

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **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 karyanya 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. Sedangkan Subri menambahkan bahwa (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 orang penjual jasa dalam usia 15-64 tahun dan mendapat kompensasi yang telah di tetapkan.

## **B. Stres kerja**

### **1. Pengertian Stres Kerja**

Dalam bekerja hampir setiap orang mempunyai stres yang berkaitan dengan pekerjaan mereka. Menurut Beehr dan Newman (dalam Luthans, 1998), stres kerja adalah suatu kondisi yang muncul akibat interaksi antara individu dengan pekerjaan mereka, dimana ketidaksesuaian karakteristik dan perubahan-perubahan yang tidak jelas yang terjadi dalam perusahaan.

Stres merupakan suatu persoalan yang sering dibicarakan pada masa sekarang. Menjadi bahasan atau topik utama dalam masa media, juga sering dijadikan tema dalam simposium-simposium atau seminar-seminar. Khusus di bidang disiplin ilmu psikologi, konsep stres memiliki kaitan yang erat dalam hubungannya dengan manusia, yaitu masalah penyesuaian diri dengan lingkungannya. Stres melibatkan perasaan, perubahan tingkah laku dan perubahan aktivitas fisiologis.

Secara umum stres merupakan suatu keadaan atau kondisi yang muncul ketika seseorang dihadapkan pada kejadian atau peristiwa yang dirasakan individu dapat membahayakan keadaan fisiologis maupun psikologis mereka. Selye (dalam Fraser, 1995) mengemukakan bahwa bertentangan dengan kepercayaan pada umumnya, stres bukanlah sekedar ketegangan syaraf dan bukan pula akibat dari

gangguan mental. Stres pasti bukan sesuatu yang harus dihindari. Ia berkaitan dengan pengungkapan seluruh kecenderungan lahiriah kita. Stres senantiasa muncul bila terdapat suatu tuntutan pada setiap bagian tubuh.

Sementara itu Simposium International tentang masyarakat, stres dan penyakit, yang disponsori oleh Organisasi Kesehatan Sedunia dan Universitas Uppsala di Stockholm (dalam Maulidinafi, 1997) menyatakan bahwa stres adalah suatu tanggapan organisme yang lazim terhadap setiap tuntutan biologis yang muncul. Dengan demikian, mereka menempatkan diri mereka pada pihak yang menganggap bahwa stres adalah kondisi responsif (penjawab) bukan kausatif (penyebab).

Dari sudut pandang psikologis, Cox dan Mackay, (dalam Fraser, 1995) menegaskan bahwa stres atau yang sekarang sering disebut ketegangan, adalah sebuah gejala yang sangat individual. Stres adalah hasil penafsiran seseorang mengenai keterlibatannya dalam lingkungan, baik secara fisis maupun psikososial. Stres atau ketegangan timbul sebagai suatu hasil ketidakseimbangan antara persepsi orang itu mengenai tuntutan yang dihadapinya dan persepsinya mengenai kemampuannya untuk menanggulangi tuntutan tersebut.

Menurut Davis dan Newstrom (1990), stres adalah suatu kondisi ketegangan, baik secara psikis maupun fisik. Adapun stres dapat mempengaruhi kemampuan individu dalam mengadakan penyesuaian dengan lingkungannya; stres dapat terjadi apabila ada permintaan yang berlebihan dari lingkungannya yang tidak dapat terpenuhi, sehingga dapat mengancam kesejahteraan seseorang.

Di sisi lain Handoko (1997), mengatakan stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Stres muncul dibarengi dengan suatu pengalaman emosional yang negatif dan dengan perubahan fisiologis maupun psikologis.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli dan uraian di atas, maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa stres merupakan kondisi dimana seseorang mengalami tekanan, baik secara fisik maupun psikis yang melampaui batas ketahanannya, sehingga dapat mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang.

## **2. Gejala-gejala Stres**

Kata “gejala” sering dihubungkan dengan latar belakang medis; kita tahu bahwa jika bersin, itu mungkin merupakan gejala flu, alergi, ataupun semacamnya. Betapapun juga, mengenali kondisi dari gejalanya bisa jadi sulit.

Menurut Cary Cooper dan Alison Straw (1992), gejala stres bisa jadi meliputi: fisik, tingkah laku (secara umum), dan tingkah laku (di tempat kerja).

