor-faktor intrinsik dalam pekerjaan (tuntutan fisik dan tugas), 2) pengembangan karier (kepastian pekerjaan dan kepincangan status), 3) hubungan dalam pekerjaan (hubungan antar tenaga kerja), 4)

struktur dan 5) iklim organisasi. Sementara itu secara jelas pernyataan Cooper & Payne (dalam Robbins, 2001) telah menyebutkan bahwa ada 3 macam faktor yang menyebabkan stres yaitu 1) faktor lingkungan (ketidakpastian ekonomi, politis dan teknologi), 2) faktor organisasi (tuntutan tugas, peran, antar pribadi, struktur organisasi, kepemimpinan dan tahap hidup organisasi itu) dan 3) faktor individual (masalah keluarga, masalah ekonomi, dan kepribadian).

Sejalan dengan hasil penelitian di atas, maka Soewondo menemukan bahwa sumber stres adalah tempat kerja, isi pekerjaan, syarat-syarat pekerjaan, dan hubungan interpersonal dalam bekerja. Penjelasan lebih rinci atas pernyataan di atas telah dipaparkan oleh Soewondo (1993) dalam penelitiannya pada tahun 1992 yang telah mengidentifikasi sumber stres 200 karyawan sebuah perusahaan swasta yang bergerak di bidang perminyakan. Hasilnya antara lain adalah sumber stres dapat berhubungan dengan: a) tempat bekerja, seperti ruangan kerja yang terlalu panas atau terlalu dingin, ruangan sempit, berisik, penerangan kurang. b) isi pekerjaan, seperti batas waktu, beban kerja, tekanan waktu, kekompleksitan pekerjaan, pekerjaan terlalu banyak hingga tak terselesaikan, pekerjaan baru yang belum dikenal merupakan sumber stres. c) syarat-syarat pekerjaan seperti, karier tidak jelas, kenaikan pangkat tertahan, tidak dipromosikan, status kepegawaian yang tidak jelas, masalah penghargaan adalah *stressor* di tempat kerja mereka. d) hubungan interpersonal dalam bekerja, seperti atasan yang terlalu banyak tuntutan, atasan yang menyebalkan, kurang apresiasi dari pimpinan, keputusan atasan yang berubah-ubah, sikap kolega yang tidak enak, tidak cocok dengan teman sekerja, kurang terbuka antara atasan dan bawahan, bawahan yang memerlukan petunjuk setiap saat dalam menyelesaikan pekerjaan rutin.

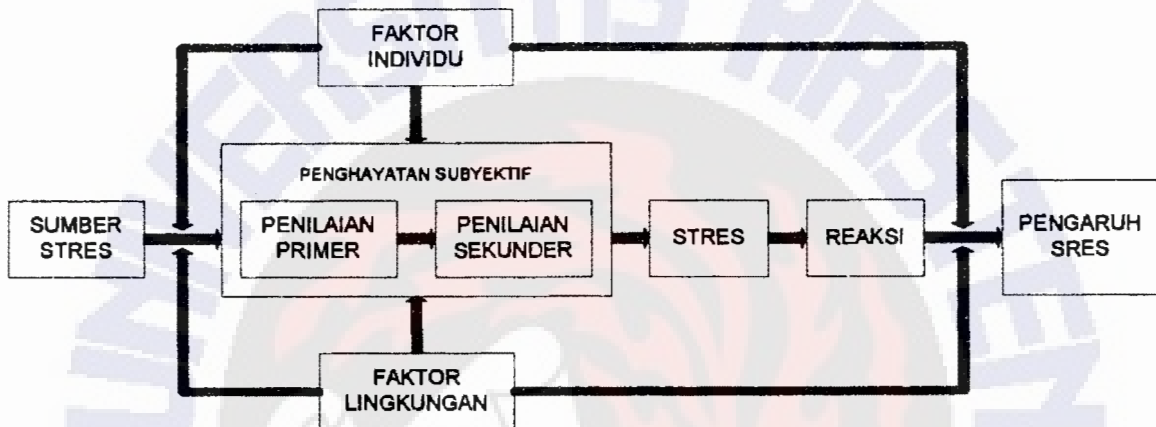
Demikian dapat dikatakan bahwa sumber stres dapat dibagi ke dalam empat komponen sebagai berikut:

- a. Sumber-sumber biologis, psikologis dan situasi sosial yang ada secara terbatas untuk mengatasi kondisi atau situasi yang dihadapi.
- b. Tuntutan situasi, yaitu sumber-sumber dari lingkungan di luar individu yang harus dihadapi.
- c. Ketidaksesuaian yang dipersepsi individu terhadap adanya ketidaksesuaian (*discrepancy*) antara tuntutan lingkungan dengan sumber *biopsychosocial* yang dimiliki. Persepsi individu sering tidak akurat, kadang-kadang tidak sesuai dengan kenyataan, namun diyakini sebagai kenyataan. Hal ini yang menyebabkan adanya stres.
- d. Transaksi individu-lingkungan yaitu penilaian individu terhadap tuntutan lingkungan, sumber-sumber "*biopsychosocial*" yang dimiliki dan ketidaksesuaian yang ada di antaranya.

Kesimpulannya, stres adalah suatu proses yang bersumber dari hubungan transaksi antara faktor individu dan faktor lingkungan yang dapat mengganggu atau meningkatkan kestabilan secara fisiologis dan psikologis individu. Stres dapat memberi pengaruh pada prestasi kerja baik yang positif dan negatif tergantung dari *penghayatan subyektif* terhadap situasi yang ada di lingkungannya. Sumber stres (*stressors*) adalah suatu kondisi, situasi atau peristiwa yang dapat menyebabkan stres. Sejalan dengan pernyataan

ini, Newstrom dan Davis (1993, h. 459) mengatakan “*conditions that tend to cause stress are called stressors.*”

Sementara itu, menurut pandangan dari pendekatan yang menggunakan konsep transaksi, stres terjadi jika seseorang individu menilai kemampuannya tidak cukup untuk memenuhi tuntutan situasi lingkungan fisik dan sosial (dalam Lazarus & Folkman, 1984; Trumbull & Appley, 1986). Jika ia menganggap kemampuannya cukup untuk memenuhi tuntutan lingkungan, maka stres tidak akan terjadi. Jadi, stres dialami atau tidak dialami bergantung pada penghayatan subyektif individu terhadap sumber stres yang dihadapinya. Situasi ini dapat digambarkan dalam suatu model di bawah ini (lihat gambar 1).



