

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Definisi Layanan Konsultasi

Pada awal tahun 1970 Caplan mendefinisikan konsultasi sebagai suatu proses antara dua orang profesional, konsultan yang merupakan seorang spesialis dan konsultee yang meminta bantuan konsultan berkenaan dengan masalah kerja yang ada saat sekarang.⁷

Kurpius menyatakan konsultasi adalah hubungan sukarela antara penolong profesional dengan orang, kelompok, atau unit sosial yang membutuhkan pertolongan dimana konsultan memberikan bantuan kepada klien dalam mendefinisikan dan memecahkan masalah-masalah yang berhubungan dengan pekerjaan atau masalah potensial dengan seorang klien atau sistem klien.⁸

Secara umum pendekatan konsultasi mempunyai karakteristik umum menurut Gallesich, Kurpius, dan Fuqua, Newman berikut ini:

- a. Konsultasi berdasarkan isi (didukung oleh pengenalan akan batang pengetahuan)
- b. Konsultasi berorientasi pada tujuan, memiliki maksud yang sering kali berhubungan dengan pekerjaan.
- c. Konsultasi di atur oleh peraturan variabel dan aturan dalam hubungan.
- d. Konsultasi berorientasi pada proses, meliputi pengumpulan data merekomendasikan solusi, dan menawarkan dukungan.
- e. Konsultasi bersifat triadik (tiga pihak)
- f. Konsultasi berdasarkan pada ideologi, sistem nilai, dan etika.

Kurpius juga menekankan bahwa konsultasi berorientasi sistem. Tujuannya adalah untuk membantu mengubah aspek-aspek sistem, seperti

⁷Caplan dalam Samuel T Glading, *konseling*, (Jakarta Barat: PT Indeks, 2012), hal. 324

⁸Kurpius dalam Samuel T Glading, *konseling*, (Jakarta Barat: PT Indeks, 2012), hal. 324

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

struktur atau orangnya dan untuk mengubah sistem itu sendiri. Kekuatan dalam sistem dapat mempermudah atau menghambatan ketertarikan terhadap proses konsultasi.⁹

2 Model Konseptual Konsultasi

Ada banyak model konsultasi yang berbeda-beda, namun hanya sedikit yang lengkap dan berguna dalam konseling. Empat model konsultasi paling lengkap yang dikembangkan sejumlah ahli yaitu Keys, Bemak, Carpenter, Kurpius, Sechin, adalah sebagai berikut:¹⁰

a. Model ahli atau provisi

Pada model ahli konsultasi memberikan layanan langsung ke *counseltee* yang tidak memiliki waktu, kecenderungan, atau keahlian untuk menangani bidang masalah tertentu. Keuntungan model ini adalah bahwa masalah yang sulit ditangani para ahli, sementara *counseltee* bebas menangani tugas-tugas mereka yang lain tanpa konflik pekerjaan. Kekurangan utamanya adalah bahwa konsultan akan di persalahkan, jika suatu masalah tidak kunjung membaik.

b. Model resep atau dokter-pasien

Konsultan memberikan nasehat kepada konsultee mengenai apa yang salah pada pihak ketiga yang menjadi target , dan apa yang seharusnya dilakukan dalam hal ini. Cara yang baik untuk mengonsepan metoode ini adalah dengan membandingkannya dengan pengobatan tradisional dimana masalah pasien di diagnosis, dan diberikan resep untuk memperbaiki kondisi mereka. Model ini biasanya di terapkan jika klien *counseltee* kurang mempercayai strategi intervensinya sendiri. Disini konsultan tidak harus menciptakan perubahan atau pemulihan, seperti model provisi.