### **a. Gejala fisik.**

Gejala stres menyangkut fisik bisa mencakup; nafas memburu, mulut dan kerongkongan kering, tangan lembab, merasa panas, otot-otot tegang, pencernaan kurang baik, sembelit, letih yang tidak beralasan, sakit kepala, salah urat, gelisah. Sudah barang tentu bahwa masing-masing dari gejala ini bisa saja terjadi dalam kehidupan normal sebagai akibat gerak fisik normal, pengaruh suhu luar atau terlalu banyak makan dan minum. Gejala-gejala ini bisa menjadi gejala stres jika mereka tidak memiliki alasan yang jelas, jika beberapa dari gejala tersebut di atas

terjadi secara berbarengan, atau jika kita mengalaminya lebih sering dari yang kita duga.

b. Gejala-gejala dalam wujud perilaku.

Banyak gejala stres yang menjelma dalam wujud perilaku yang mencakup: perasaan; bingung, cemas, dan sedih, jengkel, salah paham, tidak berdaya, tidak mampu berbuat apa-apa, gelisah, gagal, tidak menarik, kehilangan semangat. Kehilangan dalam; konsentrasi, berfikir jenuh, membuat keputusan. Hilangnya: kreativitas, gairah dan penampilan, minat terhadap orang lain. Kita bisa mengenali tanda-tanda seperti itu baik dalam diri sendiri maupun dalam diri orang lain, tanpa menyadari cara-cara stres yang lain menghinggapinya dari kita. Kita bisa mendapatkan diri kita menjadi kecewa, marah, dan murung, tahu mendapatkan diri kita terjaga dan memikirkan pekerjaan di malam hari dengan selang waktu yang teratur.

c. Gejala-gejala ditempat kerja.

Kebanyakan sebagian besar waktu kita habis ditempat kerja, dan jika sedang dalam keadaan stres, gejala-gejalanya dapat yang menurun, pengambilan keputusan jelek, kreativitas dan inovasi berkurang, bergulat pada tugas-tugas yang tidak produktif.

Semua yang disebut di atas perlu dilihat dalam hubungannya dengan kualitas kerja dan interaksi normal. Yang paling lazim, stres akan mengurangi kepuasan kerja dan menurunkan kinerja. Gejala-gejala ini sering berantai dan berkembang selama waktu tertentu hingga mencapai tingkatan yang sulit

dibedakan dari tingkah laku normal. Semua gejala di atas dapat menggambarkan tingkatan stres yang jika di biarkan bisa berakibat fatal.

Teori lain menyebutkan bahwa stres dapat dikenali dengan melihat tanda-tanda dalam bentuk perilaku dan fisik (Alkinson, 1990). Dalam bentuk perilaku: merasa jengkel, gelisah, frustrasi, berbicara cepat, bingung, makan terlalu banyak, mudah marah, sulit berkonsentrasi, mengalami ledakan emosi, berfikir negatif tanpa dikehendaki, dan lain sebagainya. Sedangkan tanda yang berupa bentuk fisik misalnya: ketegangan otot, nyeri punggung bawah, gangguan lambung, gangguan pencernaan, spasme otot atau gerynet syaraf, kelopak mata berkedut, bernafas dengkal, nadi cepat, jantung berdebar, kehilangan minat sex, kelopak tangan berkeringat, dan lain sebagainya.

Di sisi lain Cox (dalam Gibson, 1998), mengatakan bahwa stres memiliki dampak yang potensial yaitu : 1) Dampak subjektif; kecemasan, agresi, acuh, kebosanan, depresi, kelelahan, frustrasi, kehilangan kesabaran, rendah diri, gugup, merasa kesepian. 2) Dampak perilaku; kecenderungan mendapat kecelakaan, alkoholik, menyalahgunakan obat-obatan, emosi yang tiba-tiba meledak, makan berlebihan, merokok berlebihan, perilaku yang mengikuti kata hati, dan tertawa gugup. 3) Dampak kognitif; ketidak mampuan mengambil keputusan yang jelas, konsentrasi yang buruk, rentang perhatian yang pendek, sangat peka terhadap kritik, rintangan mental. 4) Dampak fisiologis; hipotalamus di otak menisyratkan kepada kelenjar adrenalin (di atas ginjal), adrenalin dilepaskan kedalam aliran darah, denyut jantung meningkat dan pernafasan menjadi dangkal, darah mengalir dari kulit dan viseral (jantung, paru, hati dan

seterusnya) ke otot dan otak yang mengambil makanan. Redistribusi ini mengakibatkan meningkatnya kadar gula, meningkatnya denyut jantung dan tekanan darah, kekeringan di mulut, berkeringat, membesarnya pupil mata, tubuh panas dingin. 5) Dampak organisasi; keabsenan, pergantian karyawan, rendahnya produktifitas, keterasingan dengan rekan sekerja, ketidak puasan kerja, menurunnya keikatan dan kesetiaan terhadap organisasi. Kelima jenis tersebut di atas tidak mencakup seluruhnya, juga tidak terbatas pada dampak-dampak dimana ada kesepakatan universal dan untuk itu ada bukti ilmiah yang jelas. Kesemuanya hanya mewakili beberapa dampak potensial yang sering di kaitkan dengan stres.