Gambar 1. Model Stres

Sumber : Sebagian dari Stoop and Brouwer, *Werk Stress*
(Uitgeverij Veen, Amsterdam, dalam Soewondo, 1993)

Penghayatan Subyektif

Pada hakikatnya perbedaan individual tercermin dari dinamika terjadinya stres sehingga nampak pada transaksi yang terjadi antara individu dengan lingkungannya yang melibatkan proses penilaian (*assessment process*) yang disebut penilaian kognitif (*cognitive appraisal*). Penilaian kognitif ini merupakan penghayatan subyektif atau proses mental di mana individu menilai sumber stres yang berupa kondisi, situasi atau peristiwa yang berkaitan dengan *locus of control* eksternal, peran, dan iklim organisasi pada perusahaan tempat individu bekerja.

Berikut ini, Lazarus (1991) menjelaskan bahwa penghayatan subyektif terhadap kondisi, situasi atau peristiwa dapat dibagi menjadi dua yaitu penilaian primer (*primary appraisal*) dan penilaian sekunder (*secondary appraisal*). Sesungguhnya, kedua proses penilaian di atas sering bertumpang tindih dan kadang-kadang sulit untuk dipisahkan satu sama lain pada waktu penghayatan subyektif berlangsung. Karena dapat terjadi bahwa kedua penilaian tersebut berlangsung sekaligus tanpa harus dipisahkan satu sama lainnya. Tetapi di lain sisi, dapat terjadi penilaian primer lebih dulu muncul, kemudian

diikuti oleh penilaian sekunder. Sebaliknya, dapat juga langsung terjadi penilaian sekunder tanpa harus didahului oleh penilaian primer. Namun untuk pembahasan ini, kedua penilaian tersebut perlu dijelaskan satu persatu.

Penilaian Primer

Suatu penilaian individu yang bersifat langsung secara otomatis dan intuitif terhadap suatu kondisi, situasi atau peristiwa disebut sebagai penilaian primer. Penilaian primer ini, mencakup penentuan oleh individu apakah peristiwa mempunyai implikasi negatif secara potensial terhadap dirinya. Individu juga bertanya apakah peristiwa yang berbahaya atau membahayakan dirinya juga akan mengancam masa depannya? Apakah peristiwa tersebut mungkin menghalangi nilai atau tujuannya?

The primary appraisal involves the person's determination of whether the event has any potential negative implications for him or her. The person asks: is the event (potential event) harmful or dangerous to me or threatening to my future? Is it likely to thwart my value and goals? (DiMatteo, 1991, h. 290).

Perlu dipahami bahwa penilaian primer ini termasuk dalam kategori penilaian tahap awal tentang situasi atau peristiwa yang dihadapi oleh individu. Dalam penilaian primer, akan dibahas tiga komponen yaitu pertama, apakah berkaitan dengan situasi atau peristiwa, mempunyai relevansi atau tidak dengan nilai-nilai, motivasi, dan tujuan (*goal relevance*)? Kedua, apakah situasi atau peristiwa tersebut mempunyai kesesuaian atau ketidak sesuaian dengan tujuan (*goal incongruence*)? Ketiga adalah bagaimana keterlibatan ego (*ego involvement*)? Tiga komponen penilaian primer (*primer appraisal*) yang dimaksud tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. *Goal relevance*

Oleh karena itu, ada beberapa pertanyaan yang perlu dipertanyakan yaitu tidak adakah persoalan-persoalan yang mengganggu kesejahteraan individu? Atau, adakah perasaan-perasaan yang mengakibatkan kondisi, situasi atau peristiwa tersebut mempunyai relevansi dengan tujuan. Selanjutnya, adakah perasaan-perasaan tertentu yang dipertaruhkan secara pribadi untuk menghadapi situasi atau peristiwa tersebut dan adakah relevansinya dengan tujuan? Dengan kata lain, jika individu menghadapi kondisi, situasi, atau peristiwa yang mempunyai relevansi dengan tujuan (*goal relevance*), maka akan terjadi emosi. Kondisi, situasi, atau peristiwa ini sangat tergantung pada hasil hubungan transaksi yang dilakukan oleh individu dalam menghadapi kondisi, situasi, atau peristiwa yang mempunyai relevansi dengan tujuan. Sebaliknya, jika individu menghadapi suatu peristiwa yang tidak mempunyai relevansi dengan tujuan (*goal relevance*), maka tidak akan terjadi emosi. Untuk memperjelas pengertian *relevance* ini, maka perlu diberi contoh konkrit sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada di lingkungan sekitar. Misalnya, seorang ketua

OSIS di SMA menceritakan bahwa ia merasa bangga dapat memimpin OSIS. Oleh karena itu iapun terus berjuang meningkatkan motivasinya agar OSIS yang dipimpinnnya menjadi lebih produktif.

2. Kesesuaian atau ketidaksesuaian dengan tujuan (*goal congruence or incongruence*).

Dalam penelitian ini, kesesuaian atau ketidaksesuaian dengan tujuan (*goal congruence or incongruence*) adalah suatu situasi atau peristiwa yang berhubungan dengan luasnya suatu hubungan transaksi baik yang konsisten atau yang tidak konsisten dengan apa yang diinginkan oleh individu. Seandainya hubungan transaksi itu dianggap sebagai suatu rintangan, maka individu akan menilai bahwa tujuannya tidak sesuai. Tetapi sebaliknya seandainya individu menganggapnya sebagai suatu kesempatan, maka individu akan menilai bahwa tujuannya sesuai. Misalnya, seorang mahasiswa mengatakan bahwa dirinya senang kuliah di fakultas psikologi karena fakultas ini sesuai dengan tujuan dan keinginannya waktu ia masih di Sekolah Menengah Atas (*goal congruence*). Tetapi lain halnya dengan seorang mahasiswa Program Studi Teknik Informatika yang menganggap bahwa ia masuk Program Studi Teknik Informatika ini karena pilihan kedua orangtuanya dan ia juga merasa kurang menyukai jurusan yang diambilnya saat ini karena tidak sesuai dengan tujuan yang diharapkan (*goal incongruence*).