⁹Samuel T Glading, *konseling*, (Jakarta Barat: PT Indeks, 2012), hal. 325-326

¹⁰ *Ibid*, hal 328

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. *Model mediasi*

Konsultan berfungsi sebagai koordinator pada model ini. Fungsi utamanya adalah menyatukan layanan dari sebagai orang yang mencoba memecahkan masalah menurut Baker dan Gerler. Konsultan mencapai tujuan dengan (a) mengoordinasi layanan yang sudah diberikan atau (b) menciptakan rencana layanan alternatif yang dapat mewakili sintesis dari beberapa solusi, yang dapat diterima secara mutual. Konsultan dapat mengambil jalan ini untuk konsultasi sekolah dimana seorang anak dengan suatu ketidakmampuan menerima beragam layanan yang berbeda-beda, sehingga menimbulkan gangguan baik untuk anak maupun sekolah. Melalui mediasi layanan di berikan secara sistematis, sehingga mengurangi gangguan tersebut.

d. *Model proses konsultasi atau kolaborasi*

Konsultan menjadi fasilitator proses pemecahan masalah. Tugas utamanya adalah untuk membuat conseltee secara aktif terlibat dalam mencari solusi untuk kesulitan yang dia alami, sewaktu berhadapan dengan klien.¹¹

3. Komponen Layanan Konsultasi

Dijelaskan bahwa dalam prosese layanan konsultasi melibatkan tiga pihak, berdasarkan dari defenisi layanan konsultasi tersebut, adalah:

- a. Konselor adalah tenaga ahli konseling yang mempunyai kewenangan untuk melaksanakan proses konseling pada bidang dan tugasnya.
- b. Konsulti adalah individu yang meminta kepada konselor agar dirinya mampu menangani kondisi atau permasalahan pihak ketiga yang menjadi tanggung jawabnya.
- c. Pihak ketiga adalah individu yang kondisi dan permasalahan di persoalkan oleh konsulti.

¹¹*Ibid*, hal. 328

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam layanan konsultasi ini dapat di perjelas bahwa penanganan masalah yang di alami konseli (pihak ketiga) di lakukan oleh konsulti, konsulti akan dikembangkan kemampuan oleh konselor pada saat tahap layanan konsultasi berlangsung, yaitu mengembangkan diri pada diri konsulti tentang wawasan, pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap.

4. Tahapan Dalam Konsultasi

Tahap perkembangan adalah bagian penting dari aktivitas konsultasi. Ada dua teori terkenal yang memperkenalkan tahapan konsultasi yang berbeda-beda. Yang pertama adalah proses 9 tahap dari Spelete yang berdasarkan pada argumen bahwa klien berkolaborasi dengan konsultan untuk menangani masalah-masalah yang sudah di tentukan.¹² Urutan tahapan pada pendekatan ini adalah:

- a. *Prakontrak*, konsultan memperjelas keahlian pribadi dan bidang keahlian, yang dapat di gunakan dalam proses konsultasi
- b. *Kontrak dan eksplorasi hubungan* yaitu konsultan mendiskusikan persetujuan yang lebih formal antara dirinya dan *counseltee*. Kesiapan *counseltee* dan kemampuan konsultan untuk memberi respons, harus di tentukan.
- c. *Kontrak*, yaitu suatu persetujuan bersama di buat untuk menggambarkan layanan apa yang di tawarkan dan bagaimana.
- d. *Identifikasi masalah*, baik konsultan dan *counseltee* menentukan dan mendefenisikan dengan tepat, masalah yang akan di tangani dan hasil yang di harapkan.
- e. *Analisis maslaah*, fokusnya adalah meninjau ulang informasi penting dan menghasilkan soslusi yang mungkin dilakukan.
- f. *Umpan balik dan perencanaan*, yaitu solusi dan alternatif yang dihasilkan pada tahap nomor 5 di evaluasi, dan kemungkinan kesuksesannya

¹² Splete dalam Samuel T Glading, *konseling*, (Jakarta Barat: PT Indeks, 2012), hal. 333

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ditentukan. Selanjutnya satu atau beberapa rencana solusi di terapkan secara sistematis.

- g. *Penerapan rencana, counseltee* melaksanakan rencana yang akan diajukan dengan dukungan konsultan.
- h. *Evaluasi rencana*, baik konsultan dan *counseltee* menetapkan seberapa baik rencana itu bekerja dalam hubungan dengan hasil yang di harapkan.
- i. *Kesimpulan dan pengakhiran hubungan*, yaitu kedua belah pihak meninjau ulang apa yang telah terjadi dan merencanakan tindak lanjut, baik dilakukan sendiri atau bersama - sama konsultan.¹³

