

BAB II

TINJAUAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Stres Kerja

a. Pengertian

Dalam peristiwa stres, sekurang-kurangnya ada tiga hal yang saling berkaitan, yang pertama yaitu Hal, peristiwa, orang, keadaan yang menjadi sumber stres (*stressor*). Kedua yaitu orang yang mengalami stres (*the stressed*) dan yang ketiga yaitu hubungan antara orang yang mengalami stres dengan hal yang penyebab stres (*transactions*) beserta segala yang tersangkut olehnya (Hardjana, 1994).

Stres kerja dapat diartikan sebagai sumber atau stresor kerja yang menyebabkan reaksi individu berupa reaksi fisiologis, psikologis, dan perilaku. Seperti yang telah diungkapkan di atas, lingkungan pekerjaan berpotensi sebagai stresor kerja. Stresor kerja merupakan segala kondisi pekerjaan yang dipersepsikan karyawan sebagai suatu tuntutan dan dapat menimbulkan stres kerja (Kuswarno, 2010).

Beehr & Newman (dalam Rice, 1992) menyimpulkan bahwa stres kerja merupakan interaksi antara kondisi pekerjaan dengan sifat pekerja yang dapat mengubah fungsi normal psikologis atau fisiologis ataupun keduanya. Hasilnya stres yang terlalu berlebihan

dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan dan pada akhirnya akan mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya (Handoko, 2008).

Stres adalah fenomena yang berbeda dari orang ke orang. Orang memiliki tingkat stres yang berbeda bahkan dalam situasi serupa karena berbagai alasan. Intensitas tekanan kerja bergantung pada tingkat tuntutan pekerjaan dan kemampuan individu untuk mengendalikan tuntutan pekerjaan ini atau kebebasan untuk membuat keputusan di pekerjaan (Workplace Stress, 2015).

b. Jenis

Quick & Quick (1984) mengategorikan jenis stress menjadi dua yaitu *Eustress* dan *Distress*. *Eustress* merupakan hasil dari respon terhadap stress yang bersifat sehat, positif, dan konstruktif (bersifat membangun). Hal tersebut termasuk kesejahteraan individu dan juga organisasi yang diasosiasikan dengan pertumbuhan, fleksibilitas, kemampuan adaptasi, dan tingkat *performance* yang tinggi, sedangkan *distress*, yaitu hasil dari respons terhadap stress yang bersifat tidak sehat, negatif, dan destruktif (bersifat merusak). Hal tersebut termasuk konsekuensi individu dan juga organisasi, seperti penyakit kardiovaskular dan tingkat ketidakhadiran (*absenteeism*) yang tinggi, yang diasosiasikan dengan keadaan sakit, penurunan, dan kematian.

c. Gejala

Robbins (2007) membagi tiga jenis konsekuensi yang ditimbulkan oleh stres kerja:

a. Gejala fisiologis

Stres menciptakan penyakit-penyakit dalam tubuh yang ditandai dengan peningkatan tekanan darah, sakit kepala, jantung berdebar, bahkan hingga sakit jantung.

b. Gejala psikologis

Gejala yang ditunjukkan adalah ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, suka menunda dan lain sebagainya. Keadaan stres seperti ini dapat memacu ketidakpuasan.

c. Gejala perilaku

Stres yang dikaitkan dengan perilaku dapat mencakup dalam perubahan dalam produktivitas, absensi, dan tingkat keluarnya karyawan. Dampak lain yang ditimbulkan adalah perubahan dalam kebiasaan sehari-hari seperti makan, konsumsi alkohol, gangguan tidur dan lainnya.

d. Sumber stres kerja

Robbins (2007) menyatakan, sumber stres kerja yang dialami oleh seorang karyawan setidaknya ada 3 sumber. Sumber stres kerja tersebut adalah:

1. Tuntutan tugas

Merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang. Faktor ini mencakup desain pekerjaan individu itu (otonomi, keragaman tugas, tingkat otomatisasi), kondisi kerja, dan tata letak fisik. Makin banyak kesaling-tergantungan antara tugas seseorang dengan tugas orang lain, maka makin potensial untuk terjadi stres. Pekerjaan dimana suhu, kebisingan, atau kondisi kerja yang berbahaya dan sangat tidak diinginkan dapat menimbulkan kecemasan. Demikian juga bekerja dalam suatu kamar yang berjubel atau dalam lokasi yang dimana terjadi gangguan terus menerus. Secara lebih spesifik, tuntutan tugas masih dipengaruhi oleh beberapa variabel. Variabel-variabel terdiri dari ketersediaan sistem informasi, kelancaran pekerjaan, wewenang untuk melaksanakan pekerjaan, peralatan yang digunakan dalam menunjang pekerjaan, dan banyaknya pekerjaan yang harus dilaksanakan.