3. Keterlibatan ego (*ego involvement*).

Hasil penelitian Sherif & Cantril (1947) telah memberi batasan bahwa *Ego involvement* sebagai suatu konstelasi sikap-sikap yang digolongkan pada "apa yang akan Aku pikirkan tentang diriKU dan keterlibatanKu, apa yang Kunilai, apa yang Kumiliki dan apa yang Kujadikan obyek identifikasi". Keterlibatan-ego (*ego-involvement*) adalah suatu usaha yang dilakukan ego (Aku) untuk mengambil bagian dalam proses penyesuaian diri dengan lingkungannya. Keterlibatan ego terdiri atas diri dan penghargaan-sosial (*self-and social-esteem*), nilai-nilai moral (*moral values*), ego-ideal (*ego-ideals*), gagasan-gagasan yang bermakna (*meanings and ideas*), individu-individu lain dan kesejahteraan mereka (*other persons and their well-being*), dan tujuan hidup (*life goals*). Keenam aspek keterlibatan ego (*ego involvement*) yang dikemukakan di atas dapat dijelaskan melalui beberapa contoh sebagai berikut:

1). Diri dan penghargaan sosial (*self-and social-esteem*).

Menurut Symonds (1951) *self* adalah cara-cara individu untuk bertransaksi dengan dirinya sendiri. *Social esteem* adalah suatu bentuk penghargaan yang dapat memenuhi aspek kebutuhan sosial individu di lingkungannya. Individu sebagai *self* akan melakukan penyesuaian diri dengan lingkungan sosialnya. Dalam proses melakukan penyesuaian diri di lingkungan sosial tersebut, *self*nya dapat memperoleh penghargaan sosial (*social esteem*) sekaligus memenuhi aspek kebutuhan sosial di lingkungannya. Misalnya, sebagai seorang Kepala Sekolah sering memberi dukungan dan penghargaan atas keberhasilan tugas yang dikerjakan oleh Guru yang menjadi stafnya. Kepala Sekolah tersebut

sebagai diri (*self*) dapat memberi penghargaan sosial (*social esteem*) kepada stafnya.

2). Nilai-nilai moral (*moral values*).

Setiap individu mempunyai nilai-nilai moral tertentu untuk melakukan penyesuaian diri dalam situasi dan peristiwa di mana ia melakukan aktivitas di lingkungannya. Misalnya, sebagai Satuan Keamanan (SATPAM), ia selalu menjunjung nilai-nilai moral yaitu menegakkan keadilan dan keamanan lingkungan sekolah di atas segalanya.

3). Ego-ideal (*ego-ideals*)

Sementara itu, Symonds (1951) juga memberi batasan *Ego* sebagai suatu kelompok proses yaitu mengamati, mengingat, dan berfikir. Tujuan *Ego* adalah untuk membuat dan melaksanakan rencana tindakan demi memuaskan kebutuhan. Jadi *Ego-ideals* adalah cita-cita yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan *Ego*. Setiap individu mempunyai *ego ideal* untuk melakukan tugas dan tanggung jawabnya. Namun, *ego-ideal* yang diinginkan kadang-kadang tidak sesuai dengan kenyataan yang ada di lingkungan kerjanya. Misalnya, seorang sekretaris mengatakan bahwa dirinya mempunyai cita-cita meningkatkan cara kerjanya. Namun, kesempatan untuk merealisasikan cita-citanya tersebut sering mengalami hambatan dari lingkungannya, sehingga cita-citanya untuk meningkatkan cara kerjanya sebagai sekretaris yang efektif masih belum terlaksana.

4). Gagasan-gagasan yang bermakna (*meanings-ideas*).

Dalam melakukan aktivitas, setiap individu diharapkan mempunyai gagasan-gagasan yang bermakna agar dapat mencapai tujuan yang diinginkannya. Misalnya, Seorang dosen dalam setiap kesempatan ia sering melontarkan beberapa gagasan yang bermakna (*meaning-ideas*) sehingga membuat para mahasiswanya termotivasi untuk bertanya dan mengajukan agumentasi.

5). Orang-orang lain dan kesejahteraan mereka (*other persons and their well-being*).

Interaksi antara individu dengan individu dalam lingkungan merupakan sesuatu yang biasa terjadi. Oleh karena itu, pimpinan yang ada dalam lingkungan organisasi seharusnya memberi perhatian dan kesejahteraan kepada staf dan bawahannya yang ada dalam organisasi tempat mereka bekerja. Misalnya, seorang manajer mengatakan kepada bawahannya bahwa ia akan memberi perhatian dan tanggung jawab sepenuhnya, agar dapat meningkatkan produktivitas kerja mereka yang akhirnya dapat menolong mereka memperoleh insentif yang lebih dari perusahaan.

6). Tujuan hidup (*life goals*).

Setiap individu mempunyai tujuan hidup yang berbeda satu sama lain. Individu akan mempunyai semangat yang tinggi dalam bekerja apabila tujuan hidupnya jelas. Tetapi bagi individu yang tidak mempunyai tujuan hidup yang jelas, maka pekerjaan yang dilakukan saat ini menjadi tidak bermanfaat bagi kehidupannya.

Misalnya, sebagai seorang ayah sebagai kepala rumah tangga mempunyai keinginan untuk memperoleh pendapatan yang layak agar dapat menopang keuangan rumah tangga adalah merupakan tujuan hidupnya.

Penilaian Sekunder

Penilaian sekunder adalah suatu penilaian yang lebih disadari oleh individu terhadap suatu kondisi, situasi atau peristiwa. Penilaian sekunder meliputi suatu keputusan untuk melihat apakah dirinya mempunyai kemampuan yang cukup dalam mengatasi ancaman yang membahayakan dirinya sehingga mengalami stres secara potensial.

"The secondary appraisal involves the individual's determination of whether his or her own abilities are sufficient to overcome the threat of potential harm" (DiMatteo, 1991, h. 290).

