

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Karyawan

1. Pengertian Karyawan

Menurut Undang-Undang Tahun 1969 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Mengenai Tenaga Kerja dalam pasal 1 dikatakan bahwa karyawan adalah tenaga kerja yang melakukan pekerjaan dan memberikan hasil kerjanya kepada pengusaha yang mengerjakannya dimana hasil kerjanya itu sesuai dengan profesi atau pekerjaan atas dasar keahlian sebagai mata pencariannya. Senada dengan hal tersebut menurut Undang-Undang No.14 Tahun 1969 tentang Pokok Tenaga Kerja, tenaga kerja adalah tiap orang yang mampu melaksanakan pekerjaan, baik di dalam maupun diluar hubungan kerja guna menghasilkan jasa atau barang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Karimah, 2012).

Karyawan merupakan kekayaan utama dalam suatu perusahaan, karena tanpa adanya keikutsertaan mereka, aktifitas perusahaan tidak akan terlaksana. Beberapa pengertian karyawan menurut para ahli. Menurut Hasibuan (dalam Karimah, 2012) karyawan adalah orang penjual jasa (pikiran atau tenaga) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Menurut Subri (dalam Karimah, 2012) karyawan adalah penduduk dalam usia kerja (berusia 15-64 tahun) atau jumlah seluruh penduduk dalam suatu negara yang memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan terhadap tenaga mereka.

Berdasarkan uraian diatas, maka disimpulkan karyawan adalah seseorang yang berusia 15-64 tahun yang mampu melaksanakan pekerjaan didalam maupun diluar hubungan kerja guna menghasilkan barang atau jasa.

B. Stres Kerja

1. Pengertian Stres Kerja

Gibson, dkk (1997) menyatakan stres adalah kata yang berasal dari Bahasa Latin, yaitu '*stringere*', yang memiliki arti keluar dari kesukaan (*draw tight*). Definisi ini menjelaskan sebuah kondisi susah atau penderitaan yang menunjukkan paksaan, tekanan, ketegangan atau usaha yang kuat, diutamakan ditunjukkan pada individual, organ individual atau kekuatan mental seseorang. Stres juga didefinisikan sebagai interaksi antara stimulus dan respons. Stres sebagai stimulus adalah kekuatan atau dorongan terhadap individu yang menimbulkan reaksi ketegangan atau menimbulkan perubahan-perubahan fisik individu.

Stres sebagai respons yaitu respons individu baik respons yang bersifat fisiologik, psikologik terhadap stresor yang berasal dari lingkungan (Gibson, dkk, 1997). Sehingga Gibson, dkk (1997) merumuskan definisi kerja mengenai stres dan mendefinisikan stres sebagai suatu tanggapan adaptif ditengahi oleh perbedaan individual dan/atau proses psikologis, yaitu suatu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan), situasi, atau kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikologis atau fisik yang berlebihan pada seseorang.

Stres adalah suatu respon adaptif, melalui karakteristik individu dan atau proses psikologis secara langsung terhadap tindakan, situasi dan kejadian eksternal yang menimbulkan tuntutan khusus baik fisik maupun psikologis individu yang bersangkutan. Pendapat lain mengatakan bahwa stress adalah tanggapan yang menyeluruh dari tubuh terhadap tuntutan yang datang kepadanya (Nasution, 2000).

Dalam kaitan dalam pekerjaannya, Smet (1994) secara spesifik menjelaskan bahwa stress kerja sebagai suatu kondisi yang disebabkan oleh transaksi antara individu dengan lingkungan kerja sehingga menimbulkan persepsi jarak antara tuntutan yang berasal dari situasi dengan sumber daya sistem biologis, psikologis dan sosial. Beehr dan Newman dalam Dhania (2010) yang mendefinisikan stres kerja sebagai tuntutan pekerjaan yang berlebihan melebihi kemampuan pekerja meliputi interaksi antara kondisi pekerjaan dengan sikap individu yang mengubah kondisi normal dan fungsi psikologis pekerja sehingga menyebabkan orang merasa sakit, tidak nyaman atau tegang karena pekerjaan, tempat kerja atau situasi kerja yang tertentu.

Stres kerja oleh Handoko (2008) didefinisikan sebagai interaksi antara seseorang dan situasi lingkungan atau stresor yang mengancam atau menantang sehingga menimbulkan reaksi pada fisiologis maupun psikologis pekerja. Kemudian Rice (dalam Dhania, 2010) mempunyai definisi senada mengenai stres kerja menambahkan bahwa stres kerja yang terjadi pada individu meliputi gangguan psikologis, fisiologis, perilaku, dan gangguan pada organisasi.