Berdasarkan uraian di atas, dengan melihat beberapa gejala, tanda, dan dampak stres di atas, maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa stres cenderung memberi pengaruh yang bersifat negatif baik itu secara fisik, psikis maupun kognitif.

### **3. Faktor-Faktor yang Menyebabkan Stres**

Parkinson (1989) menyebabkan bahwa individu yang mengalami stres di dalam organisasi yang baru, membutuhkan waktu untuk menyesuaikan diri dengan orang-orang yang baru dan lingkungan yang baru pula. Selain itu standard prestasi yang tidak jelas adalah sebab lain terjadinya stres. Umumnya, orang menyukai pekerjaan mereka dan ingin mencapai sesuatu dalam pekerjaan mereka. Namun bila mereka tidak mengetahui apa yang diharapkan untuk di kerjakan dan bagaimana prestasi mereka akan dinilai, mereka menjadi gelisah dan cemas.

Sementara itu Tay Swee & smith (1991), menyebutkan beberapa penyebab umum stres, yaitu: pekerjaan rutin yang membosankan, kurang berhubungan

dengan orang lain, hubungan yang tidak memuaskan dan tidak menguntungkan, kurangnya kesempatan yang bersifat rekreatif, terlalu sibuk, tuntutan konflik dengan waktu/keahlian, terlalu banyak aktifitas yang harus dikerjakan, kurang kesempatan untuk santai dan kecemasan finansial dan pribadi.

Selain faktor-faktor tersebut di atas yang umumnya menyebabkan stres, perlu juga kita ketahui individu atau tipe kepribadian apa yang rentan atau mudah terkena stres.

Setiap kali seseorang berbicara tentang “individu yang rentan stres” atau “kepribadian stres” orang hampir pasti mengacu pada apa yang disebut “kepribadian Tipe A” dimana kepribadian Tipe A dan mereka yang khususnya rentan terhadap kekhawatiran dan kecemasan mungkin lebih menanggung resiko dibandingkan orang lain terhadap kemungkinan terkena stres. Istilah Tipe A datang kepada kita dari karya kardiolog Amerika bernama Friedman dan Roseman. Gambaran khas Tipe A adalah gambaran tentang orang yang giat dan suka sekali bekerja dan menuntut, baik kepada diri sendiri maupun kepada orang lain. Ia ambisius, khususnya dalam pengertian materi, sangat kompetitif, bekerja dalam beberapa tugas yang berbeda sekaligus dan terus menerus memandang ke depan, bekerja di bawah tekanan waktu dan selalu tampak tergesa-gesa. Ia mungkin agresif, kritis, bermusuhan, tidak demonstratif, kurang berminat akan keluarga dibandingkan akan kerja, dan lebih mungkin menyalahkan orang lain atau keadaan luar ketika segala sesuatunya berjalan keliru atau tujuan-tujuan tidak tercapai (Atkinson, 1990).

Sementara gambaran kepribadian Tipe B adalah orang yang dapat memiliki dorongan yang besar sekali, ingin menyelesaikan pekerjaan, dan bekerja keras, memiliki gaya yang pasti dan yakin yang memungkinkan orang bekerja dengan langkah yang mantap dan tidak berpacu dengan waktu (Gibson dkk, 1990).

Selain itu stres dapat terjadi disebabkan kurangnya pengalaman. Hal ini seperti yang dikemukakan Manullang (1981) bahwa bilamana seseorang akan mengerjakan suatu tugas atau pekerjaan yang masih asing baginya, terasalah perlunya lebih dahulu mempelajari bagaimana cara mengerjakan. Hampir tidak ada seseorang yang mampu melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan dengan baik bilamana tidak dipelajarinya lebih dahulu. Bahkan sesungguhnya pun pekerjaan itu nampaknya mudah, selalu orang yang belum berpengalaman mengalami kesukaran dalam melaksanakannya. Berbeda dengan orang yang sudah memiliki pengalaman dalam suatu bidang pekerjaan akan tidak begitu sulit dalam melaksanakannya. Dalam hal ini faktor pengalaman kerja yang telah dimiliki dalam suatu masa kerja sangat berperan.

Dari beberapa penyebab stres yang telah dibicarakan di atas, maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya stres antara lain adalah pekerjaan rutin yang membosankan, kurang berhubungan dengan orang lain, hubungan yang tidak memuaskan dan tidak menguntungkan, kurang kesempatan yang bersifat rekreatif, terlalu sibuk, tuntutan konflik dengan waktu/keahlian, terlalu banyak aktifitas yang harus dikerjakan, kurang kesempatan untuk santai dan kecemasan finansial/pribadi, serta tipe kepribadian.