2. Tuntutan peran

Tuntutan peran yakni stres kerja yang berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam organisasi tertentu.

Konflik peran menciptakan harapan-harapan yang hampir pasti tidak dapat diwujudkan atau dipuaskan. Jika hal itu sampai terjadi pada karyawan maka dapat dipastikan karyawan akan mengalami

ketidakjelasan mengenai apa yang harus dikerjakan. Pengukuran variabel tuntutan peran terdiri dari kesiapan karyawan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan, perbedaan antara atasan dengan karyawan berkaitan dengan tugas harus dilaksanakan, keterbatasan waktu dalam melaksanakan pekerjaan, dan beban pekerjaan yang berat.

3. Tuntutan pribadi

Tuntutan pribadi yaitu stres kerja yang terkait dengan tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain. Kurangnya dukungan sosial dari rekan-rekan kerja dan hubungan antar pribadi yang buruk dapat menimbulkan stres yang cukup besar, terutama diantara karyawan dengan kebutuhan sosial yang tinggi.

Pengukuran variabel tuntutan pribadi terdiri dari hubungan dengan supervisor, sesama karyawan, hubungan dengan keluarga, pengawasan yang dilakukan supervisor (atasan), dan keahlian pengawas dalam mengawasi pekerjaan.

e. Dimensi

Puri (2015) menjelaskan dimensi kerja terdiri dari *job demand*, *insufficient job control*, *inadequate social support*, *job insecurity*, *organization system*, *lack of reward*, dan *occupational climate*.

1. Job demand

Jones & Fletcher (dalam Puri, 2015) mendefinisikan *demand* sebagai “*the degree to which the environment contains stimuli*

that peremptorily require attention and repance”. *Demand* adalah hal-hal yang harus dilakukan. Secara jelas, setiap pekerjaan harus dilakukan. Lebih khusus lagi disebut *Job Demand* sebagai aspek-aspek fisik, psikologis, sosial atau organisasi dari pekerjaan yang membutuhkan upaya fisik atau psikologis dan karena itu terkait dengan biaya fisiologis atau psikologis tertentu. Meskipun *Job demand* tidak selalu negatif, hal itu dapat berubah menjadi stress pekerjaan saat bertemu. Scharfeli & Balkar (dalam Puri ,2015) menjelaskan *demand* membutuhkan usaha yang tinggi dan karena itu yang terkait dengan kejadian tinggi yang menimbulkan tanggapan negatif seperti depresi, kecemasan, atau kelelahan.

2. *Insufficient job control*

Terdiri dari tidak adanya kreativitas kerja, keterampilan tidak sesuai kemampuan, tidak adanya pengambilan keputusan, dan rendahnya kontrol kerja (Puri, 2015).

3. *Inadequate social support*

Caplan et al. (dalam Puri, 2015) menjelaskan penerimaan dukungan sosial dari orang lain ditempat kerja dapat berupa ungkapan simpati dengan berwujud bantuan dan berperan dalam menangani situasi pekerjaan (Secara intuitif, dukungan sosial diharapkan memiliki efek menguntungkan dengan mengurangi tingkat ketegasan pekerja untuk meningkatkan kesehatan yang

dinyatakan buruk yang mungkin dipengaruhi oleh stressor ditempat kerja. Dengan demikian, Beehr et al. (dalam Puri, 2015) menyimpulkan dukungan sosial muncul untuk mengurangi ketegangan.

4. *Job insecurity*

Jacobson (dalam Puri, 2015) menjelaskan mengenai *Job insecurity* yang mengacu pada persepsi karyawan dan kekhawatiran tentang potensi kehilangan pekerjaan. Hal ini sebagian besar ditafsirkan sebagai stressor kerja dengan kemungkinan konsekuensi yang tidak menguntungkan bagi karyawan.

5. *Organizational system*

Organizational system terdiri dari kebijakan organisasi yang tidak adil, dukungan organisasi yang tidak memuaskan, konflik antar departemen dan keterbatasan komunikasi (Puri, 2015).

6. *Lack of reward*

Lack of reward terdiri dari perlakuan yang tidak adil, ketidakjelasan masa depan, dan tidak adanya kesempatan untuk maju (Puri, 2015).