Stres kerja adalah suatu respon adaptif, dihubungkan oleh karakteristik dan atau proses psikologi individu yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan eksternal, situasi atau peristiwa yang menempatkan tuntutan psikologis dan atau fisik khusus pada seseorang (Sunyoto, 2013). Selanjutnya Robbins (2001) menyatakan stres sebagai suatu keadaan ketegangan fisik atau mental atau kondisi yang menyebabkan ketegangan.

Stres timbul sebagai dampak dari hubungan antara individu dengan lingkungannya yang dinilai oleh individu sebagai sesuatu yang mengganggu atau melebihi kapasitas dan membahayakan kelangsungan hidupnya (Folkman dalam Handoko, 2008). Rice (dalam Dhania, 2010), penulis buku *Stres and Health*, seseorang dapat dikategorikan mengalami stres kerja jika stres yang dialami melibatkan juga pihak organisasi atau perusahaan tempat individu bekerja, namun penyebabnya tidak hanya di dalam perusahaan karena masalah rumah tangga yang terbawa ke pekerjaan dan masalah pekerjaan yang terbawa ke rumah dapat juga menjadi stres kerja.

Gibson (1997) mendefinisikan stres kerja sebagai reaksi seseorang terhadap tekanan yang berlebihan atau tuntutan di tempat kerja yang bersifat merugikan. Wilford dalam Dhania (2010) mengatakan bahwa stres kerja terjadi bila terdapat penyimpangan dari kondisi-kondisi optimum yang tidak dapat dengan mudah diperbaiki sehingga mengakibatkan suatu ketidakseimbangan antara tuntutan kerja dan kemampuan pekerjaannya.

Robbins (2001) membagi tiga kategori potensi penyebab stres (*stressor*) yaitu lingkungan, organisasi dan individu. Ketidakpastian lingkungan mempengaruhi dalam perancangan struktur organisasi. Ketidakpastian itu juga mempengaruhi tingkat stres di kalangan para karyawan dalam suatu organisasi. Lebih lanjut Robbins (2001) berpendapat bahwa struktur organisasi menentukan tingkat diferensiasi dalam organisasi, tingkat aturan dan peraturan, dan dimana keputusan diambil. Aturan yang berlebihan dan kurangnya partisipasi dalam pengambilan keputusan yang berdampak pada karyawan merupakan potensi sumber stres.

Lebih lanjut Thoits (dalam Rahardja, 2007) mengemukakan bahwa persaingan (*alienation*) mempunyai hubungan positif dengan stres kerja. Kelebihan beban kerja (*work overload*) baik bersifat kuantitatif maupun kualitatif mempunyai hubungan empiris dengan fisiologi, psikologi dan stres (Rahardja, 2007). Sunyoto (2013) juga menambahkan bahwa tidak ada aspek tunggal dari stimulus lingkungan yang dapat mengakibatkan stres, tetapi semua itu tergabung dalam suatu susunan total yang mengancam keseimbangan individu.

Berdasarkan uraian diatas, maka disimpulkan stres kerja merupakan reaksi seseorang terhadap tekanan yang berlebihan atau tuntutan di tempat kerja, situasi lingkungan kerja atau stresor yang mengancam yang bersifat merugikan sehingga menimbulkan reaksi pada fisiologis maupun psikologis pekerja.

2. Aspek- Aspek Stres Kerja

Stres kerja dikategorikan dalam beberapa aspek-aspek stres kerja oleh Beehr dan Newman (dalam Rahardja, 2007) meliputi:

- a. Aspek fisiologis bahwa stres kerja sering ditunjukkan pada simptoms fisiologis. Penelitian dan fakta oleh ahli-ahli kesehatan dan kedokteran menunjukkan bahwa stres kerja dapat mengubah metabolisme tubuh, menaikkan detak jantung, mengubah cara bernafas, menyebabkan sakit kepala, dan serangan jantung. Beberapa yang teridentifikasi sebagai simptoms fisiologis adalah meningkatnya detak jantung, tekanan darah, dan risiko potensial terkena gangguan kardiovaskuler, mudah lelah fisik, kepala pusing, sakit kepala, ketegangan otot, gangguan pernapasan, termasuk akibat dari sering marah, sulit tidur, gangguan tidur, sering berkeringat, telapak tangan berkeringat.
- b. Aspek psikologis, stres kerja dan gangguan psikologis adalah hubungan yang erat dalam kondisi kerja. Simptoms yang terjadi pada aspek psikologis akibat dari stres adalah kecemasan, ketegangan, mudah marah, sensitif dan jengkel, kebingungan, gelisah, depresi, mengalami ketertekanan perasaan, kebosanan, tidak puas terhadap pekerjaan, menurunnya fungsi intelektual, kehilangan konsentrasi, hilangnya kreativitas, tidak bergairah untuk bekerja, merasa tidak berdaya, merasa gagal, mudah lupa, rasa percaya diri menurun.
- c. Aspek tingkah laku (*behavioral*). Pada aspek ini stres kerja pada

karyawan ditunjukkan melalui tingkah laku mereka. Beberapa *symptoms* perilaku pada aspek tingkah laku adalah penundaan, menghindari pekerjaan, absensi, menurunnya performansi dan produktivitas, makan secara berlebihan/hilangnya nafsu makan, tindakan berlebihan, menurunnya hubungan dengan teman dan keluarga, tidak berminat berhubungan dengan orang lain.