#### 4. 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 simtom 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 simtom fisiologis adalah meningkatnya detak jantung, tekanan darah, dan risiko potensial terkenagangguan 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-gangguan psikologis adalah hubungan yang erat dalam kondisi kerja. Simtom yang terjadi pada aspek psikologis akibat dari stres adalah kecemasan, ketegangan, mudah marah, sensitif dan jengkel, kebingungan, gelisah, depresi, mengalami ketertekan perasaan, kebosanan, tidak puas terhadap pekerjaan, menurunnya fungsi intelektual, kehilangan konsentrasi, hilang 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 lakunya. Beberapa symptoms perilaku pada aspek tingkah laku adalah hpenundaan, menghindari pekerjaan, absensi, menurunnya performansi dan produktivitas, makan secara berlebihan/hilang, 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, agresi, acuh, kebosanan, depresi, kelelahan, frustrasi, kehilangan kesabaran, rendah diri, gugup, dan merasakesepian.
- b. Respons pada perilaku, meliputi kecenderungan mendapat kecelakaan, alkoholik, penyalahgunaan obat-obatan, emosi yang tiba-tiba meledak, makan berlebihan, merokok berlebihan, perilaku yang mengikutikatahati, 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.

## **5. Reaksi Individu Terhadap Stres**

Setiap organisme hidup cenderung untuk mengadakan reaksi-reaksi tertentu bila terjadi ketidak seimbangan dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan-perubahan yang terjadi, biasanya reaksi-reaksi tersebut merupakan interaksi dari pertahanan biologis, psikologis dan sosial.

Selye (dalam Fraser, 1995) menerbitkan sebuah teori lengkap mengenai tanggapan manusia terhadap stres, yang disebut Sindrom Adaptasi Umum. Ia menyatakan bahwa terdapat tiga tahapan yang dapat ditentukan sehubungan dengan tanggapan terhadap stres manusia, yaitu tahap kecemasan, tahap perlawanan, dan tahap kelelahan. Tahap kecemasan terjadi sebagai suatu reaksi terhadap ancaman yang dirasakan dan ditandai dengan muka yang pucat, keluar keringat dingin, jantung berdebar, darah mengalir dengan cepat, dan seterusnya. Hal demikian ini dilukiskan sebagai mempersiapkan tubuh “lari atau melawan”. Tahap ini biasanya tidak berlangsung lama (beberapa detik sampai beberapa hari). Bila stres berlangsung lama, tahap ini segera digantikan oleh tahap perlawanan. Perlawanan di sini adalah perlawanan terhadap faktor-faktor yang merupakan stres itu. Selama tahap perlawanan sebagian besar tanda dan gejala yang dikaitkan dengan reaksi kecemasan hilang, sementara tubuh mengembangkan suatu penyesuaian terhadap keadaan stres itu. Tetapi, kesanggupan memiliki batas-batas tertentu dan jika stres menimpa cukup keras atau berlangsung cukup lama, tahap perlawanan akan diganti oleh tahap kelelahan yang ditandai dengan melemahnya sumber –sumber pertahanan tubuh. Pada tahap ini erat kaitannya dengan munculnya penyakit-penyakit psikosomatis, seperti luka lambung, radang usus halus, gangguan-gangguan pembuluh darah pada jantung, dan lain sebagainya.

Selanjutnya, menurut Selye (dalam Fraser, 1995), beberapa penyakit tertentu tidak disebabkan oleh suatu trauma atau organisme, tetapi terutama oleh tanggapan penyesuaian yang keliru terhadap pengaruh stres yang diberikan oleh suatu jenis organisme (patogen) yang relatif kurang berbahaya. Sebagai contoh, berbagai gangguan emosional, sakit kepala, gangguan perut, tidak bisa tidur (insomnia), dan juga hal-hal seperti artritis reumatis atau penyakit alergi tertentu serta aneka ragam penyakit pembuluh darah jantung dan ginjal, dianggap tidak dimulai langsung oleh suatu sebab dari luar tetapi sebagai akibat dari reaksi-reaksi penyesuaian yang keliru.

Berdasarkan uraian di atas dapat di ambil suatu kesimpulan bahwa stres terdapat dalam suatu kondisi atau situasi yang mengganggu *homeostasis*. Tanggapan atau penyesuaian yang keliru terhadap stres atau kegagalan mekanisme pada tahap perlawanan akan dapat mendatangkan penyakit.