7. *Occupational climate*

Occupational climate terdiri dari budaya kelompok, tidak konsistennya permintaan dalam pekerjaan, budaya otoritas dan diskriminasi gender (Puri, 2015).

f. Ambang Stres

Setiap orang memiliki batas toleransi terhadap situasi stres. Tingkat stres yang dapat diatasi oleh seseorang sebelum perasaan stres terjadi disebut sebagai ambang stres. Pada orang tertentu akan mudah sekali merasa sedih atau kecewa karena masalah yang sepele namun sebaliknya, beberapa orang justru bersikap dingin, cuek, tenang, dan santai. Hal ini disebabkan kepercayaan diri mereka atas kemampuan untuk mengatasi stres.

Friedman & Rosenman (dalam Puri, 2015) membedakan dua tipe karyawan dalam menghadapi stres kerja. Kedua tipe tersebut adalah:

1. Tipe A

Karyawan tipe A digambarkan sebagai karyawan yang memiliki derajat dan intensitas tinggi untuk ambisi, dorongan untuk pencapaian (achievement) dan pengakuan (recognition), kebersaingan (competitiveness) dan keagresifan. Karyawan tipe A memiliki paksaan untuk bekerja lebih, selalu bergelut dengan batas waktu, dan sering menelantarkan aspek-aspek lain dari kehidupan seperti keluarga, kejaran sosial (social pursuits), kegiatan-kegiatan waktu luang dan rekreasi.

2. Tipe B

Orang tipe B merupakan mereka yang lebih dapat bersikap santai dan tenang (easygoing). Mereka menerima situasi yang ada dan bekerja dengan situasi tersebut dan bukan berkompetisi.

Orang-orang seperti ini bersikap santai sehubungan dengan tekanan waktu, sehingga mereka cenderung kurang mempunyai masalah yang berkaitan dengan stres.

g. Respon terhadap stres

Taylor (1991) menyatakan stress dapat menghasilkan berbagai respons. Berbagai peneliti telah membuktikan bahwa respon-respon tersebut dapat berguna sebagai indikator terjadinya stress pada individu, dan mengukur tingkat stress yang dialami individu.

Respon stress dapat terlihat dalam berbagai aspek, yaitu:

1. Respon fisiologis, dapat ditandai dengan meningkatnya tekanan darah, detak jantung, detak nadi, dan system pernapasan.
2. Respon kognitif, dapat terlihat lewat terganggunya proses kognitif individu, seperti pikiran menjadi kacau, menurunnya daya konsentrasi, pikiran berulang, dan pikiran tidak wajar.
3. Respon emosi, dapat muncul sangat luas, menyangkut emosi yang mungkin dialami individu, seperti takut, cemas, malu, marah, dan sebagainya.
4. Respon tingkah laku, dapat dibedakan menjadi *fight*, yaitu melawan situasi yang menekan, dan *flight*, yaitu menghindari situasi yang menekan.

h. Coping

Coping menurut Coyne & Holroyd (dalam Rice, 1992) adalah usaha tingkah laku untuk berhadapan dengan tuntutan eksternal dan internal atau keduanya. Sedangkan menurut Folkman & Lazarus (dalam Rice, 1992) *coping* merupakan semua usaha baik kognitif maupun tingkah laku untuk mengendalikan, mengurangi dan menghadapi tuntutan. Dari pengertian di atas dapat dikatakan bahwa *coping* adalah usaha baik berupa tingkah laku maupun pemikiran untuk dapat mengatasi atau bahkan untuk dapat keluar dari situasi yang membuat seseorang merasa tertekan.

1. Aspek Strategi Coping

Lazarus & Folkman (1989) membagi aspek strategi *coping* menjadi dua yaitu *Problem focused coping* (PFC) dan *Emotion focused coping* (EFC).

a. *Problem focused coping* (PFC) merupakan strategi atau usaha untuk mengurangi situasi stress dengan cara mengembangkan kemampuan atau mempelajari keterampilan yang baru untuk mengubah dan menghadapi situasi, keadaan atau pokok permasalahan. Sub aspek *problem focused coping* yaitu :

1. *Confrontive Coping* ialah strategi yang ditandai oleh usaha-usaha yang bersifat agresif untuk mengubah situasi, termasuk dengan cara mengambil resiko. Hal

ini dilakukan individu dengan cara tetap bertahan pada apa yang diinginkan.