Cox (dalam Gibson, dkk, 1997) juga mengemukakan situasi yang menekan pada pekerja dapat menimbulkan respons pada subjek, perilaku, kognitif, fisiologis maupun organisasi, yaitu:

- a. Respons pada subjek, meliputi kecemasan, agresif, acuh, kebosanan, depresi, keletihan, frustrasi, kehilangan kesabaran, rendah diri, gugup, dan merasa kesepian.
- b. Respons pada perilaku, meliputi kecenderungan mendapat kecelakaan, alkoholik, penyalahgunaan obat-obatan, emosi yang tiba-tiba meledak, makan berlebihan, merokok berlebihan, perilaku yang mengikuti kata hati, dan tertawa gugup.
- c. Respons pada kognitif, meliputi ketidakmampuan mengambil keputusan yang jelas, konsentrasi yang buruk, rentang perhatian yang pendek, sangat peka terhadap kritik, dan rintangan mental.
- d. Respons pada fisiologis, misalnya meningkatnya kadar gula, meningkatnya denyut jantung dan tekanan darah, kekeringan di mulut,

berkeringat, membesarnya pupil mata, dan tubuh panas dingin.

Berdasarkan uraian di atas maka disimpulkan aspek-aspek stress kerja yaitu aspek fisiologis, aspek psikologis, aspek tingkah laku, respon subjek, respon kognitif, respon fisiologis, respon pada perilaku.

3. Gejala Stres Kerja

Adapun gejala dari stres kerja menurut Robbins (2001), mengelompokkan gejala stres kerja ke dalam tiga aspek, yaitu:

a. Gejala fisiologis

Yang termasuk dalam gejala-gejala fisiologis yaitu ini yaitu:

1. Sakit perut
2. Detak jantung meningkat dan sesak nafas
3. Tekanan darah meningkat
4. Sakit kepala
5. Serangan jantung

Gejala-gejala pada fisiologis memang tidak banyak ditampilkan, karena menurut Robbin (2001) pada kenyataannya selain hal ini menjadi kontribusi terhadap kesukaran untuk mengukur stres kerja secara objektif. Hal yang lebih menarik lagi adalah gejala fisiologis hanya mempunyai sedikit keterkaitan untuk mempelajari perilaku organisasi.

b. Gejala psikologis

Adapun gejala-gejala psikologis yang muncul adalah sebagai berikut:

1. Kecemasan
2. Ketegangan
3. Kebosanan
4. Ketidakpuasan dalam bekerja
5. Iri hati
6. Menunda-nunda

Gejala-gejala psikis tersebut merupakan gejala yang paling sering dijumpai, dan diprediksikan dari terjadinya ketidakpuasan kerja. Pegawai kadang-kadang sudah berusaha untuk mengurangi gejala yang timbul, namun menemui kegagalan sehingga menimbulkan keputusasaan yang seolah-olah terus dipelajari, yang biasanya disebut dengan *learned helplessness* yang dapat mengarah pada gejala depresi Bodner & Mikuliner (dalam Robbin, 2001).

c. Gejala Perilaku

Yang termasuk dalam simptom-simptom perilaku yaitu:

1. Meningkatnya ketergantungan pada alkohol dan konsumsi rokok
2. Melakukan sabotase dalam pekerjaan
3. Makan yang berlebihan ataupun mengurangi makan yang tidak wajar sebagai perilaku menarik diri.
4. Tingkat absensi meningkat dan performansi kerja menurun
5. Gelisah dan mengalami gangguan tidur
6. Berbicara cepat.

Robbins, (2001) mengatakan bahwa gejala psikologikal akibat stres kerja adalah ketidakpuasan kerja yang lebih ditunjukkan dengan, kecemasan, ketegangan, kebosanan, iri, stabilitas dan menunda-nunda.

Selanjutnya menurut Cooper dan Straw (dalam Dhania, 2010) membagi gejala stres kerja menjadi tiga yaitu :

1. Gejala fisik

Gejala stres menyangkut fisik bisa mencakup: nafas memburu, mulut dan kerongkongan kering, tangan lembab, merasa panas, otot tegang, pencernaan terganggu, mencret- mencret, sembelit, letih yang tak beralasan, sakit kepala, salah urat, gelisah.