Dustin dan Ehly juga membahas proses konsultasi, berbeda dengan Spplete, Dustin dan Ehli mengemukakan lima proses konsultasi, bersama dengan teknik-teknik konselor dan tingkah laku yang menyertai setiap tahapan. Model ini mengamsumsikan bahwa konsultan bekerja di lingkungan sekolah dengan orang tua atau guru, namun dapat juga di gunakan di luar lingkungan sekolah, misalnya dalam bisnis, pemerintahan, koreksi, dan rehabilitas.¹⁴ Tahapannya adalah sebagai berikut:

a. Perkenalan

Fokus nya pada membangun hubungan dan dapat disejajarkan dengan tahap prakontraknya. Konsultan menggunakan keahlian seperti mendengarkan secara aktif, pengungkapan diri, empati dan meningkatkan kepercayaan.

b. Identifikasi masalah

Langkah ini di fokuskan untuk menentukan apakah masalah yang di perkirakan di alami pihak ketiga benar-benar ada. Konsultan memakai keahlian selain teknik konseling lainnya, seperti meringkas, pernyataan ulang, ketulusan dan penentuan tujuan.

¹³ *Ibid*, hal. 328

¹⁴ Dusty dan Ehly dalam Samuel T Glading, *konseling*, (Jakarta Barat: PT Indeks, 2012), hal. 324

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Penerapan

Tahapan ini mendefinisikan strategi dan mengatur kerangka waktu. Umpan balik adalah bagian yang penting dari proses ini. Keluwesan, menangani perlawanan dan perasaan negatif, serta kesabaran adalah keahlian lain dari konselor yang ikut digunakan disini.

d. Evaluasi dan tindak lanjut

Tahapan ini kadang menyatu dengan tahap tiga namun fokusnya berbeda. Tahap ini berkonsentrasi pada hasil yang di peroleh dari proses konsultasi, terutama jika *counseltee* puas dengan hasil perubahan. Keahlian konselor meliputi pengambilan risiko, keterbukaan, dan ketekunan. Keahlian ini sangatlah penting terutama jika *counseltee* merasa tidak puas atau frustrasi.

e. Pengakhiran

Konsultan membantu menutup aktivitas yang dilakukan sebelumnya. Keahlian dalam hubungan seperti empati dan ketulusan kembali di gunakan. Memberi dan meminta waktu waktu umpan balik adalah penting. Sangatlah penting bahwa konsultan dan *counseltee* mengevaluasi apa yang paling menguntungkan bagi masing-masing pihak, dan aspek-aspek apa yang kurang efektif dari prosedur ini.¹⁵

5 Client Centered

Rogers tidak mengemukakan teori *client centered* sebagai suatu pendekatan terapi yang tetap dan tuntas. Ia mengharapkan orang lain akan memandang teorinya sebagai sekumpulan prinsip percobaan yang berkaitan dengan perkembangan proses terapi, dan bukan sebagai suatu dogma. Pendekatan *client centered* di fokuskan pada tanggung jawab dan kesanggupan klien untuk menemukan cara-cara menghadapi kenyataan secara lebih penuh. Klien sebagai orang yang lebih mengetahui dirinya sendiri adalah orang yang harus menemukan tingkah laku yang lebih pantas bagi dirinya.

¹⁵*Ibid*, hal. 334

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pendekatan *client centered* menekankan dunia fenomenal klien. Dengan empati yang cermat dan dengan usaha untuk memahami klien. Dengan empati yang cermat dan dengan usaha untuk memahami kerangka acuan internal klien, terapis memberikan perhatian terutama pada persepsi diri klien dan persepsinya terhadap dunia.¹⁶

6. Tujuan layanan konsultasi

Tujuan layanan konsultasi menurut priyatno adalah:

a. Tujuan umum

Layanan konsultasi bertujuan agar konsulti dengan kemampuannya sendiri dapat menangani kondisi dan permasalahan yang di alami pihak ketiga. Dalam hal ini pihak ketiga mempunyai hubungan yang cukup berarti dengan konsulti, sehingga permasalahan yang di alami pihak ketiga itu sebagian menjadi tanggung jawab konsulti.