2. *Planful Problem-Solving* yaitu menganalisa setiap situasi yang menimbulkan masalah serta berusaha mencari solusi secara langsung terhadap masalah yang dihadapi.
3. *Seeking social support* adalah strategi yang ditandai oleh usaha-usaha untuk mencari nasihat, informasi atau dukungan emosional dari orang lain.

b. ***Emotion focused coping*** (EFC) merupakan strategi untuk mengontrol respon emosional terhadap situasi yang sangat menekan. *Emotion focused coping* cenderung dilakukan apabila individu tidak mampu atau merasa tidak mampu mengubah kondisi yang *stressful*. Sub aspek *emotion focused coping*, yaitu:

1. *Distancing*, usaha mengeluarkan upaya kognitif untuk melepaskan diri dari masalah atau membuat sebuah harapan positif.
2. *Self-Control*, strategi dimana seseorang mencoba untuk mengatur perasaan diri sendiri atau tindakan dalam hubungannya untuk menyelesaikan masalah.
3. *Accepting Responsibility* adalah suatu strategi dimana individu menerima bahwa dirinya memiliki peran

dalam masalah yang dihadapinya sementara mencoba untuk memikirkan jalan keluarnya.

4. *Escape-avoidance* strategi berupa perilaku menghindar atau melarikan diri dari masalah dan situasi stres dengan cara berkhayal atau berangan-angan juga dengan cara makan, minum, merokok, menggunakan obat-obatan dan beraktivitas. Dengan melakukan strategi ini individu berharap bahwa situasi buruk yang dihadapi akan segera berlalu.
5. *Positive Reappraisal*, strategi yang ditandai oleh usaha-usaha untuk menemukan makna yang positif dari masalah atau situasi menekan yang dihadapi, dan dari situasi tersebut individu berusaha untuk menemukan suatu keyakinan baru yang difokuskan pada pertumbuhan pribadi.

Selain itu, terdapat aspek strategi coping menurut Carver, Scheier, and Weintraub (1989) menyebutkan strategi *coping* terdiri dari empat aspek yaitu:

- a. ***Problem focused coping***, merupakan strategi atau usaha untuk mengurangi situasi stress dengan cara mengembangkan kemampuan atau mempelajari keterampilan yang baru untuk mengubah dan

menghadapi situasi, keadaan atau pokok permasalahan.

Problem focused coping dengan sub aspek sebagai berikut:

1. *Active coping*, yaitu proses mengambil langkah-langkah aktif untuk mencoba untuk menghapus atau menghindari stressor atau untuk memperbaiki dampaknya. *Active coping* termasuk memulai aksi langsung, meningkatkan upaya seseorang, dan berusaha untuk menjalankan upaya *coping* dengan cara bertahap.
2. *Planning*, memikirkan tentang bagaimana mengatasi penyebab stres antara lain dengan membuat strategi untuk bertindak, memikirkan tentang langkah atau upaya yang perlu diambil dalam menangani suatu masalah.
3. *Suppresion of competing*, berarti berusaha untuk menghindari agar tidak terganggu oleh peristiwa lain, bahkan mengenyampingkan hal-hal lain untuk menghadapi stressor.
4. *Restrain Coping*, menunggu sampai sebuah kesempatan yang tepat untuk bertindak, menahan diri, dan tidak bertindak sebelum waktunya.
5. *Seeking instrumental social support*, yaitu mencari saran, bantuan atau informasi.

b. *Emotional focused coping* merupakan suatu usaha untuk mengontrol respon emosional terhadap situasi yang sangat menekan. *Emotional focused coping* dengan sub aspek sebagai berikut:

1. *Positive reinterpretation and growth*, tumbuh sebagai hasil pengalaman dan mengambil sisi positif dari hal yang terjadi.
2. *Acceptance*, menerima kenyataan bahwa peristiwa stress telah terjadi dan nyata.
3. *Denial*, upaya untuk menolak kenyataan peristiwa yang menekan.
4. *Religious*, peningkatan keterlibatan dalam kegiatan religius.
5. *Seeking emotional social support*, yaitu melalui dukungan moral, simpati atau pengertian.

c. *Dysfunctional coping* merupakan usaha yang mencerminkan pencarian dukungan social untuk memperoleh sarana tau mengekspresikan emosi. *Dysfunctional coping* dengan sub aspek sebagai berikut:

1. *Focusing on and venting of emotional*, fokus pada kesulitan atau gangguan apapun yang dialami seseorang dan meluapkan perasaan.