2. Gejala- gejala dalam wujud perilaku

Banyak gejala stres yang menjelma dalam wujud perilaku, mencakup:

- a. Perasaan, berupa: bingung, cemas, dan sedih, jengkel, salah paham, tak berdaya, tak mampu berbuat apa- apa, gelisah, gagal, tak menarik, kehilangan semangat.
- b. Kesulitan dalam: berkonsentrasi, berfikir jernih, membuat keputusan.
- c. Hilangnya: kreatifitas, gairah dalam penampilan, minat terhadap orang lain.

3. Gejala- gejala di tempat kerja

Sebagian besar waktu bagi pegawai berada di tempat kerja, dan jika dalam keadaan stres, gejala- gejala dapat mempengaruhi kita di tempat kerja, antara lain:

- a. Kepuasan kerja rendah
- b. Kinerja yang menurun
- c. Semangat dan energi hilang
- d. Komunikasi tidak lancar
- e. Pengambilan keputusan jelek
- f. Kreatifitas dan inovasi berkurang
- g. Bergulat pada tugas- tugas yang tidak produktif

Berdasarkan uraian diatas, maka disimpulkan gejala- gejala stress kerja pada karyawan meliputi gejala fisiologis, gejala psikologis, gejala perilaku, gejala fisik dan gejala di tempat kerja.

4. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja

Menurut Hurrell (dalam Munandar, 2008) sumber stress yang menyebabkan seseorang tidak berfungsi optimal atau yang menyebabkan seseorang jatuh sakit, tidak saja datang dari satu macam pembangkit tetapi dari beberapa pembangkit stress. Sebagian dari waktu manusia adalah untuk bekerja, karena itu lingkungan pekerjaan mempunyai pengaruh yang besar terhadap kesehatan seorang pekerja. Pembangkit stress di pekerjaan merupakan pembangkit stress yang besar terhadap kurang berfungsinya atau jatuh sakitnya seorang tenaga kerja yang bekerja.

Hurrell (dalam Munandar, 2008) Faktor-faktor di pekerjaan yang berdasarkan penelitian dapat menimbulkan stress dikelompokkan dalam lima kategori, yaitu ;

a. Beban kerja dan intrinsik dalam pekerjaan

Beban kerja dalam pekerjaan kategorinya adalah tuntutan fisik dan tuntutan tugas, tuntutan fisik: kondisi fisik misalnya faktor kebisingan, panas, penerangan dan lain sebagainya, sedangkan faktor tugas mencakup; kerja malam. beban kerja dan penghayatan dari resiko bahaya. Tuntutan fisik yaitu kondisi fisik kerja mempunyai pengaruh terhadap faal dan psikologis seorang tenaga kerja. Kondisi fisik dapat merupakan pembangkit stress, tuntutan tugas menurut penelitian menunjukkan bahwa shift kerja /kerja malam merupakan sumber stress bagi pekerja pabrik roti. Beban kerja berlebih dan beban kerja terlalu sedikit merupakan pembangkit stress.

b. Peran dalam organisasi

Setiap tenaga kerja bekerja sesuai dengan perannya dalam organisasi artinya setiap tenaga kerja mempunyai kelompok tugasnya yang harus dilakukan sesuai dengan aturan-aturan yang ada dan sesuai dengan yang diharapkan oleh atasannya, namun demikian tenaga kerja tidak selalu berhasil untuk memainkan perannya tanpa menimbulkan masalah. Kurang baiknya fungsi peran merupakan pembangkit stress yang meliputi konflik peran dan ketidakjelasan kerja.

c. Pengembangan karir

Pengembangan karir merupakan pembangkit stress yang potensial yang mencakup ketidakpastian pekerjaan, promosi yang berlebih atau promosi yang kurang.

d. Hubungan dalam pekerjaan

Hubungan dalam pekerjaan yang tidak baik terungkap dalam gejala-gejalanya dalam kepercayaan yang rendah, minat yang rendah dalam pemecahan masalah dalam organisasi, komunikasi antar pribadi yang tidak sesuai antara pekerja, ketegangan psikologis dalam bentuk kepuasan kerja yang menurun dan penurunan kondisi kesehatan.

e. Struktur dan Iklim organisasi

Faktor stress yang dikenali dalam katagori ini adalah terpusat pada sejauh mana tenaga kerja dapat terlihat atau berperan serta pada support sosial.

Kurangnya peran serta atau partisipasi dalam pengambilan keputusan

Robbins (2001) mengidentifikasi tiga perangkat faktor, meliputi lingkungan (*environmental*), organisasional (*organizational*), dan individual yang bertindak sebagai sumber potensial dari stres. Stres bergantung pada perbedaan individual seperti pengalaman kerja dan kepribadian. Gejalanya dapat muncul sebagai keluaran atau hasil fisiologis, psikologis, dan perilaku dan tergambar pada model bagan dibawah ini (Robbin, 2001).