## **6. Aspek Positif dari Stres Kerja**

Tidak semua stres dipandang negatif. Menurut Fraser (1995) orang yang tampaknya berkembang dengan pesat, gaya hidup yang gesit dan terlalu suka bekerja yang akan membuat kebanyakan dari kita kehabisan tenaga. Orang seperti ini jarang menyadari kemungkinan stres di dalam suatu situasi. Apa yang sebagian dari kita mungkin menggambarkan sebagai tuntutan atau ancaman akan mereka lihat sebagai tantangan atau resiko yang menggairahkan. Ini berarti bahwa tiap tugas baru adalah positif dan bukan negatif kita tidak dapat menyingkirkan semua stres dan kita memang tidak boleh mencobanya. Stres dapat bertindak sebagai isyarat peringatan dini bahwa ada sesuatu yang salah dan kita harus melindungi

diri, dan juga sebagai motivator untuk mendorong ke arah hal-hal yang lebih besar dan lebih baik. Rahasiannya adalah mengetahui bahwa ada keseimbangan diantara terlalu banyak dan terlalu sedikit stres, atau menggunakan kata yang lebih tepat, kegairahan. Tanpa kegairahan, sebagai contoh sewaktu kita tidur, kita tidak mempunyai prestasi; ketika kegairahan meningkat maka prestasi akan juga meningkat. Jadi, kegairahan meningkatkan prestasi, walaupun hanya hingga suatu titik.

Ada masanya ketika kegairahan mulai mengganggu prestasi, yang kemudian akan mulai menyimpang. Menambah kegairahan pada titik ini dalam bentuk tekanan meningkat hanya akan menyebabkan prestasi menurun lebih jauh. Kita sudah mengetahui berapa besar stres yang kita perlakukan untuk membuat kita bergerak dan berapa banyak menjadi terlalu memberatkan, sehingga mengalahkan sasarannya. Sebagai contoh, banyak dari kita mengatakan bahwa kita bekerja baik dengan adanya batas waktu, ini membuat kita terus bergerak dan terus bergerak. Akan tetapi agar tersebut berguna, maka ditentukan batas waktu.

Berdasarkan penjelasan di atas, jelaslah bahwa stres yang sedang mampu meningkatkan kegairahan dan prestasi, sedangkan stres yang terlalu berat dirasakan individu justru akan melemahkan prestasi.

## **C. Kematangan Emosi**

### **1. Pengertian Kematangan Emosi**

Perkataan emosi berasal dari kata “emotus” atau “emovere” yang artinya suatu hal yang mendorong terhadap sesuatu yang lain, yang mempengaruhi keadaan dan reaksi psikologis dan fisiologis manusia seperti kegembiraan, kesedihan, keharuan, dan kecintaan, seperti yang terdapat dalam kamus Besar

Bahasa Indonesia (2001). Emosi juga berpengaruh terhadap kejiwaan serta terhadap perkembangan dan pembentukan pribadi seseorang, sesuai dengan pendapat Abu Mahadi (dalam Rahmatika, 2006).

Goleman (1995) mengatakan bahwa emosi adalah suatu perasaan dan pikiran-pikiran khasnya, suatu keadaan biologis dan psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Whitney (dalam Rahmatika, 2006) mengemukakan kematangan emosi adalah kemampuan untuk berpikir secara objektif dan bertanggung jawab terhadap apa yang dilakukan, mampu mengendalikan perasaan dan mencoba untuk tidak egois. Menurut maninger (dalam Rahmatika, 2006), orang yang matang emosinya mampu mengembangkan sifat yang baik dalam berhubungan dengan orang lain dan lingkungannya, dengan kata lain individu beranjak meninggalkan masa kanak-kanaknya dalam berfikir dan bertingkah laku.

Hurlock (1992), mengatakan bahwa matangnya emosi seseorang ditandai dengan kemampuan ia menilai situasi secara kritis terlebih dahulu sebelum bereaksi secara emosional, tidak lagi bereaksi tanpa berfikir sebelumnya.

Young (www. Pikirdong. Org. 2005) dalam bukunya “Emotion Man and Animal” tahun 1995 memberi pengertian bahwa kematangan emosi adalah kemampuan seseorang dalam mengontrol dan mengendalikan emosinya. Ditambahkan oleh Marcham (www. Pikirdong. Net, 2005) bahwa seseorang yang mempunyai ciri emosi yang sudah matang tidak cepat terpengaruh oleh rangsang stimulus baik dari dalam maupun dari luar. Emosi yang sudah matang akan selalu belajar menerima kritik, mampu menanggukhan respon-responnya dan memiliki saluran

sosial bagi emosi emosinya, misalnya bermain, melaksanakan hobinya, dsb.

Berdasarkan uraian dan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kematangan emosi adalah kemampuan dalam mengontrol dan mengendalikan emosi, selalu belajar menerima kritik, mampu menanggulangi respon-responnya dan memiliki saluran sosial bagi energi emosinya.