Individu mungkin lebih sadar ketika penilaian sekunder terjadi, ketika ia menilai kondisi, situasi atau peristiwa yang menimbulkan stres secara potensial tersebut. Sementara itu, individu juga memutuskan apakah sumber-sumber yang dihadapi oleh individu cukup untuk mengatasi bahaya, ancaman atau tantangan.

"We are probably more aware of secondary appraisal when we judge a situation as potentially stressful and try to determine whether our resources are sufficient to meet the harm, threat, or challenge we face" (Sarafino, 1994, h. 77).

Kondisi, situasi, atau peristiwa yang dihadapi dapat menjadi stres atau tidak, tergantung pada hasil penghayatan subyektif yang dibuat pada saat proses transaksi terjadi. Jika hasil penghayatan subyektif yaitu sumber *biopsychosocial* yang dimiliki dinilai mampu menghadapi sumber stres, maka stres yang terjadi kecil.

Penilaian sekunder ini menggambarkan mengenai pilihan-pilihan penyelesaian masalah oleh individu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan apakah berbagai aksi yang telah dilakukan dapat mencegah kerugian dan membuat diri saya menjadi lebih baik atau tidak? Persoalan-persoalan mendasar yang dapat dievaluasi oleh individu berkaitan dengan dirinya sendiri adalah "apa yang akan terjadi, seandainya situasi itu mengancam kesejahteraannya"?

Menurut Lazarus (1991), tiga komponen penilaian sekunder dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah yang mengganggu dan mengancam kesejahteraan individu. Tiga komponen yang dimaksud adalah berkaitan dengan siapa yang bertanggung jawab atas situasi atau peristiwa ini (*blame or credits*), bagaimana kemampuan menyelesaikan masalah (*coping potential*), dan apa yang menjadi harapan ke depan (*future expectations*).

Siapa yang bertanggung jawab atas situasi atau peristiwa ini (Situasi buruk = *blame* dan situasi baik = *credit*)

Blame or credit ini muncul bila individu mengalami frustrasi karena kesejahteraannya terganggu atau terancam, maka ia mengajukan pertanyaan-pertanyaan pada dirinya sendiri yaitu siapa yang bertanggung jawab atas situasi atau peristiwa ini? Bila situasinya buruk, maka ia dapat menyalahkan diri sendiri atau orang lain (*blame*) dan bila situasi baik, maka ia dapat merasa berjasa atas dirinya atau orang lain (*credit*).

Untuk memperjelas pengertian *blame or credit* di atas, maka perlu diberi beberapa contoh sebagai implementasi dari penjelasan di atas sebagai berikut:

Contoh: "Ketika ada salah satu teman saya tidak dapat diajak kompromi dalam menyelesaikan tugas, maka kesejahteraan saya menjadi terusik. Sehingga situasi ini membuat diri saya tidak produktif dalam belajar. Terus terang saya juga menjadi tidak nyaman, terganggu, dan terancam eksistensi saya oleh teman saya tersebut." (*blame*).

Contoh: "Dosen saya sering memberi tugas rumit dan kompleks kepada setiap kelompok. Namun, semua tugas dan tanggung jawab dalam kelompok dapat saya selesaikan dengan lancar tanpa ada hambatan yang berarti. Menurut saya, hal ini membuat diri saya bangga karena tanpa saya tugas dan tanggung jawab tersebut tentu tidak akan selesai." (*credit*).

Ketika individu menghadapi situasi yang buruk tersebut (*blame*), maka dia akan mengalami tekanan atau stres sehingga dapat membuatnya merasa tidak nyaman, terganggu, dan terancam eksistensinya. Oleh karena itu, sebelum menjelaskan butir 2 dan 3 dalam komponen penilaian sekunder, maka tulisan ini akan memberi penjelasan lebih dulu apa yang dimaksud dengan stres tersebut.

Stres

Stres ditinjau dari asal kata dalam bahasa Latin "*Stringere*" yang berarti menarik kencang. Selye (1982) mendefinisikan stres sebagai "respon non spesifik dari tubuh terhadap setiap tuntutan." Sehubungan dengan stres ini, Selye (dalam Soewondo, 2000) selanjutnya membicarakan konsep *General Adaptation Syndrome* (G.A.S). G.A.S. ini sebagai suatu respon otomatis terhadap setiap ancaman fisik atau emosional terhadap kesejahteraan/keadaan organisme.

Respon ini dapat dibagi dalam tiga tahapan: reaksi alarm, reaksi melawan, dan reaksi letih. Pada tahap pertama timbul alarm (tanda bahaya) dan persiapan yang dibuat untuk menghadapi stresor. Pada tahap kedua timbul perlawanan, tubuh mengembangkan pertahanan terhadap stresor. Bila stres berkepanjangan dan individu gagal mengatasi

ancaman maka akan sampai pada tahap ketiga yaitu fase keletihan. Pada fase ini segala sumber kekuatan fisik dikuras, sebagai akibat individu bisa menjadi sakit.

Walaupun demikian banyak di antara para ahli meragukan pendapat Selye sehingga melontarkan kritikan kepada Selye. Mereka menganggap bahwa Selye adalah seorang ahli yang mengabaikan pengaruh kondisi psikologi terhadap stres dan kemampuan individu untuk mengenal maupun mengatasi stres melalui berbagai macam strategi yang dimiliki individu. Namun masih ada ahli lain yang mendukung pendapat Selye di antaranya seperti Chaplin (1976) yang mendefinisikan stres sebagai ketegangan sesaat, baik bersifat fisik maupun psikologis. Cofer & Appley (1964) mengemukakan bahwa stres adalah suatu keadaan pada organisme yang merasa keutuhan dirinya terancam bahaya, sehingga ia harus mengarahkan seluruh energinya untuk menghadapi ancaman tersebut.

Kemudian, Wingate (dalam Cox, 1978) menjelaskan bahwa stres merupakan pengaruh yang mengganggu keseimbangan tubuh yang berbentuk luka fisik, perasaan tanpa perlindungan, perasaan kehilangan (*deprivation*), gangguan-gangguan emosional atau gangguan kesehatan. Berdasarkan penjelasan di atas, maka berkembang konsep baru dan lebih sempurna yang menekankan bahwa stres disebabkan oleh adanya sumber stres yaitu hubungan transaksi antara individu dan lingkungannya.