Penjelasan mengenai faktor-faktor yang dapat mengakibatkan stres kerja menurut Robbin (2001) adalah sebagai berikut:

a. Faktor Lingkungan (*Environmental factors*).

Lingkungan kerja tidak hanya memberikan pengaruh terhadap desain struktur organisasi, namun juga pada stres yang terjadi antara pekerja dan

organisasinya. Faktor lingkungan yang berpengaruh meliputi ketidakpastian politik (*political uncertainty*), situasi ekonomi yang tidak menentu, yaitu akibat perubahan dunia bisnis yang meningkatkan kecemasan pegawai akan kelangsungan pekerjaannya dan ketidakpastian teknologi (*technological uncertainty*) yang menuntut pekerja untuk selalu memperbaharui kemampuan mereka dalam mengoperasikan alat-alat teknologi.

b. Faktor Organisasional (*Organizational factors*).

Tekanan dan tuntutan yang dilakukan untuk menghindari *resiko* dan menyelesaikan pekerjaan dalam waktu yang terbatas, pekerjaan yang berlebihan, tuntutan yang berlebihan pada pekerjaan, pimpinan yang tidak perhatian, dan rekan kerja yang tidak nyaman adalah beberapa contoh hal yang mempengaruhi ada tidaknya stresor yang menyebabkan stres kerja (Robbins, 2001). Robbin juga menambahkan faktor-faktor organisasi dikategorikan sebagai berikut:

- 1) Tuntutan pekerjaan (*task demands*). Faktor ini berhubungan dengan pekerjaan, meliputi desain dari pekerjaan tersebut (autonomi, variasi pekerjaan, struktur organisasi, kepemimpinan organisasi, dan iklim organisasi).
- 2) Tuntutan peran (*role demands*). Faktor ini berhubungan dengan tekanan yang ada pada lingkungan kerja yang dirasakan pekerja akibat dari peran yang dimainkan dalam organisasinya. Konflik

peran menyebabkan ekspektasi yang berpotensi membuat pekerja mengalami kesulitan untuk berbaur dengan lingkungan sosial dan merasa puas dengan pekerjaannya. Peran yang berlebihan (*role overload*) juga mempengaruhi tingkat stres kerja. Peran yang berlebihan juga yang merupakan situasi yang dirasakan pekerja ketika mereka diminta bekerja melebihi batas waktu yang disepakati. Faktor peran yang juga dapat menyebabkan stres kerja adalah ambiguitas peran (*role ambiguity*) yaitu ketika pekerja merasa pekerjaan tidak tergambar dan dimengerti dengan jelas dan pekerja tidak mengetahui secara pasti apa yang dikerjakan.

- 3) Tuntutan interpersonal (*interpersonal demand*) adalah faktor yang mempengaruhi stres yang berasal dari pekerja lain. Kurangnya dukungan sosial dari kolega dan rendahnya hubungan interpersonal dapat menyebabkan stres kerja, terutama pada pekerja yang membutuhkan kebutuhan sosial yang tinggi.
- 4) Struktur organisasi, yaitu faktor yang menjelaskan perbedaan level pada organisasi, derajat aturan dan regulasi dan cara keputusan akan dibuat. Aturan yang berlebihan dan kurangnya partisipasi dalam pengambilan keputusan dapat menyebabkan stres kerja bagi karyawan
- 5) Kepemimpinan organisasi memberikan gaya manajemen pada organisasi. Beberapa pihak didalamnya dapat membuat iklim organisasi yang melibatkan ketegangan, ketakutan dan kecemasan.

c. Faktor individual.

Secara umum individu bekerja dalam 40 sampai 50 jam dalam seminggu. Pengalaman dan masalah yang dihadapi individu di luar jam kerja dapat mempengaruhi efektivitas pekerjaan. Faktor-faktor individual, misalnya masalah keluarga, masalah ekonomi dan keperibadian individu dapat menjadi sumber stres kerja.

Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi stress kerja adalah faktor intrinsik dalam pekerjaan seperti tuntutan fisik dan tuntutan tugas, peran dalam organisasi, pengembangan karir, hubungan dalam pekerjaan, struktur dan iklim organisasi, faktor lingkungan kerja yaitu kondisi, fisik, manajemen atau hubungan sosial dan faktor individual.

C. Komunikasi Interpersonal

1. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Menurut kamus besar bahasa indonesia, interpersonal adalah hubungan antar pribadi. Komunikasi interpersonal disebut juga komunikasi antar pribadi, yang berarti komunikasi yang berlangsung antara dua orang. Komunikasi ini dianggap sebagai yang paling ampuh dalam kegiatan mengubah sikap jika dibandingkan dengan bentuk komunikasi yang lain, alasannya karena komunikasi ini berlangsung secara tatap muka, atau interaksi secara langsung sehingga jika akan merujuk pada konsep feedback, maka feedback akan langsung terjadi (Timothius, 2012).