b. Layanan Khusus

Kemampuan sendiri yang dimaksudkan dapat berupa wawasan, pemahaman dan cara-cara bertindak yang terkait langsung dengan suasana atau permasalahan pihak ketiga itu (fungsi pemahaman). Dengan kemampuan sendiri itu konsulti akan melakukan sesuatu (sebagai bentuk langsung dari hasil konsultasi) terhadap pihak ketiga. Dalam kaitan ini proses konsultasin yang di lakukan konselor di isi yang pertama dan pemberian bantuan atau tindakan konsulti terhadap pihak ketiga pada sisi yang kedua, bermaksud mengentaskan masalah yang dialami pihak ketiga.¹⁷

7. Azaz-azaz layanan Konsultasi

a. Asas kerahasiaan

Seorang konselor diwajibkan untuk menjaga kerahasiaan dengan ada harapan adanya kepercayaan dari semua pihak maka mereka akan

¹⁶ Gerald Corey, *Teori dan praktek Konseling dan Psikoterapi*, (Bandung PT Revika Aditama, 2009), Hal. 92-93

¹⁷ Priyatno dan Erman Amti, *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*, (Jakarta: PT Reinka Cipta, 2004) , hal.2

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memperoleh manfaat dari pelayanan BK. Asas kerahasiaan pada layanan konsultasi yang di maksudkan adalah menyangkut jaminan kerahasiaan identitas konsultasi yang dimasukkan adalah bmenyangkut jaminan kerahasiaan terhadap permasalahan yang dialami pihak ketiga.

b. Asas kesukarelaan

Kesukarelaan yang dimasukkan pada layanan konsultasi adalah kesukarelaan dari konselor dan konsulti. Konselor secara suka dan rela membantu konsulti untuk mengarahkan bantuan pemecahan masalah yang akan di berikan kepada sendiri pihak ketiga. Kesukarelaan konsulti yaitu bersikap sukarela datang sendiri kepada konselor dan kemudian terbuka mengemukakan hal- hal yang terkait dengan konsulti sendiri dan pihak ketiga dengan tujuan agar permasalahan yang dialami pihak ketiga segera terselesaikan.

c. Asas kemandirian

Pada layanan konsultasi, konsulti diharapkan mencapai tahap-tahap kemandirian berikut: memahami dan menerima diri sendiri secara positif dan dinamis, memahami dan menerima lingkungan secara objektif, positif dan dinamis, menga,bil keputusan secara positif dan tepat, mengarahkan diri sesuai dengan keputusan yang diambil, mewujudkan diri sendiri.

d. Asas-asas yang lain

Asas-asas yang lain yaitu asas kegiatan, kekinian, kedinamisan, keterpaduan, kenormatifan, alih tangan, dan tut wuru handayani, pelaksanaannya dalam layanan konsultasi sama dengan pelaksanaan asa-asas tersebut dalam pelayanan konseling perorangan dan layanan lainnyadalam profesi konseling. Kekhususan aplikasi asas-asas tersebut dalam layanan konsultasi terfokus pada pada kondisi diri konsulti dalam kaitannya dengan pihak ketiga dan permasalahannya.¹⁸

¹⁸ *Ibid*, Hal.5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

8 Defenisi Stres Kerja

Stres adalah suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang di luar batas kemampuannya, sehingga jika terus di biarkan tanpa ada solusi maka ini akan berdampak pada kesehatannya. Stres tidak timbul begitu saja namun sebab-sebab stres timbul umumnya diikuti oleh faktor peristiwa yang mempengaruhi kejiwaan seseorang, dan peristiwa itu terjadi diluar dari kemampuannya sehingga kondisi tersebut telah menekan jiwanya.¹⁹

Caplan et al mengatakan bahwa stres kerja mengacu pada semua karakteristik pekerjaan yang mungkin memberi ancaman kepada individu tersebut. Dua jenis stres kerja mungkin mengancam individu yaitu baik berupa tuntutan di mana individu mungkin tidak berusaha mencapai kebutuhannya atau persediaan yang tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan individu tersebut.²⁰

Menurut Beehr dan Newman stres kerja adalah suatu keadaan yang timbul dalam interaksi di antara manusia dengan pekerjaan. Secara umum stres didefenisikan sebagai rangsang eksternal yang mengganggu fungsi mental, fisik, dan kimiawi dalam tubuh seseorang.²¹

Menurut Keenan dan Newton stres kerja adalah perwujudan dari kekaburan peran, konflik peran, dan beban kerja yang berlebihan. Kondisi ini selanjutnya akan dapat mengganggu prestasi dan kemampuan individu untuk bekerja.²²