2. *Behavioral disengagement*, mengurangi upaya seseorang untuk menangani stresor, bahkan menyerah untuk berupaya mencapai tujuan yang berkaitan dengan stresor. *Behavioral disengagement* dikenal dengan istilah-istilah seperti ketidakberdayaan.
 3. *Mental disengagement*, berbagai kegiatan yang berfungsi untuk mengalihkan perhatian orang agar pikiran tidak diganggu oleh stressor.
- d. ***Recently developed***, yaitu usaha yang berhubungan dengan upaya untuk menghindari hal-hal yang terkait tentang masalah maupun emosi. *Recently developed* dengan sub aspek sebagai berikut:
1. Alkohol/Penggunaan Obat: beralih ke penggunaan alkohol atau obat lain sebagai cara melepaskan diri dari *stressor*.
 2. Humor: membuat lelucon tentang stressor.

i. Upaya Penanggulangan Stres Kerja

Stres kerja sampai pada titik tertentu merupakan faktor pemicu peningkatan kinerja karyawan akan tetapi apabila sudah melewati titik tersebut, keberadaan stres kerja justru akan memicu terjadinya permasalahan yang tentu saja akan berpengaruh terhadap kinerja atau performance. Oleh karena itu perlu dilakukan upaya-upaya penanggulangan terhadap stres kerja sehingga tidak berdampak pada kinerja karyawan. Carceres (2009) mencoba memberikan upaya-upaya mengatasi stres kerja. Upaya tersebut meliputi:

1. Relaksasi dan Meditasi

Relaksasi dan meditasi merupakan suatu cara menetralkan ketegangan emosi maupun fisik. Teknik-teknik relaksasi yang dikembangkan para ahli mempunyai tujuan mengurangi ketegangan melalui latihan-latihan mengendurkan otot-otot dan urat saraf. Relaksasi dilakukan dengan bantuan perintah verbal yang diberikan oleh orang yang ahli atau terapis membantu individu untuk menegangkan dan mengendurkan kelompok-kelompok otot tertentu secara bergantian dan bertahap. Cara lain untuk menetralkan ketegangan adalah dengan meditasi. Meditasi merupakan merupakan suatu cara menenangkan diri pada posisi tertentu untuk dapat berkonsentrasi pada suatu hal tertentu. Beberapa cara yang termasuk meditasi adalah mendengarkan musik, bersembahyang atau menikmati alam yang indah. Selain

itu cara lain yang banyak dikenal sebagai bentuk meditasi adalah yoga.

2. Pelatihan

Program pelatihan stres diberikan pada karyawan dengan tujuan agar karyawan memiliki daya tahan terhadap stres dan memiliki kemampuan lebih baik untuk mengatasi stres. Dalam pelatihan stres karyawan memperoleh pelatihan mempergunakan dan mengembangkan sumber-sumber energi yang ada dalam dirinya. Agar memperoleh hasil yang maksimal, maka pelatihan harus ditangani orang-orang yang ahli dalam bidang pelatihan stres pada pekerjaan ini.

3. Terapi

Terapi adalah treatment baik yang bersifat fisik maupun psikis. Terapi yang bersifat psikis disebut psikoterapi. Terapi dapat juga berarti semua bantuan metodelis atau sistematis, yang diberikan oleh orang yang ahli kepada orang yang membutuhkan bantuan dalam situasi yang sulit. Jadi terapi mengandung pengertian adanya hubungan antara dua pihak, yaitu orang yang ahli dalam bidang terapi dan orang yang membutuhkan.

Salah satu bentuk terapi yang sering digunakan untuk mengatasi stres adalah terapi perilaku atau "*behavior therapy*". Tetapi perilaku adalah terapi yang memusatkan perhatian pada perubahan perilaku dengan menggunakan prinsip-prinsip

belajar. Melalui perilaku individu di beri treatment agar dapat mengubah perilakunya yang lama ke arah perilaku baru yang lebih baik, terutama kemampuan dalam menghadapi kondisi yang menyebabkan stres.

2. Disabilitas

a. Pengertian

Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 mendefinisikan penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan / atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.

Penyandang Disabilitas di bagi menjadi 4 ragam. Ragam Penyandang Disabilitas sebagaimana dimaksud dapat dialami secara tunggal, ganda, atau multi dalam jangka waktu lama yang ditetapkan oleh tenaga medis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan, ragam penyandang disabilitas yaitu penyandang disabilitas fisik, penyandang disabilitas intelektual, penyandang disabilitas mental dan/atau penyandang disabilitas sensorik.

Penyandang Disabilitas fisik yang dimaksud ialah tidak dapat melihat atau buta (tunanetra), tidak dapat mendengar atau tuli (tunarungu), tidak dapat berbicara atau bisu (tunawicara), cacat tubuh (tunadaksa), cacat suara dan nada (tunalaras).