Menurut Effendy (dalam Timotihus, 2012), komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berlangsung pada umumnya antara dua orang secara dialogis. Sarwono (dalam Hutagalung, 2014) komunikasi interpersonal merupakan hal yang membentuk hubungan antar pribadi, dimana ada pihak yang menyampaikan pesan atau transmitter dan ada yang menerima pesan atau receiver. Sedangkan menurut Rogers komunikasi interpersonal adalah komunikasi dari mulut ke mulut yang terjadi dalam interaksi tatap muka antar beberapa pribadi dan senada dengan pendapat itu, Pace mengatakan bahwa komunikasi antar pribadi adalah komunikasi tatap muka antara dua orang atau lebih (dalam Deddy, 2007).

Purwanto (dalam Sunyoto, 2013) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang melibatkan dua orang atau lebih dalam dialog yang terbuka, jujur dan hangat, keduanya menganggap sebagai teman bicara yang setara, saling menghargai sebagai pribadi sehingga tidak akan terjadi yang satu mendikte yang lain.

Jenis komunikasi ini dianggap paling efektif untuk mengubah sikap pendapat, atau perilaku berhubung prosesnya yang dialogis, sifat dialogis itu ditunjukkan melalui komunikasi lisan dalam percakapan yang menampilkan arus balik yang langsung. Jadi komunikator mengetahui tanggapan komunikan pada saat itu juga, komunikator mengetahui dengan pasti apakah pesan-pesan yang dia kirimkan itu diterima atau ditolak, berdampak positif atau negatif. Jika tidak diterima maka komunikator akan memberi kesempatan seluas-luasnya kepada komunikan untuk bertanya.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara komunikator dengan komunikan yang melibatkan dua orang atau lebih terhadap dialog yang terbuka, jujur dan hangat.

2. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Menurut Rumanti (2002), di dalam berkomunikasi ini ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu:

a. Teknik komunikasi

Siapapun akan mengalami kesulitan apabila kurang adanya kecakapan berkomunikasi. Sehingga hasilnya kurang efektif. Bila menyadari adanya betapa pentingnya arti komunikasi bagi perkembangan dirinya, tugasnya, maupun tempat ia bekerja, maka perlu mempelajari teknik berkomunikasi, terbuka mau melatih diri dengan tekun, serta tidak takut resiko.

b. Etika pergaulan

Sikap kurang tepat karena bergaul dan terlalu egois, maka perlu memperdalam hubungan kemanusiaan, mau tahu dan mengerti orang lain.

c. Pengetahuan

Pengetahuan yang kurang akan mengakibatkan adanya jarak dalam pergaulan karena tidak tahu apa yang harus dibicarakan. Disini perlu adanya kesadaran untuk meningkatkan dirinya dengan berbagai cara, banyak membaca, mendengarkan dengan serius untuk mendapatkan pengalaman, juga mengikuti penataran-penataran semacam itu.

d. Pemahaman terhadap sistem sosial

Bila kurang memahami sistem sosial, maka akan kurang menangkap pembicaraan, kurang memperhatikan adanya kurang perbedaan kebiasaan, tradisi, budaya setempat, bahasa dan sebagainya dalam kehidupan. Lingkungan ikut mempengaruhi seluruh kehidupan, Sehingga penting dan perlu mempelajari kebiasaan, budaya dan tradisi ditempat tersebut. Kalau tidak, hal tersebut akan menghambat komunikasi.

e. Prasangka

Adanya rasa curiga, prasangka, tidak percaya yang mendasar, dapat terjadi dilingkungan yang kurang terpelajari karena kurang luasnya pandangan. Untuk mengatasinya perlu meningkatkan saling adanya pengertian yang jelas, memberi kejelasan dengan sabar dan kurang memperhatikan ketepatan informasi yang diberikan disini sedikit demi sedikit memberi kesadaran pentingnya saling mempercayai, saling ada pengertian serta hormat menghormati demi kepentingan semua pribadi.

Anderson (dalam Rumanti, 2002) menambahkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi adalah sebagai berikut:

a. Sumber dan penerimaan pesan

Pada sumber dan penerimaan pesan ini meliputi pengetahuan, gagasan pikiran dan pengalaman, sikap keyakinan dan tujuan, kebutuhan, keinginan dan nilai-nilai, kepentingan, keanggotaan dan perasaan dalam kelompok, kecakapan dalam berkomunikasi serta pencapaian terhadap unsur-unsur lain.

b. Saluran

Saluran ini meliputi karakteristik saluran atau media yang digunakan dan seberapa besar jumlah publiknya, yakni publik sasaran dan publik massa.

c. Pesan

Dalam pesan ini yang tercakup adalah gagasan dan isi pesan, susunan pesan, bahasa dan gaya, juga cara penyampaian secara lisan, dan lain-lain.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut: teknik komunikasi, etika pergaulan, pengetahuan, pemahaman terhadap sistem sosial, prasangka, sumber dan penerimaan pesan, saluran serta pesan.