## **2. Gejala-gejala Emosi**

Menurut Ahmadi (dalam Rahmatika, 2006), emosi ialah suatu keadaan kerohanian atau peristiwa kejiwaan yang kita alami dengan senang dalam hubungannya dengan peristiwa mengenal dan bersifat subjektif. Gejala emosi ini bergantung pada:

### **a. Keadaan jasmani**

Mengenai keadaan jasmani ini, bila tubuh kita dalam keadaan sakit, maka emosi kita lebih mudah tersinggung dibandingkan bila jasmani dalam keadaan sehat.

### **b. Pembawaan**

Ada orang yang mempunyai pembawaan berperasaan halus, namun ada pula yang kebal perasaannya.

### **c. Pengalaman**

Emosi seseorang berkembang sejak ia mengalami sesuatu, karena itu dapat memberikan corak dalam pertimbangan perasaan.

Emosi adalah warna efektif yang kuat dan ditandai oleh perubahan perubahan fisik. Sunarto (2002) mengungkapkan bahwa pada saat terjadi emosi sering kali terjadi perubahan-perubahan pada fisik, antara lain berupa:

- a. Reaksi elektris pada kulit: meningkat bila terpesona.
- b. Peredaran darah: bertambah cepat bila marah
- c. Denyut jantung: bertambah cepat bila terkejut.
- d. Pernapasan: bernapas panjang kalau kecewa.
- e. Pupil mata: membesar bila marah.
- f. Liur: mengering kalau takut atau tegang.
- g. Bulu roma: berdiri kalau takut.
- h. Pencernaan: mencret-mencret kalau tegang.
- i. Otot: ketegangan dan ketakutan menyebabkan otot menegang atau bergetar (tremor).
- j. Komposisi darah: komposisi darah akan ikut berubah karena emosional yang menyebabkan kelenjar-kelenjar lebih aktif.

Berdasarkan tanda-tanda perubahan yang telah dijelaskan di atas bahwa emosi yang baik adalah emosi yang dapat mengendalikan perubahan-perubahan fisik sedangkan kematangan adalah suatu kesiapan. Sunarto (2002) menyatakan bahwa kematangan emosi merupakan dasar perkembangan seseorang dan sangat mempengaruhi tingkah laku. Selain itu Tadlis (2000) mendefinisikan kematangan emosi adalah suatu keadaan atau kondisi mencapai tingkat kedewasaan dari perkembangan emosional dan karena itu pribadi yang bersangkutan tidak lagi menampilkan pola emosional yang pantas bagi anak-anak.

Hurlock (1994) mengemukakan bahwa petunjuk kematangan emosi pada diri individu adalah kemampuan individu untuk menilai situasi secara kritis terlebih dahulu sebelum bereaksi secara emosional, tidak lagi bereaksi tanpa

berpikir sebelumnya seperti anak-anak atau orang yang tidak matang, sehingga akan menimbulkan reaksi emosional yang stabil dan tidak berubah-ubah dari satu emosi atau suasana hati yang lain. Individu dikatakan telah mencapai kematangan emosi apabila mampu mengontrol dan mengendalikan emosinya sesuai dengan taraf perkembangan emosinya.

Berdasarkan beberapa definisi yang telah diuraikan di atas dapat dikemukakan bahwa kematangan emosi adalah kemampuan individu untuk mengadakan tanggapan-tanggapan emosi secara matang dan mampu mengontrol serta mengendalikan emosinya sehingga menunjukkan suatu kesiapan dalam bertindak.

### **3. Ciri-ciri Kematangan Emosi**

Petunjuk dari kematangan emosi adalah apabila seseorang menilai situasi secara kritis terlebih dahulu sebelum ia bereaksi secara emosional dan tidak lagi bereaksi tanpa berpikir sebelumnya (Hurlock, 1994). Selain itu bahwa bila seseorang telah matang emosinya, telah dapat mengendalikan emosinya, maka akan dapat berpikir secara matang, berpikir secara baik dan berpikir secara obyektif.

Adapun ciri kematangan menurut Anderson dalam Ramaiah (2003) antara lain adalah:

- a. Emosi terbuka, yakni sikap mau menerima orang lain sehubungan dengan kelemahannya yang diperbuat demi pengembangan dari kepuasan pribadinya.

- b. Emosi terarah, yakni dengan kendali emosinya sehingga dengan tenang dapat mengarahkan ketidakpuasan konflik-konflik penyelesaian yang lebih kreatif dan konstruktif.
- c. Kasih sayang, yakni individu memiliki kasih sayang yang dalam dan dapat diwujudkan secara wajar terhadap orang lain.
- d. Emosi terkendali, ditandai dengan mengontrol perasaan-perasaannya terhadap orang lain. Misalnya perasaan marah, cemburu.