Atas dasar pernyataan di atas, Trumbull & Appley, 1986 (dalam Sarafino, 1994) membuat definisi stres sebagai berikut:

“Stress is the condition that results when person-environment transactions lead the individual to perceive a discrepancy (whether real or not) between the demands of a situation and resources of the person’s biological, psychological or social systems.” (Sarafino, 1994, h. 74).

Dalam tulisan ini yang dimaksud stres adalah “*distress*” atau perasaan-perasaan negatif yang dipersepsikan sebagai sesuatu yang merugikan atau mengancam kesejahteraan individu. Stres ini dapat berlangsung dalam waktu yang relatif singkat, tetapi dapat juga dalam waktu yang relatif lama. Jika stres terjadi dalam waktu yang relatif singkat dan intensitasnya ringan, biasanya tidak menjadi masalah besar, karena terjadi perubahan, yaitu ketika tingkat stres menjadi rendah, sehingga keadaan individu akan dengan cepat kembali normal.

Perasaan - perasaan negatif (*Negative emotions*)

Dalam tulisan ini pembahasan tentang berbagai perasaan hanya difokuskan pada perasaan-perasaan negatif saja. Perasaan-perasaan negatif (emosi negatif) ini muncul sebagai akibat dari adanya penilaian terhadap intensitas kehadiran dan munculnya suatu reaksi stres. Sehubungan dengan ini, Lazarus (1991) menjelaskan bahwa pada mulanya pengaruh penilaian terhadap intensitas kehadiran dan munculnya suatu reaksi stres tidak berhubungan secara langsung dengan sifa-sifat emosi seperti marah, takut atau bangga. Tetapi kemudian, ia menyimpulkan bahwa penilaian terhadap suatu kondisi, situasi atau peristiwa yang menimbulkan emosi berhubungan langsung dengan reaksi stres secara nyata. Jadi, stres disebut sebagai perasaan-perasaan negatif (emosi negatif). Beberapa perasaan negatif yang dimaksud dalam penelitian ini adalah marah (*anger*), takut-cemas (*fright-anxiety*), rasa bersalah-rasa malu (*guilt-shame*), iri hati-cemburu (*envy-jealousy*) dan benci (*disgust*).

1. Marah (*anger*)

Marah (*anger*) merupakan salah satu emosi negatif yang paling kuat, sehingga individu akan mengingat bahwa kemarahan berpengaruh sangat besar terhadap relasi sosial maupun berpengaruh pada orang yang mengalami emosi negatif tersebut. Sementara itu, Aristotle's mendefinisikan kemarahan sebagai suatu perasaan negatif individu karena dirinya sering diremehkan oleh orang-orang lain. Situasi atau peristiwa itu yang membuat hatinya menjadi tersiksa, sehingga timbul suatu hasrat atau dorongan yang berkeinginan untuk membalas dendam. Pernyataan ini dia tuangkan ke dalam *Rhetoric* (1941, h. 1380):

"Anger may be defined as a belief that we, or our friends, have been unfairly slighted, which causes in us both painful feelings and a disire or impulse for revenge".

2. Takut-cemas (*fright-anxiety*)

Rasa takut dan cemas difokuskan pada ancaman tentang keadaan masa yang akan datang, sehingga dapat merugikan individu. Individu mempertanyakan siapa yang takut dan apa yang ia takutkan, secara umum ia dapat menjelaskan tentang apa yang ditakutkannya. Lain halnya dengan individu yang menderita karena rasa cemas, individu tidak dapat mengatakan apa yang dicemaskannya atau apa yang diinginkannya. Sehubungan dengan pernyataan di atas, Averill (1988, h. 264) menjelaskan rasa takut dan cemas sebagai berikut:

"Ask a person who is afraid what he fears, and generally he can tell you; ask him what he would like to do, and he can tell you that, too. By contrast, the person who is suffering an anxiety attack cannot say what he is anxious about, or what he wants to do."

3. Rasa bersalah-rasa malu (*guilt-shame*)

Rasa bersalah dan malu pada umumnya dibahas sebagai suatu emosi negatif yang saling tumpang tindih (*overlapping*). Rasa bersalah dapat diterima secara

“sadar” (Zhan, Waxler & Kochanska, 1990) tetapi rasa malu nampaknya tidak demikian (Lindsay-Hartz, 1984; Lynd, 1958; Wicker, Payne, & Morgan, 1983; Scheff, 1990a, 1990b). Perhatian yang baru juga direfleksikan melalui kecenderungan berusaha untuk menilai rasa bersalah dan rasa malu hanya sebagai suatu ciri-ciri kepribadian saja (contoh, Harder & Luwis, 1986; Tangney, 1990). Kedua-duanya dapat mengganggu cara berfikir dan bertindak individu untuk melakukan penyesuaian diri di lingkungan sosial yang sudah terinternalisasi dalam dirinya (lihat juga, Klass, 1981; dan McGraw, 1987 dalam Lazarus 1991).

4. Sedih (*sadness*)

Sedih adalah sesuatu emosi negatif yang tidak jelas tetapi secara khusus menarik perhatian. Kesedihan pada umumnya dikatakan sebagai mata rantai yang dapat disebabkan oleh adanya rasa kehilangan seseorang yang sangat dicintai, kegagalan dalam mencapai sesuatu nilai dalam hidup, peran sentral atau kehilangan pertimbangan tentang adanya hal-hal positif dari orang lain. Konsep tersebut mungkin meliputi bagian-bagian tentang suatu keadaan yang saling tumpang tindih (*overlapping*) satu sama lain yang telah dilakukan pada waktu kondisi-kondisi kehilangan dan apakah suatu pengalaman tentang peristiwa itu menghebohkan karena adanya kondisi-kondisi dan situasi kehilangan itu dan apakah dapat atau tidak menghadapi kondisi kehilangannya tersebut. Keadaan-keadaan yang memungkinkan untuk berfikir dan merasakan dalam jangka waktu yang panjang adalah suatu dimensi untuk mengatasi kehilangan atau ancaman kehilangan yang disebut sebagai derajat perjanjian (*degree of engagement*).