Oleh karena itu kita mendefenisikan stres sebagai respon adaptif seseorang terhadap ransangan yang mendapatkan tuntutan psikologis atau fisik secara berlebihan kepadanya.²³

¹⁹Irham Fahmai, *Prilaku organisasi*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hal. 256-257

²⁰Gregory Moorhead, Ricky W. Griffin, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Selamba Empat, 2013), Hal. 175

²¹Sutarto Wijono, *Psikologi Industri dan Organisasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), Hal. 124

²²Sutarto Wijono, *Psikologi Industri dan Organisasi*, (Jakarta:Kencana Prenada Media Group, 2010), Hal. 121-122

²³Gregory Moorhead, Ricky W. Griffin, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Selamba Empat, 2013), Hal. 175

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

9. Penyebab Stres Kerja

Ada beberapa sumber stres yang dapat menyebabkan stres di perusahaan diantaranya adalah faktor pekerjaan itu sendiri dan di luar pekerjaan itu. Pendapat ini sejalan dengan Tosi yang menyebutkan bahwa ada lima macam faktor yang menyebabkan stres dan berhubungan dengan pekerjaan individu, tekanan peran, peluang partisipasi (kesempatan perlibatan diri dalam tugas), tanggung jawab individu, dan faktor organisasi.²⁴

Handoko H Mengemukakan bahwa penyebab stres (stressoe) terbagi kedalam dua hal, yaitu:

a. On the Job

Hampir di setiap kondisi pekerjaan bisa menyebabkan stres tergantung pada reaksi para pegawai. Sebagai contoh seorang pegawai akan dengan mudah menerima dan mempelajari prosedur kerja baru, sedangkan seorang pegawai lainnya tidak bisa bahkan menolaknya, bagaimanapun juga ada beberapa kondisi yang sering menyebabkan stres kerja, antara lain:

- 1) Kualitas supervisi / kepemimpinan yang jelek
- 2) Beban kerja yang berlebihan
- 3) Tekanan atau desakan waktu
- 4) Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai
- 5) Wewenang yang tidk mencukupi untuk melaksanakan tanggung jawab
- 6) Kemunduran peranan
- 7) Berbagai bentuk perubahan

²⁴SutartoWijono, *Psikologi Industri dan Organisasi*, (Jakarta:Kencana Prenada Media Group, 2010), Hal. 124

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Off the job

Dilain pihak stres kerja juga dapat di pengaruhi oleh faktor lain di luar pekerjaan, antara lain: kekwatiran financial, masalah yang terjadi dengan keluarga, masalah fisik, masalah perkawinan dan masalah-masalah pribadi lainnya.

Stres yang terlalu mendasar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri para pegawai berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengaggu pelaksanaan kerja. Orang yang mengalami stres bisa menjadi nervous dan merasakan kakwatiran kronis. Mereka sering mudah marah dan agresi, tidak dapat rileks atau menunjukkan sikap yang tidak kooperatif.²⁵

10. Dampak Stres Kerja

Pengaruh stres kerja ada yang menguntungkan maupun merugikan bagi perusahaan. Namun, pada staf tertentu pengaruh yang menguntungkan perusahaan di harapkan akan memacu karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Reaksi terhadap stres dapat merupakan reaksi bersifat psikis maupun fisik. Biasanya pekerja atau karyawan yang stres akan menunjukkan perubahan perilaku.²⁶

Greenberg & Baron menyatakan bagi perusahaan, konsekuensi yang timbul dan berisifat tidak langsung adalah meningkatnya tingkat absensi, menurunnya tingkat produktivitas, dan secara psikologis dapat menurunkan komitmet organisasi memicu perasaan teralienasi, hingga *turnover*.²⁷

Terry Beehr dan John Newman mengkaji ulang beberapa kasus stres pekerjaan dan menyimpulkan tiga gejala dari stres pada individu yaitu:

²⁵Dena Rochmana Sari (2013), *Analisis Pengaruh Stres Kerja Dengan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Bkk Kabupaten Demak* Jurnal mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

²⁶Veithzal Rivai, M.B.A dkk, *kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Edisi ketiga, (Jakarta: PT Raja Grafinda Persada 2012), Hal. 316