Menurut pendapat Waligito (2002) ada beberapa ciri kematangan emosi, yaitu:

- a. Dapat menerima baik keadaan dirinya maupun keadaan orang lain seperti adanya, sesuai dengan keadaan obyektifnya. Hal ini disebabkan karena seseorang yang lebih matang emosinya dapat berpikir secara lebih baik, dan berpikir secara obyektif.
- b. Tidak bersifat impulsif, akan merespon stimulus dengan cara berpikir baik, dapat mengatur pikirannya untuk memberikan tanggapan terhadap stimulus yang mengenainya.
- c. Dapat mengontrol emosi dan mengekspresikan emosinya dengan baik.
- d. Bersifat sabar, penuh pengertian dan pada umumnya cukup mempunyai toleransi yang baik.
- e. Mempunyai tanggung jawab yang baik, dapat berdiri sendiri, tidak mudah mengalami frustrasi dan akan menghadapi masalah dengan penuh pengertian.

f. Penyesuaian yang realistik terhadap situasi-situasi baru ; orang yang matang menempatkan diri seirama dengan kenyataan-kenyataan yang dihadapinya dalam situasi-situasi baru.

Menurut Maslow dalam Walgito (2002) bahwa individu yang mengalami kematangan emosi memperlihatkan beberapa ciri:

- a. Tak ada sindrom atau gangguan psikoneurotik, seperti rasa takut, khawatir dan cemas yang tidak beralasan.
- b. Mampu memandang hidup dan kehidupan pribadinya secara positif yaitu memiliki insting atau pemahaman dan penerimaan yang baik.
- c. Mempunyai spontanitas, mampu bertindak laku yang wajar dan mudah menyesuaikan diri dengan keadaan yang berlangsung.
- d. Mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi secara obyektif.
- e. Tidak tergantung pada orang lain secara berlebihan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri dari kematangan emosi adalah dapat menerima baik keadaan dirinya maupun keadaan orang lain, tidak bersifat implusif, dapat mengontrol emosi dan mengekspresikan emosinya, bersifat sabar, mempunyai tanggung jawab yang baik, dan penyesuaian realistik menurut Walgito (2002).

#### **4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kematangan Emosi**

Usia dewasa menurut Hurlock (1994) dimulai sejak usia 18-40 tahun, dengan lamanya hidup maka dewasa mencakup waktu yang lama dalam rentang hidup, dimana pada masa dewasa individu melakukan penyesuaian diri secara mandiri terhadap kehidupan dan harapan sosial. Sekitar awal atau pertengahan

umur tigapuluhan kebanyakan orang telah mampu menentukan masalah-masalah mereka dengan cukup baik sehingga menjadi cukup stabil dan matang secara emosinya, bila hal ini belum tercapai maka merupakan tanda orang belum matang secara emosional.

Menurut Azwar (dalam rahmaiah, 2005) faktor yang mempengaruhi kematangan emosi antara lain adalah:

a. Faktor fisik

Terjadinya perubahan fisik pada individu akan menyebabkan terjadinya perubahan pada kematangan emosi. Individu yang matang secara emosi akan sanggup mengontrol pengekspresian emosinya secara lebih terarah dalam kehidupan sosial.

b. Perubahan kelenjar hormon

Perubahan pada kelenjar hormon menyebabkan individu mengalami perubahan pada fungsi organ seksual. Hal ini juga berpengaruh terhadap kondisi emosional individu dimana individu secara emosional akan tertarik dengan lawan jenisnya. Ketertarikan individu pada lawan jenis ini menandakan adanya kematangan emosi.

c. Kondisi lingkungan sosial

Selain dengan perkembangan yang terjadi pada diri individu maka terjadi perubahan pada lingkungan pergaulan individu. Semakin luas pergaulan individu maka kematangan emosi individu juga akan semakin berkembang dan individu juga akan menjadi lebih matang.

d. Tingkat kecerdasan

Kematangan emosi yang dimiliki oleh individu dapat dilihat dari tingkat kecerdasan. Manusia memiliki kemampuan mental untuk bertindak dalam setiap berbagai situasi sesuai dengan tingkat kecerdasan dan kematangan emosi yang dimilikinya.

e. Pertambahan usia

Yang mana semakin tua seseorang, maka emosinya juga akan semakin matang. Orang berusia lebih tua umumnya memiliki pengalaman hidup yang lebih banyak sehingga lebih matang dan lebih mampu mengendalikan emosinya.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kematangan emosi antara lain adalah perubahan fisik, perubahan kelenjar hormon, kondisi lingkungan sosial, tingkat kecerdasan dan bertambahnya usia.