5. Iri hati-cemburu (*envy-jealousy*)

Iri hati dan cemburu keduanya diartikan sebagai suatu bentuk emosi negatif. Iri hati telah lama digunakan sebagai dasar pertimbangan moral. Pertimbangan moral cenderung dikaitkan dengan kesengsaraan hidup individu yang dapat merusak hubungan sosial antar individu secara potensial. Secara khusus ketika muncul kecemburuan, muncul juga iri hati termasuk di dalamnya kemarahan bangkit secara potensial. Kecemburuan selalu menunjukkan tiga segitiga hubungan antar pribadi. Ketika individu merasa rindu untuk mengasihi, maka beberapa orang yang lain dihargai sebagai komoditas. Selanjutnya, dalam pandangan individu yang muncul adalah rasa cemburu, yang secara tidak langsung adalah menjadi saingannya karena hal itu akan dianggap sebagai penghianatan, penolakan, kehilangan atau ancaman kehilangan. Kecemburuan yang dirasakan oleh individu adalah suatu tanda kemarahan. Dalam suatu analisis yang sangat bijaksana tentang kecemburuan yang dikaitkan dengan iri hati, Neu (1980) mengutip pendapat Spinoza (1949, Part III, Proposition XXXV) mengenai perpaduan antara iri hati dan kemarahan dalam kecemburuan (dalam Lazarus, 1991, h. 256-257) menyatakan sebagai berikut:

If I imagine that an object beloved by me is united to another person by the same or by a closer bond of friendship than that by which I my self alone held the object, I shall be affected with hatred toward the beloved object itself, and shall envy that other person... The hatred toward a beloved object when joined

with envy is called "jealousy," which is therefore nothing but a vacillation of the mind springing from the love and hatred both felt together, and attended with the idea of another person whom we envy.

6. Benci (*disgust*)

Benci meliputi kekuatan, gerakan hati yang halus untuk menghindari atau membesihkan diri dari suatu serangan. Secara substansi kebencian adalah suatu bentuk emosi negatif sebagai akibat dari "hasil produksi yang terbuang dari tubuh manusia dan binatang," pernyataan ini dikutip oleh Rozin dan Fallon (1987, h. 23) dari ahli-ahli lain seperti Angyal (1941) dan Plitchik (1980) yang merupakan adopsi dari suatu pandangan yang sama (dalam Lazarus, 1991).

Reaksi

Reaksi dalam menghadapi stres (*reaction to cope with stress*). Jika stres berlangsung dalam waktu yang relatif lama, tidak terkendali dan intensitasnya berat dan tingkat stresnya menjadi tinggi, maka tubuh akan bereaksi baik secara psikologis, fisiologis, maupun melalui tingkah laku. Sebagai akibat dari reaksi psikologis muncul perasaan-perasaan negatif yang mengganggu secara psikologis, seperti tertekan, ketakutan, cemas, marah, sedih, bingung, dan sebagainya. Berikutnya dari reaksi stres, juga akan timbul dampak negatif terhadap kondisi fisik, seperti timbul penyakit dalam tubuh individu (kepala pusing dan berdenyut-denyut, sesak nafas, sakit maag, sakit jantung dan sebagainya). Pada akhirnya, dapat juga berpengaruh pada tingkah laku individu, yaitu pola pikir, sikap dan emosi, motivasi, kemauan untuk maju, keinginan untuk berprestasi, dan sebagainya.

Kemampuan menyelesaikan masalah (*coping potential*) menunjukkan apakah dan bagaimanakah individu itu bereaksi untuk mengelola tuntutan-tuntutan yang dihadapinya atau aktualisasi komitmen individu secara pribadi (dalam Folkman & Lazarus, 1980, 1985; Folkman, dkk. 1986; Folkman, Lazarus, Gruen, & DeLongis, 1986; Folkman & Lazarus, 1990; Lazarus & Folkman, 1984). Lazarus memberi tekanan bahwa kemampuan menyelesaikan bukan merupakan penyelesaian yang aktual tetapi hanya merupakan suatu evaluasi dari individu yang mempunyai harapan untuk berfikir atau berbuat sesuatu yang akan mengalami perubahan, merubah atau menjaga hubungan antara individu dan lingkungannya.

Ada dua kemampuan yang berfungsi untuk menyelesaikan masalah (*coping potential*) yaitu coping berfokus pada masalah (*problem focused coping*) dan coping berfokus emosi (*emotion focused coping*), dan harapan masa depan (*future expectations*). Pada dasarnya setiap individu mempunyai strategi-strategi tertentu dalam melakukan coping, karena hal itu tergantung dari bagaimana proses penilaian individu itu sendiri dalam menghadapi kondisi, situasi atau peristiwa yang mengganggu dan mengancam kesejahteraan dirinya.

Dari yang dikemukakan oleh Lazarus (1991) tersebut hanya kemampuan menyelesaikan masalah (*coping potential*) saja yang dijelaskan secara rinci dalam implementasi-

nya. Menurut Lazarus & Folkman (1984), secara umum *coping* dapat dibagi menjadi 2 strategi utama yaitu:

1). *Coping* berfokus pada masalah (*Problem focused coping*)

Dalam *coping* ini, individu melakukan suatu tindakan yang diarahkan pada pemecahan masalah atau dengan cara mengubah situasi. Individu akan cenderung menggunakan perilaku tersebut jika dirinya menilai kondisi, situasi, atau peristiwa yang dihadapinya masih dapat dikendalikannya. Selain itu, ia yakin akan dapat mengubah kondisi, situasi, atau peristiwa yang terjadi. Ada tiga cara *coping* tersebut yaitu:

a. *Planful problem solving* yaitu bereaksi dengan melakukan usaha-usaha tertentu yang bertujuan untuk mengubah keadaan, diikuti pendekatan analitis dalam menyelesaikan masalah.

Setiap kali saya mendapat tugas dari pimpinan, saya akan mencoba menganalisis situasi yang menimbulkan benturan-benturan dengan teman agar saya dapat menyelesaikan tugas tersebut secara lebih produktif.