3. Aspek-Aspek Komunikasi Interpersonal

De Vito (dalam Deddy, 2007) mengemukakan aspek-aspek komunikasi interpersonal, yaitu:

a. Keterbukaan (*openness*)

Keterbukaan dapat dipahami sebagai keinginan untuk membuka diri dalam rangka berinteraksi dengan orang lain. Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal, yaitu: komunikator harus terbuka pada komunikan demikian juga sebaliknya, kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang, serta mengakui perasaan, pikiran serta mempertanggung jawabkan nya.

b. Empati (*emphaty*)

Empati didefinisikan sebagai kemampuan untuk merasakan hal-hal yang dirasakan orang lain. Hal ini termasuk salah satu cara untuk melakukan pemahaman terhadap orang lain. Langkah pertama dalam mencapai empati adalah menahan godaan untuk mengavaluasi, menilai, menafsirkan, dan mengkritik. Langkah kedua dengan mencoba mengerti alasan yang membuat merasakan apa yang sedang dirasakan orang lain dari sudut pandangnya. Empati dapat dikomunikasikan secara verbal atau pun nonverbal.

c. Sikap mendukung (*supportiveness*)

Dukungan meliputi tiga hal. Pertama, *descriptiveness*, dipahami sebagai lingkungan yang tidak di evaluasi menjadikan orang bebas dalam mengucap perasaannya, tidak defensif sehingga orang tidak malu dalam mengungkapkan perasaannya dan orang tidak akan merasa bahwa dirinya dijadikan bahwa kritikan terus menerus. Kedua, *spontanity* dipahami sebagai kemampuan seseorang untuk berkomunikasi secara spontan dan mempunyai pandangan yang berorientasi ke depan, yang mempunyai sikap terbuka dalam menyampaikan pemikirannya. Ketiga, *provisionalism* dipahami sebagai kemampuan untuk berfikir secara terbuka (*open minded*).

d. Sikap positif (*positiveness*)

Sikap positif dalam komunikasi interpersonal berarti bahwa kemampuan seseorang dalam memandang dirinya secara positif dan menghargai orang lain. Sikap positif tidak dapat lepas dari upaya mendorong menghargai

keberadaan serta pentingnya orang lain. Dorongnya positif umumnya berbentuk pujian atau penghargaan, dan terdiri atas perilaku yang biasanya kita harapkan.

e. Kesetaraan (*equality*)

Tidak akan pernah ada dua orang yang sama-sama setara dalam semua hal. Komunikasi interpersonal akan efektif apabila suasananya setara. Artinya, harus ada pengakuan dari kedua belah pihak sama-sama berharga dan ada sesuatu yang disumbangkan. Kesamaan dalam suatu komunikasi akan menjadikan suasana komunikasi yang akrab, sebab dengan tercapainya kesamaan kedua belah pihak baik komunikan maupun komunikator akan berinteraksi dengan nyaman. Apabila suatu hubungan interpersonal didalamnya terdapat kesetaraan, maka ketidaksepakatan serta konflik dipandang sebagai upaya untuk lebih memahami perbedaan tidak untuk menjatuhkan pihak lain. Kesetaraan tidak berarti menerima semua perilaku verbal dan nonverbal pihak lain memberikan “penghargaan positif tak bersyarat”.

4. Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal

Laswell (2007) mengemukakan bahwa ada beberapa ciri-ciri komunikasi interpersonal, yaitu:

- a. Keterbukaan. ini merupakan aspek penting dalam kualitas komunikasi yaitu tingkat keterbukaan antara dua pasangan. Keterbukaan membuka kesempatan bagi individu untuk berusaha memahami orang lain.

- b. Kejujuran. Yang perlu diperhatikan adalah agar komunikasi yang baik tetap terpelihara, kita tidak harus mengetahui apa yang dirasakan dan dipikirkan orang lain, tapi yang lebih penting lagi adalah informasi yang kita sampaikan bisa dipercaya orang lain.
- c. Percaya. Untuk memudahkan kepercayaan dalam berkomunikasi, pendengar harus merespon pesan yang disampaikan oleh komunikator dengan tulus hati, bukan mementingkan diri sendiri tetap berusaha menciptakan kepentingan bersama antara dua belah pihak.
- d. Empati. Adalah kemampuan untuk dapat merasakan keadaan emosi yang sama seperti yang dirasakan oleh orang lain meskipun tidak benar-benar berbagi perasaan yang sama.
- e. Kemampuan mendengarkan. Mendengarkan juga memerlukan suatu kemampuan untuk dapat memberi umpan balik pada apa yang telah disampaikan oleh orang lain.