Penyandang Disabilitas Intelektual yang dimaksud yakni sukar mengendalikan emosi dan sosial (tunalaras), cacat pikiran dan lemah daya tangkap atau idiot (tunagrahita), sedangkan penyandang disabilitas mental atau sensorik sebagaimana yakni penderita cacat lebih dari satu kecacatan (tunaganda).

Undang-Undang Dasar 1945 No. 8 Tahun 2016 dalam pelaksanaannya untuk mewujudkan kesamaan hak dan kesempatan bagi penyandang disabilitas menuju kehidupan yang sejahtera, mandiri, dan tanpa diskriminasi, mengatur hak penyandang disabilitas dalam pasal 5 ayat 1 yang menerangkan bahwa salah satu hak yang dimiliki penyandang disabilitas adalah mendapat pekerjaan.

b. Gambaran pekerja disabilitas yang bekerja di kafe

Hampir semua pekerjaan dapat dilakukan oleh seseorang dengan disabilitas, mengingat lingkungan yang tepat, sebagian besar penyandang disabilitas dapat menjadi produktif (WHO, 2011).

Beberapa tahun belakang sangat berkembang bisnis model kafe inovatif yang mempekerjakan penyandang disabilitas. Beberapa pembagian kerja yang merupakan bagian dari struktur organisasi kafe yaitu kasir, koki, bartender, kurir, *cleaning service*, dan penerima tamu atau *waiter*.

Kasir bertugas melayani pembayaran konsumen dengan ramah dan sopan. Koki bertugas memasak dan mengolah semua menu *cake*,

tugas lain koki juga adalah menyiapkan pesanan dari tamu, memberikan pelayanan kepada tamu kafe, bertanggung jawab terhadap proses produksi operasional kafe, membantu *waiter*, dan membantu dalam memberikan pelayanan kepada tamu kafe, sedangkan *bartender* bertugas membuat semua menu minuman.

Bartender atau barista yaitu mereka yang menyajikan segala macam minuman, bukan hanya kopi. Umumnya barista memang bekerja di kedai-kedai kopi, bar-bar kopi atau *coffee shop* dan biasanya mengoperasikan mesin-mesin *espresso* komersial yang cenderung rumit karena harus mengukur seberapa besar suhu dan tekanan yang diperlukan untuk membuat *espresso*, terutama karena *espresso* dikenal sebagai minuman yang sulit dibuat sehingga membuat *espresso* secara manual pun dianggap sebagai pekerjaan yang penuh keterampilan. Selanjutnya barista juga membuat dan menyiapkan minuman-minuman yang memakai campuran susu, dimana pekerjaan tersebut memerlukan keterampilan dan skill tambahan lagi untuk meramu. Selanjutnya yaitu kurir, yang bertugas mengirim pesanan makanan dan minuman yang di pesan oleh pelanggan, dan *cleaning service* yang bertugas membersihkan ruangan kafe. Tugas kerja yang terakhir yaitu Penerima tamu atau *waiter*, tugas-tugas mereka adalah melayani tamu secara profesional, memperhatikan kebutuhan tamu, mengetahui produk yang dijual, bertanggungjawab terhadap operasional kafe, menerima pesanan dari

tamu, membuatkan dan menyiapkan makanan dan minuman tamu, membersihkan peralatan yang kotor, dan bertanggungjawab dalam proses produksi.

Di Indonesia terdapat beberapa kafe yang mempekerjakan penyandang disabilitas salah satunya yaitu Cafe Cupable di Yogyakarta. Pekerja disabilitas yang bekerja di Cafe Cupable ada yang bertugas sebagai barista, mempersiapkan makanan dan pelayanan pelanggan, kasir, dan *cleaning service*.

c. Stres kerja pada pekerja disabilitas

Greenspan (dalam Kauffman & Hallahan, 2006) menjelaskan bahwa penyandang disabilitas sangat peduli pada *body image*, penerimaan dari teman-temannya, kebebasan, penerimaan diri sendiri dan pencapaian prestasi. Akibatnya, mereka sangat mudah marah pada orang lain bahkan kepada dirinya sendiri. Selain itu, menurut Macy (1996), hal itu terjadi karena masyarakat cenderung memunculkan stereotip bahwa keterbatasan fisik penyandang disabilitas berbanding lurus dengan tingkat intelektualitas yang dimiliki, mereka masih dianggap kurang berpendidikan dan tidak memiliki keterampilan kerja karena keterbatasannya tersebut.