Saya akan melakukan analisis terlebih dulu ketika menghadapi situasi yang baru, sehingga dapat memudahkan saya untuk lebih cepat beradaptasi dengan lingkungan yang baru.

b. *Confrontative coping* yaitu reaksi untuk mengubah keadaan yang menggambarkan tingkat risiko yang harus diambil.

Saya akan terus mencoba mengusulkan suatu perubahan walaupun apa yang saya usulkan mengalami benturan, tetapi paling tidak telah berbuat sesuatu.

Saya akan berusaha menjelaskan dengan baik ketika member tugas kepada mahasiswa saya.

c. *Seeking social support* yaitu: bereaksi dengan mencari dukungan dari pihak luar, baik berupa informasi, bantuan nyata, maupun dukungan emosional.

Saya cenderung memperoleh dukungan dari teman ketika menghadapi persoalan.

Saya berusaha keras untuk memperoleh jalan keluar yang terbaik. Oleh karena itu dukungan dari teman dapat menguatkan hati saya.

2). *Coping* berfokus pada emosi (*Emotion-focused coping*).

Pada *coping* ini, individu melakukan usaha-usaha yang bertujuan untuk memodifikasi fungsi emosi tanpa melakukan usaha mengubah *stressor* secara langsung. Ada lima cara termasuk *coping* ini,

a. *Self controlling* atau kendali diri yaitu bereaksi dengan melakukan regulasi baik dalam perasaan maupun tindakan.

Saya berusaha untuk tetap tegar dan menyembunyikan perasaan saya ketika mengalami perasaan sakit hati.

Saya berusaha keras agar dapat melakukan penyesuaian-penyesuaian seperlunya terhadap apa yang saya rasakan selama saya bergaul dengan teman saya.

b. *Distancing* adalah tidak melibatkan diri dalam permasalahan.

Saya lebih yakin kepada ucapan teman saya ketika saya mengalami persoalan.

Saya kurang peduli dengan persoalan yang dialami oleh teman saya.

c. *Escape avoidance* yaitu menghindar atau melarikan diri dari masalah yang dihadapi.

Saya cenderung menghindar ketika ada teman kerja saya mengalami kesulitan.

Saya kurang merasa nyaman berada di tempat bersama-sama dengan orang lain.

d. *Accepting responsibility* yaitu bereaksi dengan menumbuhkan kesadaran akan peran diri dalam permasalahan yang dihadapi, dan berusaha mendudukkan segala sesuatu sebagaimana mestinya.

Saya berjanji akan berusaha untuk menyelesaikan semua yang menjadi tanggung jawab saya dengan sebaik mungkin.

Saya akan terus mengevaluasi diri saya setelah melakukan tugas.

e. *Positive reappraisal*, adalah bereaksi dengan menciptakan makna positif dalam diri yang bertujuan untuk mengembangkan diri termasuk melibatkan hal-hal yang religius.

Saya akan mengikuti kegiatan-kegiatan keagamaan lebih intensif.

Saya akan terus berusaha untuk member layanan yang dapat menolong banyak orang.

3. Harapan ke depan (*future expectations*).

Harapan ke depan (*future expectations*) menjelaskan tentang apa yang diharapkan oleh individu dalam menghadapi persoalan yang ada di hadapannya. Caranya adalah mempertanyakan apakah masih banyak hal yang menjadi alasan adanya kemungkinan untuk melakukan perubahan secara psikologis agar individu menjadi lebih baik atau bahkan lebih buruk untuk tahun-tahun mendatang? Salah satu strategi adalah menyelaraskan tujuan individu dengan cara menambah atau mengurangi yang tidak perlu untuk mencapai harapan ke depan yang sesuai atau yang lebih baik lagi.

Setiap individu yang bekerja mempunyai harapan yang lebih baik di masa mendatang. Tetapi harapan individu untuk mencapai masa depan yang lebih baik tersebut kadang-kadang tidak sesuai dengan kenyataannya. Untuk mengimplementasikan hal ini, perlu diberi contoh berikut ini.

Contoh: "Saya berharap ketika lulus dokter, maka saya akan memberi layanan yang terbaik kepada masyarakat." (*future expectations*).

Pengaruh Stres

Pada dasarnya stres yang dikategorikan sebagai “distress,” dapat member berbagai macam pengaruh negatif bagi individu. Pernyataan ini didukung oleh Ivancevich, Konopaske, dan Matteson (2005) yang mengatakan bahwa ketika individu tidak dapat mengatasi stres dengan baik, maka dia akan mempengaruhi dirinya secara negatif baik secara 1) fisik yaitu tekanan darah menjadi tinggi, sistem kekebalan tubuh menjadi turun, kolesterol menjadi tinggi, mengalami sakit jantung koroner, dan sistem “*gastrointestinal*” menjadi terganggu, 2). Kognitif yaitu pengambilan keputusan menjadi buruk, daya konsentrasi menjadi turun, pelupa, frustrasi, dan apatis, 3) Tingkah laku yaitu kepuasan kerja rendah, prestasi kerja turun, absensi meningkat, terjadi “*turn over*,” kecelakaan kerja, dan pelanggaran kerja, dan tuntutan terhadap kesejahteraan dan kesehatan kerja meningkat.