Berdasarkan uraian diatas ciri-ciri komunikasi interpersonal adalah keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, kesetaraan, keterbukaan, kejujuran, percaya, dan kemampuan mendengarkan.

D. Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dengan Stres Kerja

Menurut Hurrell (dalam Munandar, 2008) salah satu faktor penyebab stress kerja adalah hubungan dalam pekerjaan yang meliputi komunikasi interpersonal (komunikasi antar individu). Komunikasi interpersonal yang tidak sesuai antara

sesama pekerja akan menimbulkan tekanan kerja tersendiri pada karyawan.

Melalui komunikasi interpersonal, seseorang dapat mentransfer pikiran atau informasi yang ia miliki kepada rekan nya. Teguran, penjelasan, pernyataan merupakan bentuk komunikasi interpersonal dalam bentuk verbal. Komunikasi dalam bentuk yang bersifat non verbal, antara lain adalah anggukan kepala atau pun lambaian (DeVito dalam Deddy, 2007).

Adanya komunikasi interpersonal yang terjalin antara sesama pekerja maupun atasan dengan bawahan yang berlangsung secara efektif akan berkorelasi dengan rendah atau tinggi nya stres kerja pada karyawan. Komunikasi interpersonal yang efektif berarti bahwa karyawan dalam perusahaan, memiliki keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, serta kesetaraan (dalam Deddy, 2007).

Smith (1981) mengemukakan bahwa konsep stres kerja dapat ditinjau dari beberapa sudut yaitu: pertama, stres kerja merupakan hasil dari keadaan tempat kerja seperti komunikasi interpersonal yang terjadi ditempat kerja. Kedua, stres kerja merupakan hasil dari dua faktor organisasi yaitu keterlibatan dalam tugas dan dukungan organisasi. Ketiga, stres karena "work load". Keempat, akibat dari waktu kerja yang berlebihan. Dan kelima, faktor tanggung jawab kerja.

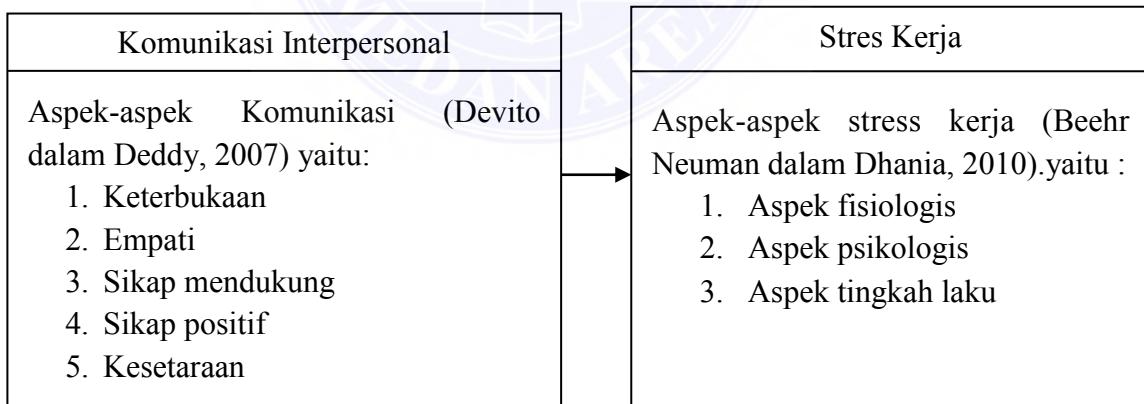
Handoko (2008) mendefinisikan Stres kerja sebagai interaksi antara seseorang dan situasi lingkungan atau stresor yang mengancam atau menantang sehingga menimbulkan reaksi pada fisiologis maupun psikologis pekerja. Selanjutnya Gibson, dkk (1997) merumuskan definisi kerja mengenai stres dan mendefinisikan stres sebagai suatu tanggapan adaptif ditengahi oleh perbedaan

individual dan/atau proses psikologis, yaitu suatu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan), situasi, atau kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikologis atau fisik yang berlebihan pada seseorang.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa ada hubungan komunikasi interpersonal dengan stress kerja. Dimana komunikasi interpersonal yang tidak berjalan baik akan menimbulkan stres kerja pada karyawan. Komunikasi interpersonal haruslah di upayakan secara baik agar individu merasa nyaman bekerja karena adanya komunikasi yang terjalin ditempat kerja.

E. Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian tinjauan pustaka diatas maka kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah :



F. Hipotesis

Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang dijadikan dalam penelitian ini yaitu ada hubungan antara komunikasi interpersonal dengan stres kerja, dengan asumsi apabila baik komunikasi interpersonal baik maka stres kerja karyawan semakin rendah. Sebaliknya apabila komunikasi interpersonal buruk maka stres kerja karyawan semakin tinggi.