²⁷Greenberg & Baron dalam Veithzal Rivai, M.B.A dkk, *kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Edisi ketiga, (Jakarta: PT Raja Grafinda Persada, 2012), Hal.317

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Gejala Psikologis

Berikut ini adalah gejala-gejala psikologis yang sering di temui pada hasil penelitian mengenai stres pekerjaan :

- 1) Kecemasan, ketegangan, kebingungan dan mudah tersinggung
- 2) Persaan frustrasi, rasa marah, dan dendam (kebencian)
- 3) Sensitif dan *hyperractivity*
- 4) Memendam persaan, penarikan diri, dan depresi
- 5) Komunikasi yang tidak efektif
- 6) Perasaan terkucil dan tersaing
- 7) Kebosanan dan ketidakpuasan kerja
- 8) Kelelahan mental, penurunan fungsi intelektual, dan kehilangan konsentrasi
- 9) Kehilangan spontanitas dan kreativitas
- 10) Menurunnya rasa percaya diri

b. Gejala Fisiologis

- 1) Meningkatnya denyut jantung, tekanan darah, dan kecenderungan mengalami penyakit kardiovaskular
- 2) Meningkatnya sekresi dari hormon stres (contoh: adrenalin dan non adrenalin)
- 3) Gangguan gastrointestinal (misalnya gangguan lambung)
- 4) Meningkatnya frekuensi dari luka fisik dan kecelakaan
- 5) Kelelahan secara fisik dan kemungkinan mengalami sindrom kelelahan yang kronis
- 6) Gangguan pernapasan, termasuk dari kondisi yang ada
- 7) Gangguan pada kulit
- 8) Rusaknya fungsi imun tubuh, termasuk resiko kemungkinan terkena kanker

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Gejala Perilaku

- 1) Menunda, menghindari pekerjaan, dan absen dari pekerjaan
- 2) Menurunnya prestasi dan produktivitas
- 3) Meningkatnya penggunaan minuman keras dan obat-obatan
- 4) Perilaku sabotase dalam pekerjaan
- 5) Perilaku makan yang tidak normal (kebanyakan) sebagai pelampiasan, mengarah ke obesitas
- 6) Perilaku makan tidak normal
- 7) Meningkatnya kecenderungan berperilaku berisiko tinggi, seperti mengemudi dengan tidak hati-hati dan berjudi
- 8) Meningkatnya agresivitas, vitalisme dan kriminalitas
- 9) Menurunnya kualitas hubungan interpersonal dengan keluarga dan teman
- 10) Kecenderungan untuk melakukan bunuh diri²⁸

11. Mengelola Stres

a. Pendekatan individual

Bahwasannya seseorang dapat memikul tanggung jawab pribadi untuk mengurangi tingkat stresnya. Strategi individu yang telah terbukti efektif mencakup pelaksanaan teknik-teknik manajemen waktu, meningkatkan latihan fisik, pelatihan pengenduran (relaksasi) dan perluasan jaringan dukungan sosial. Jadi suatu pemahaman dan pemanfaatan dari prinsip-prinsip dasar pengelolaan waktu dapat membantu individu untuk mengatasi dengan lebih baik ketegangan yang diciptakan oleh tuntutan pekerjaan.

b. Pendekatan organisasional

Beberapa faktor yang menyebabkan stres terutama tuntutan tugas dan peran, dan struktur organisasi dikendalikan oleh manajemen. Strategi yang mungkin diinginkan oleh manajemen untuk dipertimbangkan antara

²⁸Terry Beehr dan John Newman dalam Veithzal Rivai, M.B.A dkk, *kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Edisi ketiga, (Jakarta: PT Raja Grafinda Persada, 2012), Hal. 317-318.



lain perbaikan seleksi personil dan penempatan kerja, penggunaan penetapan tujuan yang realistis, perancangan ulang pekerjaan, peningkatan keterlibatan pegawai dan perbaikan komunikasi organisasi.²⁹

B. Kajian Terdahulu

Dalam penulisan kajian ini, adalah beberapa judul skripsi mahasiswa sebelumnya yang ada dalam kajian di jadikan kajian terdahulu yaitu sebagai berikut:

1. Skripsi dari Aris Munandar tahun 2015 dengan judul “Implementasi layanan konsultasi dalam bimbingan konseling di smk negeri se kota semarang tahun pelajaran 2015” subjek dari penelitian ini yaitu seluruh guru BK di SMK se Kota Semarang, sedangkan Objeknya seluruh SMK di Kota Semarang. Dalam penelitian ini di gunakan untuk mengetahui hal hal yang lebih mendalam tentang bagaimana layanan konsultasi. Penelitian yang saya lakukan yaitu yang berjudul “Implementasi Layanan Konsultasi Dalam Mengatasi Stres Kerja Pegawai Di Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Klas II Pekanbaru”. Perbedaan dengan penelitian saya terdapat pada Subjek objek Penelitian dan tahapan pada Proses layanan konsultasi.
2. Skripsi dari Dena Rochmana Sari tahun 2013, dengan judul “analisis pengaruh stres kerja dengan gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai perusahaan daerah bank perkreditan rakyat bkk kabupaten demak, mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro” dalam penelitian ini di gunakan untuk mengetahui hal hal yang lebih mendalam tentang bagaimana stres kerja pegawai di sebuah Instansi. Penelitian yang saya lakukan yaitu yang berjudul “Implementasi Layanan Konsultasi Dalam Mengatasi Stres Kerja Pegawai Di Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Klas II Pekanbaru”. Perbedaan dengan penelitian saya terdapat pada Subjek objek Penelitian.

²⁹Dena Rochmana Sari (2013), *Analisis Pengaruh Stres Kerja Dengan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Bkk Kabupaten Demak* Jurnal mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro

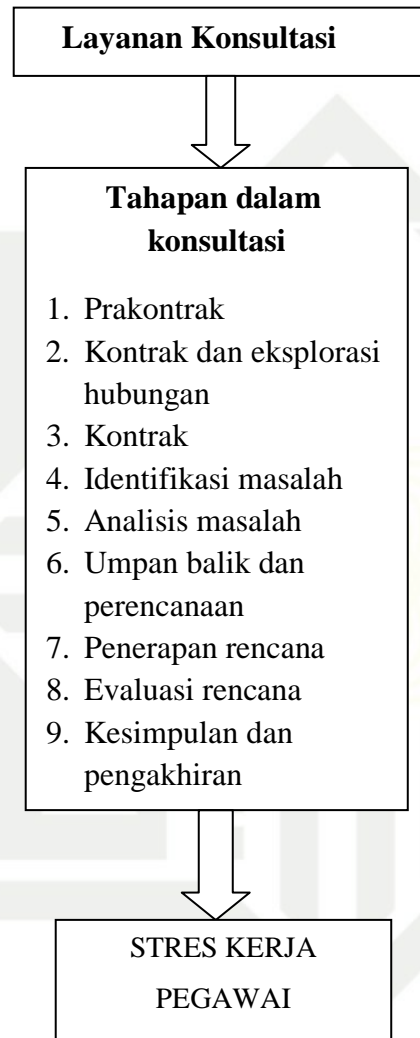
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

C. Kerangka Pikir

Sesuai dengan pokok permasalahan penelitian ini yaitu membahas tentang implementasi layanan konsultasi dalam mengatasi stres kerja pegawai di Lembaga Pembinaan Khusus Anak Klas II Pekanbaru. Untuk memudahkan pelaksanaan dalam pencapaian tujuan penelitian ini, maka penulis perlu mengemukakan indikator-indikator yang diperlukan agar penulis lebih mudah dalam melakukan penelitian. Adapun indikator yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah mengacu kepada teori Spelete, terdapat beberapa tahapan layanan konsultasi yaitu prakontrak, kontrak dan eksplorasi hubungan, kontrak, indentifikasi masalah, analisis masalah, umpan balik dan perencanaan, penerapan rencana, evaluasi rencana, dan pengakhiran kesimpulan. Sehingga dengan adanya layanan konsultasi di LPKA penulis berharap mampu mengatasi stres kerja bagi para pegawai di LPKA tersebut. Berdasarkan indikator-indikator implementasi layanan konsultasi dalam mengatasi stres kerja pegawai tersebut dapat digambarkan melalui bagan di bawah ini.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**GAMBAR.
KERANGKA PIKIR**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.