## **5. Aspek-aspek Kematangan Emosi**

Kematangan emosi memiliki beberapa aspek. Menurut Walgito (2003) aspek-aspek kematangan emosi adalah :

- a. Dapat menerima keadaan dirinya maupun orang lain seperti apa adanya.
- b. Tidak impulsif, akan merespon stimulus dengan cara berpikir baik.
- c. Dapat mengontrol emosi dan ekspresi emosinya dengan baik.
- d. Dapat berfikir secara objektif dan realistis, sehingga bersifat sabar, penuh pengertian dan memiliki toleransi yang baik.
- e. Mempunyai tanggung jawab yang baik, dapat berdiri sendiri, tidak mudah mengalami frustrasi dan akan menghadapi masalah dengan penuh pengertian.

#### **D. Hubungan Antara Kematangan Emosi dengan Stres Kerja**

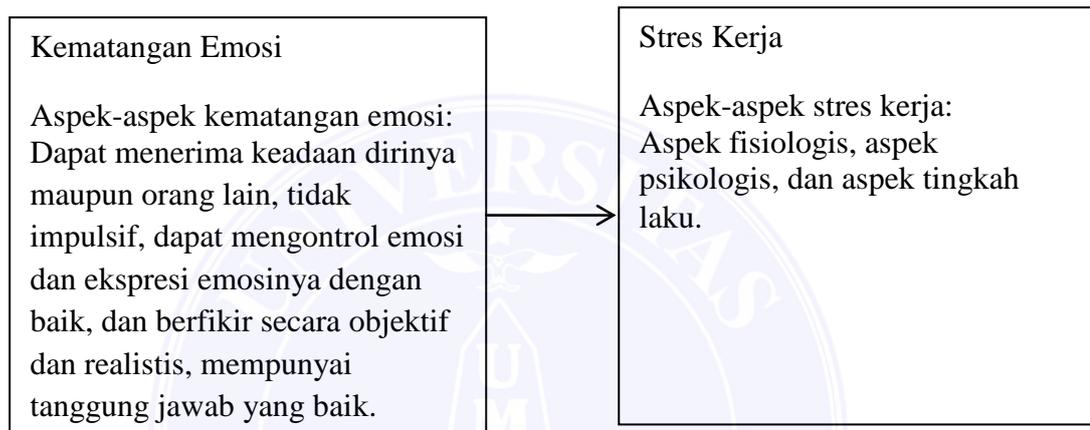
Kematangan emosi memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap stres kerja baik secara langsung maupun tidak langsung. Karena setiap karyawan harus bisa mengontrol emosinya dalam bekerja. Seperti yang dikatakan Whitney (dalam Rahmatika, 2006) mengemukakan kematangan emosi adalah kemampuan untuk berpikir secara objektif dan bertanggung jawab terhadap apa yang dilakukan, mampu mengendalikan perasaan dan mencoba untuk tidak egois (Whitney, 2000).

Seringkali beban kerja yang berlebihan (*work overload*) diakibatkan oleh karyawan sendiri yang selalu menunda dan tidak dapat mengatur jadwal dalam menyelesaikan tugasnya. Namun terkadang karyawan menunda pekerjaan tugasnya diakibatkan karena pekerjaan yang terlalu banyak atau menumpuk dan dikejar batas waktu pekerjaan yang harus terselesaikan dan target harus terpenuhi. Beehr dan Newman (Wijono, 2010) mendefinisikan bahwa stres kerja sebagai suatu keadaan yang timbul dalam interaksi di antara manusia dengan pekerjaan. Selye (Wijono, 2010) berpendapat bahwa stres kerja merupakan suatu konsep yang terus-menerus bertambah. Ini terjadi jika semakin banyak permintaan, maka semakin bertambah munculnya potensi stres kerja dan peluang untuk menghadapi ketegangan akan ikut bertambah pula.

Stres kerja yang dapat meningkatkan motivasi karyawan dianggap sebagai stres yang positif (*eustress*). Sebaliknya, “Stressor” yang dapat mengakibatkan hancurnya produktivitas kerja karyawan dapat disebut sebagai stres negatif (*distress*).

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kematangan emosi dengan stres kerja dimana dengan semakin tinggi kematangan emosi seseorang dalam bekerja, maka stres kerja yang dialami seseorang semakin rendah.

### E. Kerangka Konseptual



### F. Hipotesis

Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis dalam penelitian sebagai berikut “ada hubungan antara kematangan emosi dengan stres kerja” dengan asumsi semakin rendah kematangan emosi maka semakin tinggi juga stres kerja dan sebaliknya semakin tinggi kematangan emosi maka semakin rendah stres kerjanya.