Selanjutnya, pada penelitian yang dilakukan oleh Helen (2004) memaparkan bahwa para pekerja penyandang disabilitas lebih banyak merasakan stigma daripada mereka yang tidak memiliki

disabilitas. Persepsi yang berbeda menanggapi masalah stigma dalam tempat kerja dijelaskan dalam kutipan wawancara (Helen, 2004) yang membuktikan bahwa untuk menghindari stigma dalam tempat kerja, pekerja dengan disabilitas harus bekerja lebih baik dibanding orang tanpa disabilitas. Sementara dalam penelitian (Shier & Graham, 2009) seorang pekerja mengalami pemutusan hak kerja dan pelabelan yang diakibatkan oleh disabilitas yang dimiliki.

Penyandang disabilitas dipandang sebagai orang tanpa kemampuan yang hanya akan membebani orang lain yang ada di sekitarnya (Colbran, 2010). Inggar (2015) menjelaskan bahwa pandangan masyarakat mengenai disabilitas yang bekerja diantaranya adalah diskriminasi dalam hal penerimaan kerja, cibiran karena kondisi fisik yang dimiliki (beberapa orang memandang kondisi disabilitas dengan rasa iba, berorientasi pada fisik) dan tidak berorientasi pada kemampuan penyandang disabilitas. Beberapa faktor tersebut bisa jadi merupakan beberapa pencetus stres kerja pada pekerja disabilitas.

Sementara itu, hasil penelitian yang dilakukan oleh Mardiah (2014), mayoritas pekerja disabilitas (tuna netra) mengalami kecenderungan stres kerja akibat masih adanya kendala dalam hubungan antar relasi karyawan, dan dampak kepada iklim kerja oleh karena negatifnya hubungan antar relasi karyawan. Selain itu, pada permasalahan orientasi dimana kantor perusahaan berbasis

profit rata-rata didesain kurang ergonomis bagi karyawan disabilitas (tuna netra).

d. *Coping* Stres pada pekerja disabilitas

Selanjutnya mengenai *coping* stres pada pekerja disabilitas, dalam hasil penelitian yang dilakukan oleh Mahdia (2014), pekerja tuna netra memiliki *coping* atau kemampuan pengendalian emosi yang baik karena terbiasa beradaptasi dengan lingkungan yang memiliki tantangan dan menekan bagi mereka, dalam arti kata mereka sudah memiliki kemampuan pengendalian emosi dan sudah menerima diri dan kondisi kekurangan mereka.

B. Penelitian yang Relevan

1. Penelitian yang dilakukan oleh Shier, Graham & Jhon (2009) yang berjudul *Barriers to employment as experienced by disabled people: a qualitative analysis in Calgary and Regina, Canada* menjelaskan mengenai pengalaman orang-orang disabilitas di pasar tenaga kerja. Partisipan yang terlibat berjumlah 56 penyandang disabilitas. Penelitian kualitatif yang dilakukan dengan teknik pengumpulan data *one-to-one and focus group interviews* mendapatkan hasil bahwa adanya diskriminasi di tempat kerja dan rekan kerja serta pelabelan sebagai faktor utama yang menghambat kesuksesan responden dalam mengamankan dan mempertahankan pekerjaan di pasar tenaga kerja.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Neri L, dkk (2009) yang berjudul *Occupational Stress is associated with impaired work ability and*