Kesimpulan

Pada hakikatnya perbedaan individual tercermin dari dinamika terjadinya stres yang dimaksud adalah “*distress*” atau perasaan-perasaan negatif yang dipersepsikan sebagai sesuatu yang merugikan atau mengancam kesejahteraan individu. Stres ini dapat berlangsung dalam waktu yang relatif singkat, tetapi dapat juga dalam waktu yang relatif lama. Jika stres terjadi dalam waktu yang relatif singkat dan intensitasnya ringan, biasanya tidak menjadi masalah besar, karena terjadi perubahan, yaitu ketika tingkat stres menjadi rendah, sehingga keadaan individu akan dengan cepat kembali normal. Stres tersebut muncul ketika ada penyebabnya baik dari dalam maupun dari lingkungan atau dengan kata kata lain adalah sumber stres. Dengan demikian sumber stres merupakan transaksi yang terjadi antara individu dengan lingkungannya yang melibatkan proses penilaian (*assessment process*) yang disebut penilaian kognitif (*cognitive appraisal*). Penilaian kognitif ini merupakan penghayatan subyektif atau proses mental di mana individu menilai sumber stres yang mengarah pada kondisi, situasi atau peristiwa sehingga dapat dibagi menjadi dua yaitu penilaian primer (*primary appraisal*) dan penilaian sekunder (*secondary appraisal*). Jika ia menganggap kemampuannya cukup untuk memenuhi tuntutan lingkungan, maka stres tidak akan terjadi. Jadi, stres dialami atau tidak dialami bergantung pada penghayatan subyektif individu terhadap sumber stres yang dihadapinya. Jika stres berlangsung dalam waktu yang relatif lama, tidak terkendali dan intensitasnya berat dan tingkat stresnya menjadi tinggi, maka tubuh akan bereaksi baik secara fisik, kognitif, maupun tingkah laku.

DAFTAR PUSTAKA

- Angyal, A. (1941). Disgust and related aversions. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 36, 393-412.
- Appley, M.H., & Trumbull, R. (1986). *On the concept of psychological stress. psychological stress: issues in research*. New York: Appleton Century Crofts, 1-13.

- Appley, M.H., & Trumbull, R. (1986). A conceptual model for the examination of distress dynamics. In Trumbull, Richard and Appley M.H. (Ed). *Dynamics of Stress : Physiological, Psychological, and Social Perspectives*. New York: Plenum Press.
- Averill, J.R. (1988). Disorders of emotion. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 6, 247-268.
- Chaplin, J.D. (1985). Dictionary of psychology. 2nd Edition. New York: Dell Publishing Company.
- Cofe, C.N., & Appley, M.H. (1964). *Motivation theory and research*. New York: Wiley.
- Cox, T. (1978). *Stress*. Baltimore: University Park Press.
- DiMatteo, M.R. (1991). *The psychology of health, illness and medical care: an individual perspective*. California. USA: Brooks/Cole Publishing Company Pssific Grove.
- Folkman, S., & Lazarus, R.S. (1980). An analysis of coping in a middle aged community sample. *Journal Health Social Behavior*, 21, 219-239.
- Folkman, S., & Lazarus, R.S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. McGraw-Hill.
- Folkman, S., & Lazarus, R.S. (1985). If it changes it must be a process: study of emotion and coping three stages of a college exam. *Journal Personality and Social Psychology*, 48, 150-170.
- Folkman, S., & Lazarus, R.S. Dunkel-Schetter, C, De Longis, A and Gruen R.J. (1986). The dynamic of stressful encounter: cognitive appraisal, coping and encounter outcomes. *Journal Personality and Social Psychology*, 46(4), 839-852.
- Folkman, S., & Lazarus, R.S. (1990). Coping and emotion. In N. Stein, B. Leventhal, & T. Trabasso (Eds.). *Psychological and biological approaches to emotion*. 313-332.
- Harder, D.W., & Lewis, S.J. (1986). The assessment of shame and guilt. In J.N. Butcher & C.D. Spielberger (Eds.), *Advances in Personality Assessment*, Vol. 6, 89-114. Hillsdale, N.J: Erlbaum.
- Ivancevich, J.M., Konopaske, R., & Matteson, M.T. (2005). *Organizational Behavior and Management*. Seventh Ed. New York: McGraw Hill International Edition.
- Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Lazarus, R.S., (1991). *Emotion and adaptation*. New York: Oxford University Press.
- Lindsay, H.J. (1984). Contrasting experiences of shame and guilt. *American Behavioral Scientist*, 27, 689-704.
- Lynd, H. (1958). *Shame and and the search for identity*. New York: Harcourt, Brace.

- Munandar, A.S. (2001). *Psikologi iIndustri dan organisasi*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Neu, J. (1980). Jealous thoughts. In A.O. Rorty (Ed.), *Explaining emotions*, 425-463. Berkeley: University of California Press.
- Newstrom, J.W., & Davis, K. (1993), *Organizational behavior, human behavior at work*, Ninth Edition. New York, McGraw-Hill, Inc.
- Plutchik, R. (1980). *Emotion: A psychoevolutionary synthesis*. New York: Harper and Row.
- Robbins, S.P. (2001). *Organizational behavior*. 9nd Edition. New Jersey: Prentice Hall International.
- Rozin, P., & Fallon, A.E. (1987). A perspective on disgust. *Psychological Review*, 94, 23-41.
- Sarafino, P. (1994). *Health psychology, biopsichology social interactions*. 2nd. Edition. New York: John Wiley & Sons. Inc.
- Selye, H. (1982) History and present status of the stress concept in Leo Goldberger, & S. Breznitz (1982). *Handbook of Stress: Theoretical and Clinical Aspects*, 7 – 17. New York: The Free Press.
- Sherif, M. & Cantril, H. (1947). *The psychology of ego involvement*. New York: Wily.
- Sumintardja, E.N. (1993). Model mekanisme penanggulangan stres peran pada pemunculan keluhan ketegangan mental manajer madya, *Disertasi*. Bandung: Universitas Padjadjaran.
- Tangney, J.P. (1990). Assessing individual differences in proneness to shame and guilt: Development of the self-conscious affect and attribution inventory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, 102-111.
- Tosi, H.L. (1971). Organizational stress as a moderator of the relationship between influence and role response. *Academic of Management Journal*, 14, 7-12.
- Trumbull, Richard and Appley, M.H. (1986). A Conceptual Model for the Examination of Stress Dynamics. In Trumbull, Richard, and Appley M.H. (ed.). *Dynamics of Stress: Physiological, Psychological, and Social Perspectives*. New York: Plenum Press.
- Wicker, F.W., Payne, G.C., & Morgan, R.D. (1983). Participant descriptions of guilt and shame. *Motivation and Emotion*, 7, 25-39.
- Zahn, W.C., & Kochanska, G. (1990). The origins of guilt. In R.A. Thompson (Ed.), *Nebraska symposium on motivation*, 1988. Lincoln: University of Nebraska Press.