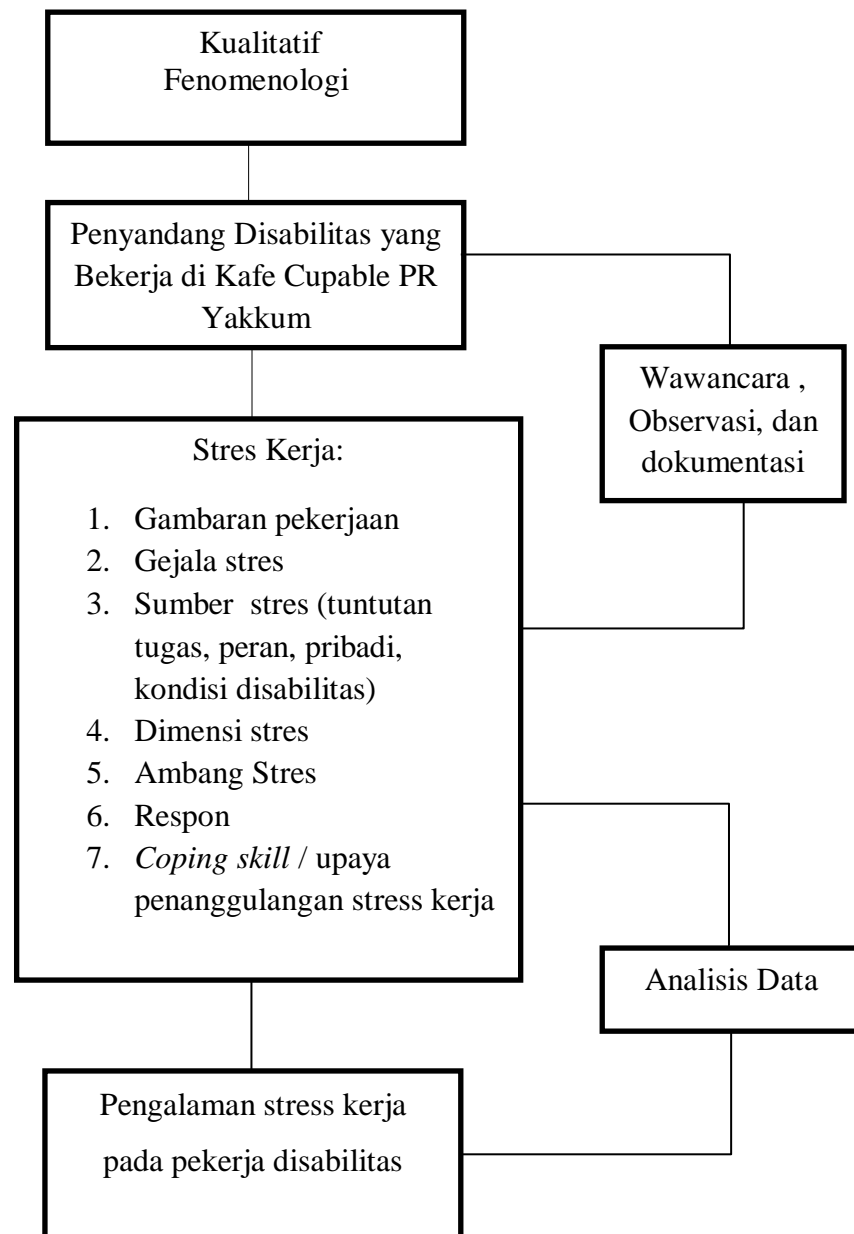
reduced quality of life in patients with chronic kidney failure yang menilai stres kerja, kemampuan kerja (*work ability*) dan kualitas hidup yang berhubungan dengan kesehatan. Penelitian Kuantitatif dengan partisipan yang terlibat sebanyak 40 orang dengan CKF dan data diuji dengan *partial Spearman's correlation*. Hasilnya menjelaskan bahwa faktor psikososial di tempat kerja mempunyai peran penting dalam memodulasi persepsi dan kemampuan kesehatan seseorang dengan disabilitas untuk terus bekerja.

3. Penelitian yang dilakukan Zappella (2015) dengan judul *People with Disabilities at Work: an Italian Experience*. Tujuan dari penelitian eksploratori ini untuk menyelidiki pengalaman pekerja disabilitas dalam berorganisasi (bekerja). Dengan melibatkan 30 pengusaha dan pekerja disabilitas dan mendapatkan data dengan wawancara mendalam serta menggunakan pendekatan fenomenologi, hasilnya menjelaskan bahwa pentingnya pembentukan penyesuaian akomodasi untuk lingkungan kerja, serta diperlukan kehadiran pelatih dalam organisasi untuk melaksanakan tugas untuk rencana dan prosedur organisasi yang dibuat berbeda.
4. Tinjauan literatur oleh Sohail & Rehman (2015) yang berjudul *Stress and Health at the Workplace-A Review of the Literature*, memberikan informasi mengenai stres kerja, faktor lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi stres dan konsekuensi negatif terhadap

kesehatan dari tekanan di tempat kerja. Artikel ini menandai stres kerja dan dampaknya bagi kesehatan fisik dan mental pada pekerja.

5. Penelitian oleh Mahdia (2015) dengan judul Stres Kerja Pada Tuna Netra yang Bekerja Sebagai Karyawan Perusahaan Berbasis Profit di Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui stres kerja yang dialami karyawan tuna netra yang bekerja di lingkungan inklusif perusahaan profit yang cenderung memiliki atmosfer kompetitif yang tinggi dan didesain secara fisik kurang terakses oleh karyawan disabilitas. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif fenomenologi dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas subjek mengalami kecenderungan stres kerja akibat masih adanya kendala dalam hubungan antar relasi karyawan, dan dampak kepada iklim kerja oleh karena negatifnya hubungan antar relasi karyawan. Namun subjek secara keseluruhan mampu *coping* diri secara psikis sehingga hal tersebut tidak terlalu mengganggu proses kerja subjek.

C. Kerangka Konsep Penelitian



Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian