

FORGIVENESS DAN STRES KERJA TERHADAP PERAWAT**Vita Yustiya Setiyana**Fakultas Psikologi, Universitas Muhammadiyah Malang
yuztya.vita@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *forgiveness* dengan stres kerja. Subjek dalam penelitian ini berjumlah 48 orang perawat Rumah Sakit Umum Daerah di Kota Malang. Desain penelitian ini berupa *correlational research*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dan teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan dua macam skala yaitu skala untuk mengukur tingkat *forgiveness* dan stres kerja. Proses analisa data menggunakan rumus korelasi tata jenjang dari Spearman. Hasil analisis data diperoleh nilai $r = -0,523$, dan $p = 0,000$ ($p < 0,01$); artinya penelitian ini menunjukkan hubungan yang sangat signifikan antara *forgiveness* dengan stres kerja. Pada subjek dengan *forgiveness* tinggi ditemukan stres kerja rendah dan begitupula sebaliknya pada subjek dengan *forgiveness* rendah ditemukan stres kerja yang tinggi. Sedangkan nilai koefisien determinasi (r^2) = 0,274; menunjukkan sumbangan efektif *forgiveness* terhadap stres kerja 27,4%, sisanya 72,6% dipengaruhi oleh variabel lain.

Katakunci: Forgiveness, stres kerja

This study aimed at investigating the correlation between the forgiveness and the work stress. The subjects were 48 nurses in Publik Hospital Dr. Saiful Anwar Malang. This study employed correlational research designed with simple random sampling. The data were collected by using two types of scales measuring the level of forgiveness and work stress. Further, the data were analyzed by Spearman's formula of Rank-Order correlation. Accordingly, the analysis showed the value of $r = -0,523$, and $p = 0,000$ ($p < 0,01$). It revealed a significant correlation between the forgiveness and the work stress. The subjects with high level of forgiveness had low level of work stress and vice versa. Whereas, the determinan coefficient value of $r^2 = 0,274$ showed the effective contribution of forgiveness to 27,4% work stress, and the remaining of 72,6% was influenced by other variables.

Keywords: Forgiveness, work stress

Setiap pekerjaan tentu membawa pekerjanya pada situasi-situasi tertentu yang menghadapkan mereka pada tuntutan-tuntutan atau beban kerja berlebih hingga membuat mereka mengalami stres kerja. Stres kerja merupakan proses persepsi yang bersifat individual. Secara umum karyawan mengalami stres kerja karena adanya stressor yang berasal dari individu, kelompok, organisasi dan nonpekerjaan, stres kerja ini akan berdampak pada perilaku, kognitif, dan fisiologis pekerja (Ivancevich, *et al.*, 2006). Stressor individu berasal dari konflik peran, kelebihan beban peran, tanggung jawab, pelecehan, dan kecepatan perubahan. Stressor kelompok berasal dari perilaku manajerial, kurangnya kohesivitas, konflik intrakelompok, serta status yang tidak sesuai. Stressor organisasi berasal dari budaya, teknologi, gaya manajemen, rancangan organisasi, dan politik. Sedangkan stresor nonpekerjaan berasal dari perawatan orang lanjut usia dan anak, ekonomi, kurangnya mobilitas, pekerjaan sukarela, serta kualitas kehidupan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan respon terhadap suatu tindakan, situasi, atau peristiwa yang menempatkan seseorang pada tuntutan khusus.

Stres kerja dapat terjadi pada setiap pekerja termasuk perawat. Perawat merupakan salah satu bagian terpenting dalam kegiatan pelayanan kesehatan di sebuah rumah sakit. Kedudukan perawat sangatlah penting karena sebagai tenaga kesehatan mereka dituntut untuk selalu mengawasi dan memantau kondisi kesehatan pasien. Banyaknya jumlah pasien serta bagian-bagian yang berada di sebuah rumah sakit menuntut kemampuan perawat agar siap ditempatkan di bagian manapun. Selain itu, dalam kondisi apapun perawat juga harus dapat bersikap hangat, ramah, dan sopan pada semua pasiennya sebab pekerjaan mereka termasuk pekerjaan sosial. Mereka melakukan kontak langsung dengan orang lain, baik sesama rekan kerja, pasien, keluarga pasien, dan kepada atasan.

Pada kenyataannya sering ditemukan fenomena perawat yang tidak sabar, suka marah, berbicara ketus dengan pasien dan keluarga pasien, bahkan terjadinya kelalaian dalam bekerja seperti kesalahan dalam pemberian obat, dan keterlambatan dalam melakukan injeksi. Hal ini tentu sangat berlawanan dengan tugas dan kewajiban sebagai seorang perawat. Apa yang menyebabkan perawat melakukan pelanggaran tugas dan kewajiban seperti itu tentu ada sebabnya. Oleh karena itu perlu dilakukan pengkajian secara lebih mendalam untuk mengetahui penyebab dari fenomena yang ada.

Perawat dituntut untuk memiliki kemampuan merawat para pasiennya dengan berbagai jenis penyakit. Setiap hari bertemu pasien dengan berbagai macam jenis penyakit, mulai dari jenis penyakit ringan sampai yang berat, korban kecelakaan, atau bahkan penyakit-penyakit yang dapat menimbulkan luka. Hal tersebut tentu sangat membutuhkan kemampuan, keterampilan, serta kesabaran sebab jika tidak mereka tidak akan mampu menghadapi kondisi yang seperti itu. Disisi lain, perawat juga harus menghadapi komplain dari keluarga pasien yang kurang puas terhadap pelayanan yang telah dilakukan. Perawat dituntut untuk dapat bekerja secara profesional, serta mampu melakukan komunikasi secara baik. Hal-hal tersebut sering terulang setiap harinya sehingga membuat perawat dihadapkan pada situasi-situasi yang penuh dengan tuntutan.

Tuntutan pekerjaan ini dapat menjadi stressor jika mereka tidak mampu melakukan coping dengan baik. Menurut Swedarma (Almasitoh & Hani, 2011) kurangnya kapasitas perawat dibandingkan jumlah pasien menyebabkan perawat akan mengalami kelelahan dalam bekerja karena kebutuhan pasien terhadap asuhan keperawatan lebih besar dari standar kemampuan perawat. Kelelahan dalam bekerja ini apabila berlangsung secara terus menerus akan menjadi faktor pemicu munculnya stres kerja. Stres kerja merupakan beban kerja yang berlebihan, perasaan susah dan ketegangan emosional yang menghambat *performance* individu (Robbins, 2004). Ketika hal ini terus terjadi, kondisi psikologis perawat akan menurun, ia menjadi tertekan dan keadaan ini dapat mengakibatkan stres kerja. Stres kerja dapat membuat perawat menjadi mudah marah, tidak ramah, serta mudah lelah. Selain itu, kinerja perawat yang menurun akan dapat membahayakan nyawa pasien sebab dengan menurunnya kinerja dipastikan pula tingkat ketelitian dan kesabaran akan menurun.

Dalam penelitian Almasitoh dan Hani (2011) pada salah satu rumah sakit swasta di Yogyakarta tugas-tugas perawat bagian rawat inap antara lain, melaksanakan pengkajian perawatan, melaksanakan analisis data untuk merumuskan diagnosis keperawatan, merencanakan dan melaksanakan evaluasi keperawatan sederhana pada individu, melaksanakan pendokumentasian askep, melaksanakan sistem kerja yang terbagi atas tiga waktu yaitu pukul 06.30-13.30, pukul 13.30-20.30 dan pukul 20.30-06.30, melaksanakan tugas siaga *on call* di rumah sakit, memelihara peralatan keperawatan dan medis agar selalu dalam keadaan siap pakai, melakukan *pre* serta *post conference* dan serah terima pasien pada saat pergantian dinas, mengikuti pertemuan berkala yang diadakan oleh perawat ruang dan melakukan *dropping* pasien. Pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa adanya hubungan yang signifikan antara konflik peran ganda dan dukungan sosial dengan stres kerja. Perawat yang memiliki konflik peran yang tinggi dan dukungan sosial yang rendah, maka tingkat stres kerja yang dialami perawat tinggi. Sedangkan perawat yang memiliki konflik peran ganda yang rendah dan dukungan sosial yang tinggi, maka tingkat stres kerja yang dialami perawat rendah. Melihat hasil penelitian tersebut maka dapat diketahui bahwa terdapat begitu banyak faktor yang dapat menyebabkan stres kerja pada perawat.

Stres dapat terjadi pada setiap karyawan termasuk perawat. Pada penelitian *The National Institute Occupational Safety and Health* (NIOSH) menunjukkan bahwa pekerjaan-pekerjaan yang berhubungan dengan rumah sakit atau kesehatan memiliki kecenderungan tinggi untuk terkena stres kerja atau depresi, sedangkan *American National Association for Occupational Health* (ANAHO) menempatkan kejadian stres kerja pada perawat berada di urutan paling atas dari empat puluh pertama kasus stres kerja pada pekerja (Rahman, 2010). Hal ini dapat disebabkan karena tuntutan tugas untuk dapat bertindak cepat dan tepat dalam menangani pasien-pasiennya.

Stres yang dialami oleh perawat sangat bervariasi karena stres merupakan proses persepsi yang bersifat individual. Perawat yang mengalami stres akan mengalami kelelahan fisik, emosional, dan mental dalam lingkungan kerjanya. Peristiwa-peristiwa dari dalam maupun luar tempat kerja dapat memicu terjadinya stres kerja pada perawat.

Stres kerja yang dialami individu merupakan hubungan timbal balik antara sesuatu yang berada di dalam diri individu dengan sesuatu yang berada di luar individu tersebut (Kristanto, Andreas, & Dewi, 2009).

Penelitian yang dilakukan oleh Kristanto, *et al.* (2009) di RS. Islam Sultan Agung, Panti Wilasa Citarum, Panti Wilasa, Dr. Cipto Roemani Muhammadiyah, dan Permata Medika Semarang, didapatkan hasil bahwa ada tiga faktor yang dapat menyebabkan stres kerja pada perawat yaitu sikap kerja, dukungan sosial, dan karakteristik pengalaman.

Berdasarkan uraian tersebut, terlihat banyak faktor pemicu munculnya stres kerja. Stres kerja membuat perawat menjadi tidak mampu melakukan tugas dan kewajibannya dengan baik. Stres kerja berdampak pada perubahan kondisi fisik, psikologis, dan tingkah laku sehingga menyebabkan perawat menjadi tidak mampu mengendalikan emosi, tidak ramah, ketus, tidak sabar, bahkan lalai dalam menjalankan tugasnya. Perawat yang mengalami stres kerja tinggi akan cenderung memiliki emosi-emosi negatif sehingga ia akan memiliki kecenderungan untuk menyalahkan diri sendiri, orang lain, serta situasi yang membuatnya berada dalam kondisi stres kerja. Disisi lain perawat juga dihadapkan pada situasi-situasi yang membuatnya merasa tersakiti dalam hubungan interpersonal, seperti dimarahi atasan dan dokter, perasaan dilecehkan oleh dokter atau rekan sejawat. Kejadian-kejadian ini dapat memunculkan rasa sakit hati pada diri perawat dan akan semakin menambah tekanan dalam pekerjaan. Oleh karena itu, diperlukan sebuah strategi untuk mengurangi stres kerja pada perawat agar perawat tidak lagi menyimpan rasa sakit hati pada segala sesuatu yang telah menyakitinya. Hal ini dapat diupayakan dengan melakukan proses *forgiveness*. Melalui *forgiveness* perawat diharapkan lebih dapat mengendalikan emosi dan perilakunya dalam menghadapi stres kerja, serta dapat mengurangi atau menghilangkan rasa sakit hatinya sehingga ia tidak lagi merasa sebagai pihak yang tersakiti dalam pekerjaannya. *Forgiveness* dapat mengubah emosi negatif seseorang menjadi emosi positif.

Forgiveness merupakan suatu karakter positif yang membantu tercapainya keharmonisan sosial dan membuat seseorang menjadi lebih tenang dalam menjalani kehidupannya. Walton (2005) mengungkapkan bahwa *forgiveness* menghasilkan kebaikan hubungan interpersonal dengan berbagai situasi permasalahan.

Menurut Thompson, *et al.* (2005) *forgiveness* sebagai upaya untuk menempatkan peristiwa pelanggaran yang dirasakan sedemikian rupa hingga respon seseorang terhadap pelaku, peristiwa, dan akibat dari pelanggaran tersebut diubah dari negatif menjadi netral atau positif. Sumber pelanggaran dan objek *forgiveness* dapat berasal dari diri sendiri, antara manusia dengan manusia, dan situasi yang terjadi melebihi batas kontrol manusia. Penelitian Thompson, *et al.* juga menemukan bahwa *forgiveness* memiliki hubungan yang signifikan dengan diri sendiri, orang lain, dan situasi. Artinya *forgiveness* tidak hanya terjadi pada hubungan interpersonal atau antara manusia dengan manusia, namun *forgiveness* juga dapat terjadi pada diri sendiri, dan situasi.

Selain itu, hasil penelitian Worthington, Witvliet, Lerner, dan Schere (2005) menunjukkan bahwa pada diri pemaaf terjadi penurunan emosi, kekesalan, rasa benci, pemusuhan, perasaan khawatir, marah dan depresi, hal ini membuktikan bahwa memaafkan terkait erat dengan kemampuan seseorang mengendalikan dirinya. *Forgiveness* dapat membebaskan emosi negatif dalam diri seseorang.

Sedangkan Strelan dan Covic (dalam Nashori, Iskandar, Kusdirati, & Siswadi, 2011) menunjukkan *forgiveness* sebagai suatu proses menetralisasi sumber stres yang dihasilkan dari suatu hubungan interpersonal yang menyakitkan. Dalam sepuluh tahun terakhir ini, sejumlah psikolog di negara maju telah melakukan penelitian tentang *forgiveness* dan didapatkan hasil bahwa mereka yang mampu memaafkan ternyata lebih sehat jasmani maupun rohani, gejala pada jasmani dan rohani seperti susah tidur, sakit punggung, dan sakit perut akibat stres sangat berkurang pada diri pemaaf (Jamal & Thoif, 2009). Selain itu, *forgiveness* juga mampu meredakan emosi negatif, mematangkan mental, menjernihkan serta meluaskan hati dan pikiran. Menurut Luskin dalam bukunya *Forgive for Good*, sifat memaafkan dapat menjadi resep bagi kesehatan dan kebahagiaan, memicu terciptanya keadaan baik dalam pikiran seperti harapan, kesabaran, dan percaya diri dengan mengurangi kemarahan, penderitaan, lemah semangat, dan stres (Jamal & Thoif, 2009). Berdasarkan hasil penelitian serta pendapat para ahli tersebut maka terlihat jelas bahwa *forgiveness* sangat memberi manfaat besar bagi kehidupan seseorang, dapat membuat seseorang menjadi bahagia, termasuk juga dapat mempengaruhi tingkat stres kerja pada seseorang.

Terdapat empat kategori *forgiveness* berasal dari interaksi dimensi intrapsikis dan interpersonal, yaitu *no forgiveness*, yaitu tidak terjadi pemaafan pada seseorang yang disakiti. *Hollow forgiveness* terjadi saat orang yang disakiti dapat mengekspresikan pemaafan secara kongret melalui perilaku, namun orang yang disakiti belum dapat memahami dan menghayati adanya pemaafan di dalam dirinya. *Silent forgiveness* yaitu orang yang disakiti tidak lagi menyimpan perasaan marah, dendam, benci kepada pelaku namun tidak mengekspresikannya secara nyata. *Total forgiveness* yaitu orang yang disakiti menghilangkan perasaan negatif seperti kekecewaan, benci, atau marah terhadap pelaku tentang peristiwa yang terjadi, dan pelaku dibebaskan secara lebih lanjut dari perasaan bersalah dan kewajibannya.

Forgiveness memiliki begitu banyak manfaat bagi diri manusia. Melalui *forgiveness*, seseorang dapat menjadi lebih tenang, bahagia, serta merasa nyaman dengan lingkungannya sebab *forgiveness* akan memicu terciptanya keadaan baik seperti harapan, kesabaran, dan percaya diri sekaligus dapat mengurangi rasa amarah, penderitaan batin, lemah semangat, dan stres (Jamal & Thoif, 2009). Seseorang juga dapat terhindar dari konflik sehingga mampu mengurangi tekanan di dalam dirinya. *Forgiveness* terdiri dari pemaafan pada orang lain, diri sendiri, serta pada situasi (Thompson, et al., 2005). Jika seseorang mampu melakukan *forgiveness* pada ketiga aspek tersebut maka ia akan dapat terhindar dari tekanan-tekanan yang dapat mengganggu pekerjaannya, seperti stres kerja. Stres kerja merupakan hal wajar pada setiap karyawan. Terdapat banyak faktor penyebab stres kerja seperti peran organisasi, perkembangan karir, hubungan kerja, struktur dan iklim organisasi, serta beban kerja berlebih (Greenberg, 2006).

Sesuai dengan fenomena tersebut maka peneliti berupaya untuk meneliti hubungan antara *forgiveness* dengan stres kerja pada perawat. Apakah mengurangi stres kerja tersebut dapat dilakukan dengan melakukan *forgiveness* terhadap kondisi intrapersonal dan interpersonal serta situasi yang membuatnya mengalami stres kerja, sehingga seorang perawat akan lebih menikmati pekerjaannya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian yaitu bagaimana hubungan antara *forgiveness* dengan stres kerja perawat pada sebuah rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *forgiveness* dengan stres kerja pada perawat. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan manfaat praktis yaitu memberikan sumbangan ilmiah bagi perkembangan ilmu psikologi khususnya Psikologi Industri dan Organisasi serta dapat membangkitkan minat para peneliti lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut, khususnya mengenai permasalahan stress kerja dengan *forgiveness* serta memberi sumbangan pengetahuan kepada pihak rumah sakit khususnya bagian HRD dan pengembangan profesi keperawatan agar lebih memantau kinerja para perawat demi meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, serta dapat berupaya untuk mengurangi kemungkinan stres kerja para perawat pada setiap bagian di rumah sakit. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberi gambaran tentang pentingnya *forgiveness* pada diri seseorang.

Forgiveness

Forgiveness merupakan perubahan serangkaian perilaku dengan jalan menurunkan motivasi untuk membalas dendam, menjauhkan diri atau menghindari dari perilaku kekerasan dan meningkatkan motivasi ataupun keinginan untuk berdamai dengan pelaku (McCullough, Everetm, Worthington, & Rachal, 1997). Enright mendefinisikan *forgiveness* sebagai kesediaan seseorang untuk meninggalkan kemarahan, penilaian negatif, dan perilaku acuh tidak acuh terhadap orang lain yang telah menyakitinya dengan tidak adil. Di sisi lain dengan tidak menyangkal rasa sakit itu sendiri tetapi dengan menumbuhkan rasa kasihan, iba dan cinta kepada pihak yang menyakiti (dalam Nashori, *et al.*, 2011).

Thompson, *et al.* (2005) mendefinisikan *forgiveness* sebagai upaya untuk menempatkan peristiwa pelanggaran yang dirasakan sedemikian rupa hingga respon seseorang terhadap pelaku, peristiwa, dan akibat dari pelanggaran tersebut diubah dari negatif menjadi netral atau positif. Definisi ini menunjukkan kecenderungan seseorang untuk menyalahkan diri sendiri, orang lain, dan situasi.

Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa *forgiveness* merupakan kemampuan seseorang untuk menurunkan atau menghilangkan perasaan dan penilaian negatif terhadap sesuatu yang telah menyakitinya sehingga merubah respon seseorang terhadap pelaku, peristiwa, dan akibat dari peristiwa tersebut diubah dari negatif menjadi netral atau positif, serta membuat seseorang menjadi lebih nyaman berada di lingkungannya.

Baumeister, Exline, dan Somer (1998) mengategorikan *forgiveness* terjadi karena adanya dua dimensi yaitu intrapsikis dan interpersonal. Dimensi intrapsikis melibatkan keadaan dan proses yang terjadi di dalam diri orang yang disakiti secara emosional maupun pikiran dan perilaku yang menyertainya, sedangkan dimensi interpersonal lebih melihat bahwa memaafkan orang lain merupakan tindakan sosial antara sesama manusia (McCullough, *et al.*, 1998). Dua dimensi ini saling berinteraksi kemudian terbentuklah empat kategori *forgiveness* yaitu: (1) *No Forgiveness*, pada kategori ini intrapsikis dan interpersonal pemaafan tidak terjadi pada orang yang disakiti. Dengan kata lain, pihak yang tersakiti tidak memberikan pemaafan sedikitpun terhadap sesuatu yang menyakitinya, (2) *Hollow Forgiveness*, terjadi saat orang yang disakiti dapat mengeksperesikan pemaafan secara kongret melalui perilaku, namun orang yang disakiti belum dapat memahami dan menghayati adanya pemaafan di dalam dirinya. Orang yang disakiti masih menyimpan rasa dendam, kebencian meskipun ia telah mengatakan kepada pelaku “saya memaafkan kamu”. Dalam hal ini pihak yang tersakiti hanya dapat memaafkan secara lisan dan perilaku namun di hatinya ia masih belum mampu memaafkan secara total, (3) *Silent Forgiveness*, intrapsikis pemaafan dirasakan namun tidak melalui perbuatan dalam hubungan interpersonal. Orang yang disakiti tidak lagi menyimpan perasaan marah, dendam, benci kepada pelaku namun tidak mengekspresikannya. Orang yang disakiti membiarkan pelaku terus merasa bersalah dan terus bertindak seolah-olah pelaku tetap bersalah, (4) *Total Forgiveness*, orang yang disakiti menghilangkan perasaan negatif seperti kekecewaan, benci, atau marah terhadap pelaku tentang peristiwa yang terjadi, dan pelaku dibebaskan secara lebih lanjut dari perasaan bersalah dan kewajibannya. Setelah itu, hubungan antara orang yang disakiti dengan pelaku kembali menjadi baik seperti sebelum peristiwa yang menyakiti terjadi.

Menurut Enright (dalam Gani, 2011) terdapat empat tahap dalam proses *forgiveness*, diantaranya: (a.) Mengungkap kemarahan, pada tahap ini seseorang merasakan tindakan yang telah ia lakukan untuk menghindari dan menghadapi rasa marah, memikirkan bahwa perasaan marah juga dapat berpengaruh pada kesehatan, memikirkan akibat yang akan dialami jika seseorang terus menyimpan luka atau kemarahan, (b) Memutuskan Memaafkan, pada tahap kedua seseorang menyadari bahwa segala sesuatu yang telah ia lakukan untuk menghadapi kemarahan ternyata tidak berhasil, hal ini menyebabkan seseorang memiliki keinginan untuk melakukan proses pemaafan lalu memutuskan untuk memaafkan pelaku yang telah menyakitinya, (c) Melakukan pemaafan, pada tahap ini, seseorang mencoba untuk memahami keputusan memaafkan yang telah diambilnya, kemudian ia mencoba untuk melakukan hal-hal baik dalam rangka mengalihkan perhatian dari hal-hal negatif yang telah dialaminya, belajar untuk menerima rasa sakit, lalu memberi hadiah kepada pelaku, (d) Pendalaman, pada tahap pendalaman seseorang akan menemukan makna dari penderitaan, menemukan kebutuhan untuk memaafkan, menemukan bahwa manusia tidak hidup sendiri, menemukan tujuan hidup, serta menemukan kebebasan dari pemaafan. Artinya seseorang yang berada pada tahap ini, ia akan merasakan kebahagiaan dalam hidupnya, menyadari bahwa segala sesuatu yang telah terjadi bukanlah hal sia-sia melainkan sebagai sebuah pembelajaran dalam hidup.

Menurut McCullough, *et al.* (1998) Faktor penentu (determinan) *forgiveness* dapat dikelompokkan menjadi empat kategori konseptual, antara lain: (a) *Social-cognitive*, merupakan suatu proses yang melibatkan persepsi, evaluasi, dan mengkategorikan orang lain (Dayakisni & Hudaniah, 2009). Variasi dari variabel sosial-kognitif diasosiasikan dengan hubungan spesifik pemaafan. Perasaan empati terhadap orang yang bersalah menjadi penting sekali pada aspek sosial-kognitif (McCullough, *et al.*, 1998). Empati merupakan kemampuan seseorang untuk ikut merasakan perasaan atau pengalaman orang lain, kemampuan empati erat kaitannya dengan pengambilan peran (Dayakisni & Hudaniah, 2009), (b) Tingkat kelukaan atau serangan, persepsi tentang keparahan luka (serangan) dan akibat dari luka itu sendiri pada sebuah hubungan akan sangat mempengaruhi pemaafan, luka (serangan) yang lebih dalam akan menjadi lebih sulit dimaafkan (Dayakisni & Hudaniah, 2009). Di sisi lain, jika pelaku meminta maaf atas kesalahannya maka ini akan menjadi pertimbangan tersendiri bagi sang korban, (c) Hubungan interpersonal, hubungan antar individu yang berinteraksi satu sama lain, dalam hal ini terdapat kedekatan, kepuasan, dan komitmen. Menurut Rusbult dan Lange terdapat empat hubungan analisis keadaan saling tergantung dari pertolongan dan kesediaan untuk berkorban (McCullough, *et al.*, 1998). Pertama, pasangan dalam sebuah hubungan akan lebih bersedia memaafkan karena mereka memiliki motivasi lebih tinggi untuk memelihara hubungan yang telah mereka jalin dengan sungguh-sungguh. Kedua, pasangan dengan kualitas hubungan tinggi memiliki orientasi jangka panjang pada kekuatan motivasi mereka untuk melupakan luka agar memaksimalkan kemungkinan menjaga hubungan. Ketiga, hubungan kualitas tinggi tertarik pada diri sendiri dan pasangan yang mungkin akan bergabung. Keempat, kualitas hubungan barang kali akan menghasilkan sebuah orientasi bersama bahwa mempertimbangkan sebuah kesediaan bertindak berdasarkan cara tertentu agar dapat bermanfaat bagi pasangan, tetap jika mereka melibatkan beberapa kerugian untuk dirinya, (d) Kepribadian, sifat dan tingkah laku khas seseorang yang membedakannya dengan orang lain. Kepribadian *ekstrovert* menunjukkan karakter seperti berjiwa sosial, terbuka, asertif, hangat kooperatif, tidak mementingkan diri sendiri, jujur, sopan, fleksibel, empatik, dan bersahabat. Sedangkan kepribadian *introvert* menunjukkan kecenderungan seseorang bersikap tertutup, tidak asertif, suka menyembunyikan perasaan, cenderung terbenam dalam sensasi jiwanya sendiri, serta memandang dunia sebagai sesuatu yang tidak menarik (Alwisol, 2009). Kepribadian *ekstrovert* dan *introvert* akan cenderung mempengaruhi seseorang untuk melakukan *forgiveness*.

Sedangkan dalam penelitian Nashori, *et al.* (2011) juga diungkapkan bahwa terdapat faktor lain dalam *forgiveness* yaitu religiusitas, semua ajaran agama memandang bahwa salah satu dari sekian banyak karakter manusia yang mulia, terpuji, dan memiliki pengaruh besar dalam kualitas kehidupan mereka adalah sifat “pemaaf”. Ini merupakan salah satu sifat yang sangat mulia baik dalam kacamata agama maupun norma masyarakat (Jamal & Thoif, 2009). Sehingga agama memberikan pesan moral kepada umatnya agar ia dapat memaafkan orang lain, sebagaimana Tuhan yang dapat mengampuni semua dosa hamba-Nya ketika mereka bertaubat dengan sungguh-sungguh.

Dalam penelitian Webb, Chickering, Colburn, Heisler, dan Call (2005) ditemukan bahwa religiusitas berhubungan dengan kemampuan seseorang untuk memaafkan. Penelitian tersebut berfokus pada kemampuan *forgiveness* dan keyakinan beragama. Indikasi hasil bahwa kecenderungan *forgiveness* memiliki korelasi positif dengan motivasi intrinsik. *Forgiveness* juga berkorelasi positif untuk mencintai Tuhan dengan agama sebagai model *problem solving* yang melibatkan keberpasangan dengan Tuhan atau menghormati Tuhan. Pada penelitian tersebut terlihat bahwa manusia memaafkan tidak hanya untuk memperbaiki hubungan interpersonal tetapi juga memperbaiki hubungan dengan Tuhan.

Stress Kerja

Menurut Greenberg (2006) stres kerja adalah konstruk yang sangat sulit didefinisikan, stres dalam pekerjaan terjadi pada seseorang, dimana seseorang berlari dari masalah, sejak beberapa pekerja membawa tingkat pekerjaan pada kecenderungan stres, stres kerja sebagai kombinasi antara sumber-sumber stress pada pekerjaan, karakteristik individual, dan stresor di luar organisasi. Stres kerja adalah sesuatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan (Rivai, 2004).

Stres kerja diartikan sebagai *distress*, yaitu perasaan negatif yang tidak menyenangkan serta dapat mengganggu individu untuk berprestasi dalam kehidupan organisasi, stres yang dialami individu tergantung pada penghayatan subjektif suatu kondisi, situasi, atau peristiwa yang menjadi sumber stres (Wijono, 2006).

Dapat disimpulkan bahwa stress kerja merupakan suatu perasaan negatif dan tidak menyenangkan yang dialami oleh pekerja sebagai akibat dari adanya ketegangan yang menciptakan ketidakseimbangan fisik dan psikis sehingga mempengaruhi kondisi emosi, proses berpikir, dan kondisi fisik seseorang. Perubahan-perubahan emosi, proses berpikir, dan kondisi fisik ini tentu akan sangat berpengaruh pada pekerjaannya.

Menurut Mangkunegara, stres kerja tampak dari simptom seperti emosi tidak stabil, suka menyendiri, sulit tidur, merokok berlebihan, tidak bisa rileks, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan (dalam Tunjungsari, 2011).

Stres kerja dapat menyebabkan seseorang menjadi tidak nyaman, dan tegang ketika berada di lingkungan kerja atau ketika berada di situasi tertentu. Jika seorang pekerja atau perawat mengalami stress kerja yang terlalu besar maka hal ini dapat menghambat kemampuan perawat tersebut untuk menghadapi lingkungan dan pekerjaan yang akan dilakukannya. Menurut Hudak dan Gallo (1997) terdapat beberapa faktor yang menyebabkan perawat mengalami stress kerja di unit perawatan kritis, antara lain: (1) Hubungan yang kurang baik antara penyelia, dokter, rekan perawat, pasien, serta keluarga pasien, (2) Perawat menciptakan harapan yang tinggi atas diri mereka sendiri sebagai cara untuk mempertahankan keseimbangan emosional, (3) Kejenuhan yang disebabkan oleh: (a) Pekerjaan rutin yang diulang-ulang, (b) Setiap langkah harus ditulis, (c) Perpindahan perawat dari tempat lain, (d) Situasi akut yang sering terjadi,

(e) Bahaya fisik, seperti tertusuk jarum suntik dan terpapar sinar radiasi, (f) Mengangkat beban terlalu berat, (g) Pasien yang tidak sadarkan diri, (h) Teman sejawat yang bingung, (i) Bunyi atau suara yang terus menerus terdengar dari alat monitor maupun suara dari pasien yang menjerit, menangis, dan merintih, (j) Terlalu sering melihat dan mencium bau tubuh pasien yang mengeluarkan darah, muntahan, urin, serta feses yang mengotori tubuh dan ranjang pasien.

Menurut Luthans (2006) seseorang yang mengalami stres pada pekerjaan akan menimbulkan gejala-gejala yang meliputi 3 aspek, yaitu: *Physiology, Psychology dan Behavior* : (1) *Physiology* (fisiologi), masalah kesehatan fisik mencakup: masalah sistem kekebalan tubuh seperti terdapat pengurangan kemampuan untuk melawan rasa sakit dan infeksi, masalah sistem kardiovaskular seperti tekanan darah tinggi dan penyakit jantung, masalah sistem muskuloskeletal (otot dan rangka) seperti sakit kepala dan sakit punggung, masalah sistem gastrointestinal (perut) seperti diare dan sembelit. (2) *Psychology* (psikologikal), ditandai dengan: ketidakpuasan hubungan kerja, tegang, gelisah, cemas, depresi, kebosanan, mudah marah, hingga sampai pada tindakan agresif seperti sabotase, agresi antar pribadi, permusuhan dan keluhan. (3) *Behavior* (tingkah laku) memiliki indikator yaitu: terdapat perubahan pada produktivitas, ketidakhadiran dalam jadwal kerja, perubahan pada selera makan, meningkatnya konsumsi rokok, alkohol dan obat-obatan, dan susah tidur.

Forgiveness dan Stres Kerja

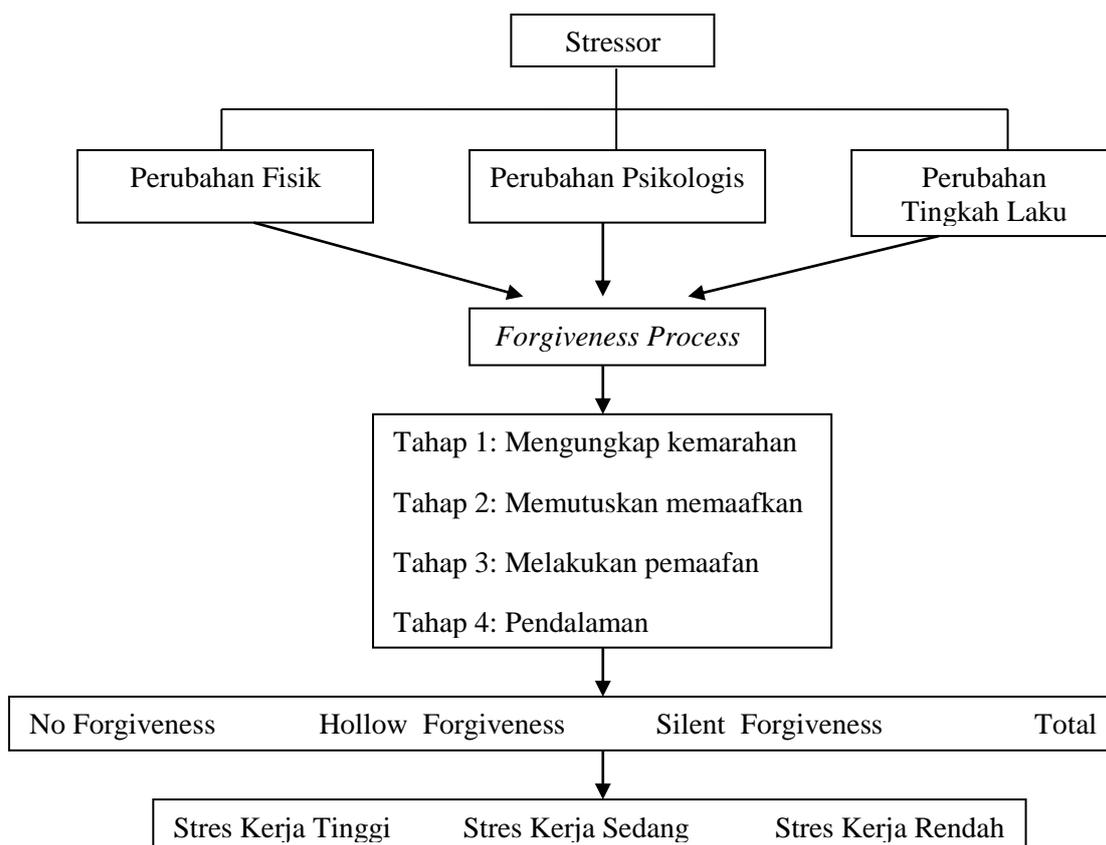
Forgiveness merupakan kemampuan seseorang untuk menurunkan atau menghilangkan perasaan dan penilaian negatif terhadap sesuatu yang telah menyakitinya sehingga merubah respon seseorang terhadap pelaku, peristiwa, dan akibat dari peristiwa tersebut diubah dari negatif menjadi netral atau positif, serta membuat seseorang menjadi lebih nyaman berada di lingkungannya. Kemampuan ini memicu keadaan baik dalam pikiran sehingga membuat seseorang menjadi lebih percaya diri, lebih mampu mengendalikan serta mampu berfikir positif, dan akhirnya dapat mengurangi ketegangan-ketegangan yang dialami seseorang dalam lingkungan kerja. Ketegangan-ketegangan inilah yang dapat menjadi stresor hingga menyebabkan seseorang mengalami stres kerja.

Stres kerja merupakan sebuah hal wajar dalam setiap pekerjaan. Terdapat beberapa faktor yang dapat menyebabkan seseorang mengalami stres kerja serta dapat memberi dampak pada kinerja seseorang ketika melakukan tugasnya. Stres kerja menyebabkan seseorang mengalami perubahan psikologis, perubahan tingkah laku, serta perubahan kondisi fisik. Perubahan psikologis dapat mengakibatkan seorang perawat menjadi mudah marah, mudah tersinggung, mudah cemas serta dapat mengurangi tingkat kesabaran.

Sedangkan perubahan tingkah laku membuat perawat menjadi sulit untuk berkonsentrasi, mengalami susah tidur, menjadi tidak fokus dengan pekerjaannya, dan hal ini dapat mengurangi tingkat ketelitian. Lalu perubahan kondisi fisik menyebabkan seorang perawat menjadi cepat lelah, mengalami gangguan pencernaan, sakit kepala, serta tekanan darah menjadi tidak stabil. Tekanan-tekanan yang dihadapi para perawat dalam dunia kerjanya dapat membawa mereka pada kondisi stress. Stres kerja terjadi

karena ketidakmampuan individu dalam menyelesaikan atau menghadapi tekanan-tekanan yang mereka alami.

Oleh karena itu, untuk tetap menjaga profesionalitasnya perawat harus mampu mengendalikan stres kerja yang dialaminya, dalam hal ini diperlukan proses *forgiveness* sebagai salah satu cara untuk mengurangi stres kerja. Ketika seorang perawat mampu melakukan pemaafan terhadap diri sendiri, orang lain, pengalaman, situasi, kondisi yang membuatnya mengalami hal negatif maka ia akan dapat mengubah hal tersebut menjadi sesuatu yang netral atau positif. Proses *forgiveness* dilakukan melalui empat tahap, yakni: (1) mengungkap kemarahan, (2) memutuskan memaafkan, (3) melakukan pemaafan, (4) pendalaman. Pada proses pemaafan ini terdapat dua dimensi penting yang sangat mempengaruhi pemaafan pada diri individu yaitu dimensi intrapsikis dan interpersonal. Ketika dua dimensi ini saling berinteraksi dalam diri manusia maka terbentuklah empat kategori pemaafan, di antaranya: (1) *no forgiveness*, (2) *hollow forgiveness*, (3) *silent forgiveness*, (4) *total forgiveness*. Keempat kategori pemaafan inilah yang nantinya dapat saling berkorelasi dengan tingkat stres kerja tinggi, sedang, dan rendah. Seperti digambarkan pada bagan di bawah ini:



Gambar 1. *Forgivness* dan Stress Kerja Perawat

Dugaan sementara pada penelitian ini adalah ada hubungan antara *forgiveness* dengan stres kerja pada perawat. Semakin tinggi tingkat *forgiveness* maka semakin rendah tingkat stres kerja yang dialami seorang perawat, begitupun sebaliknya. Semakin rendah tingkat *forgiveness* maka semakin tinggi tingkat stres kerjanya.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini berjenis kuantitatif dengan desain penelitian berupa *correlational research* untuk melihat hubungan antar variabel yang akan diteliti.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang digunakan adalah perawat yang bekerja di sebuah rumah sakit umum Kota Malang. Pengambilan sampel penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik *probability sampling* berupa *simple random sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiono, 2009). Sampel dalam penelitian ini berjumlah 48 orang.

Variabel dan Instrumen Penelitian

Penelitian ini terdiri dari dua variabel, *independent variable* yaitu *forgiveness* dan *dependent variable* yaitu stres kerja.

Definisi *forgiveness* dalam penelitian ini adalah gambaran mengenai tinggi rendahnya kemampuan seseorang untuk menurunkan atau menghilangkan perasaan dan penilaian negatif terhadap sesuatu yang telah menyakitinya sehingga dapat merubah respon seseorang terhadap pelaku, peristiwa, dan akibat dari peristiwa tersebut diubah dari negatif menjadi netral atau positif, serta membuat seseorang menjadi lebih nyaman berada di lingkungannya, diukur menggunakan skala *forgiveness* berdasarkan tingkatan skor.

Definisi stres kerja yang dipakai dalam penelitian ini adalah gambaran mengenai tinggi rendahnya suatu keadaan yang membuat seorang perawat mengalami ketegangan-ketegangan dalam situasi dan kondisi ketika mereka sedang merawat pasien-pasiennya, aspek-aspek untuk melihat ketegangan ini dilihat dari beberapa perubahan yang terjadi seperti perubahan psikologis, perubahan perilaku, serta perubahan kondisi fisik, perubahan-perubahan ini diukur dengan menggunakan skala stres kerja berdasarkan tingkatan skor.

Instrumen penelitian menggunakan skala, berjenis *skala likert*. Skala yang digunakan adalah skala *forgiveness* dan skala stress kerja. Setelah dilakukan uji coba pada skala *forgiveness* diketahui bahwa koefisien reliabilitas sebesar 0,824 dan index validitas sebesar 0,098 - 0,530.

Skala stres kerja disusun berdasarkan aspek-aspek yang ada dalam stres kerja diantaranya *physiological*, *psychological*, dan *behavior*.

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas skala stres kerja didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil uji validitas dan reliabilitas skala stres kerja

No.	Indikator	Tidak Valid	Index Validitas	Reliabilitas
1.	<i>Physiology</i>	-	0,319 - 0,673	0,817
2.	<i>Psychology</i>	13, 19, 25	0,346 – 0,631	0,839
3.	<i>Behavior</i>	36	0,312 – 0,764	0,848

Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa terdapat empat item tidak valid sehingga item tersebut tidak dapat digunakan dalam penelitian sehingga jumlah pernyataan menjadi 33 item. Keempat item tersebut dinyatakan tidak valid karena index validitasnya berada di bawah 0,3 yaitu 0,257, 0,201, 0,290, dan 0,271. Bila index validitas berada di atas 0,3 maka item tersebut merupakan konstruk yang kuat. Setelah keempat item tersebut dihapus maka index validitasnya menjadi 0,312-0,764 sedangkan reliabilitas dari masing-masing indikator bernilai 0,817, 0,839, dan 0,848. Menurut Azwar (2010) jika diperoleh koefisien dari tiap-tiap aspek memiliki alpha standar yang bernilai 0,8 maka skala yang diukur dinyatakan reliabel. Sehingga dapat dikatakan bahwa skala forgiveness dan stres kerja layak dijadikan sebagai alat ukur pada penelitian. Untuk menghitung validitas dan reliabilitas kedua skala ini peneliti menggunakan *SPSS 18 for Windows* sebagai alat bantu perhitungan statistik.

Prosedur dan Analisa Data Penelitian

Penelitian ini terdiri dari dua tahap yaitu tahap persiapan dan tahap pelaksanaan. Pada tahap persiapan peneliti mempersiapkan alat ukur untuk mengukur *forgiveness* dengan stres kerja. Ketika alat ukur telah siap digunakan maka peneliti melakukan uji coba untuk menguji validitas dan reliabilitas alat ukur. Uji validitas dapat menunjukkan sejauh mana hasil penelitian mencerminkan keadaan yang sebenarnya, melalui uji validitas dapat diketahui item-item tidak valid yang tidak dapat digunakan pada tahap pelaksanaan. Sedangkan reliabilitas alat ukur menunjukkan sejauh mana hasil penelitian dengan alat tersebut dapat dipercaya. Uji coba alat ukur ini dilakukan pada 70 orang perawat di sebuah rumah sakit swasta Kota Malang.

Tahap selanjutnya adalah tahap pelaksanaan, pada tahap ini peneliti melakukan pengambilan data dengan menggunakan alat ukur yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Pengambilan data pada tahap ini dilakukan pada 48 orang perawat yang bekerja di sebuah rumah sakit umum Kota Malang. Proses pengambilan data inilah yang nantinya digunakan untuk mengukur hubungan antara *forgiveness* dengan stres kerja.

Penelitian ini bersifat korelasional untuk mengetahui adanya hubungan antara *independent variable* dengan *dependent variable*. Metode analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan *uji korelasi tata jenjang* dari Spearman untuk melihat hubungan antar variabel. Perhitungan dilakukan menggunakan alat bantu statistik yaitu *software SPSS 18 for Windows*.

HASIL PENELITIAN

Tabel 2. Identifikasi skor skala *forgiveness*

Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
<i>No Forgiveness</i>	11	22,9
<i>Hollow Forgiveness</i>	7	14,6
<i>Silent Forgiveness</i>	11	22,9
<i>Total Forgiveness</i>	19	39,6
Total	48	100

Berdasarkan tabel 2, diketahui bahwa perawat yang termasuk dalam kategori *no forgiveness* sebanyak 11 orang (22,9%), *hollow forgiveness* 7 orang (14,6%), *silent forgiveness* 11 orang (22,9%), dan *total forgiveness* 19 orang (39,6%). Penelitian ini menemukan frekuensi terendah berada pada kategori *hollow forgiveness* sebanyak 7 orang (14,6%). *Hollow forgiveness* terjadi saat orang yang disakiti dapat mengekspresikan pemaafan secara kongkret melalui perilaku namun ia belum memahami adanya pemaafan di dalam dirinya, dengan kata lain orang yang disakiti masih menyimpan dendam atau sakit hati meskipun ia telah mengatakan “saya memaafkan kamu”. Sedangkan frekuensi tertinggi berada pada kategori *total forgiveness* sebanyak 19 orang (39,6%) artinya mereka telah mampu menghilangkan perasaan negatif seperti kecewa, benci, dan marah terhadap orang-orang atau kejadian yang pernah menyakitinya.

Tabel 3. Identifikasi skor skala stres kerja

Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
Tinggi	19	39,6
Sedang	22	45,8
Rendah	7	14,6
Total	48	100

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa perawat yang mengalami stres kerja tinggi sebanyak 19 orang (39,6%), stres kerja sedang 22 orang (45,8%), dan stres kerja rendah berjumlah 7 orang (14,6%). Stres kerja tinggi akan menyebabkan perawat mengalami perubahan kondisi fisik, psikologis, dan tingkah laku. Pada kategori stres kerja sedang, seseorang akan merasakan terjadinya perubahan fisik dan psikologis dalam dirinya namun ia masih mampu mengendalikan sehingga tidak merubah tingkah laku orang tersebut. Sedangkan perawat yang mengalami stres kerja rendah akan tetap stabil dalam menjalani pekerjaannya.

Tabel 4. Hasil analisis uji korelasi tata jenjang spearman

N	r	r²	P	Keterangan	Kesimpulan
48	-0,523	0,274	0,000	Sangat signifikan < 0,01	Sangat signifikan

Hasil analisis uji korelasi tata jenjang menggunakan rumus dari Spearman dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan antara *forgiveness* dengan stres kerja pada perawat. Hal ini diketahui dari skor koefisien korelasi (r) sebesar $-0,523$ dengan $p = 0,000$. Pada penelitian ini didapatkan hubungan yang negatif artinya semakin rendah tingkat *forgiveness* maka semakin tinggi stres kerja, dan begitu pula sebaliknya apabila tingkat *forgiveness* tinggi maka stres kerja menjadi rendah. Selain itu penelitian ini memiliki nilai koefisien determinan (r^2) sebesar $0,274$ artinya variabel *forgiveness* mampu mempengaruhi variabel stres kerja sebesar $27,4\%$, dan sisanya $72,6\%$ dipengaruhi oleh faktor lain. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis yang menyatakan terdapat hubungan antara *forgiveness* dengan stres kerja diterima.

DISKUSI

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan didapatkan nilai koefisien korelasi (r) sebesar $-0,523$ dengan $p = 0,000$ ($p < 0,01$) artinya hasil uji analisis dalam penelitian ini sangat signifikan. Ada hubungan negatif antara *forgiveness* dengan stres kerja. Ketika *forgiveness* seseorang tinggi maka stres kerjanya rendah, begitu pula sebaliknya ketika *forgiveness* seseorang rendah maka stres kerjanya tinggi.

Hal ini sesuai dengan pendapat Luskin dalam bukunya *Forgive for Good*, yang menyatakan bahwa sifat memaafkan dapat menjadi resep bagi kesehatan dan kebahagiaan, memicu terciptanya keadaan positif seperti harapan, kesabaran, dan percaya diri dengan mengurangi kemarahan, penderitaan, lemah semangat, dan stres (Jamal & Thoif, 2009). Sesuai juga dengan hasil penelitian Worthington, *et al.* (2005) yang menemukan penurunan emosi, kekesalan, rasa benci, permusuhan, perasaan khawatir, marah dan depresi pada diri pemaaf. Keadaan ini terjadi karena *forgiveness* berkaitan erat dengan kemampuan seseorang dalam mengendalikan diri, *forgiveness* membebaskan seseorang dari emosi negatif dalam dirinya. Artinya *forgiveness* dapat membantu seorang pekerja untuk melepaskan ketegangan-ketegangan yang dialami selama berada di lingkungan kerja. Hal ini terjadi karena *forgiveness* sebagai energi positif sangat berpengaruh terhadap kehidupan manusia.

Senada dengan pendapat Thompson, *et al.* (2005) yang mengungkapkan *forgiveness* sebagai upaya untuk menempatkan peristiwa pelanggaran yang dirasakan sedemikian rupa hingga respon seseorang terhadap pelaku, peristiwa, dan akibat dari pelanggaran tersebut diubah dari negatif menjadi netral atau positif. Dalam hal ini pelanggaran yang terjadi tidak hanya dalam hubungan interpersonal namun juga melibatkan diri sendiri dan situasi yang menyebabkan seseorang merasa tidak nyaman berada di lingkungannya. Apabila dikaitkan dengan stres kerja, seorang perawat yang memiliki tingkat *forgiveness* tinggi (*total forgiveness*), ia akan mampu mengubah emosi-emosi negatif selama ia bekerja menjadi emosi positif serta mampu melakukan hubungan interpersonal dengan baik, serta mampu melakukan pemaafan secara total, baik secara intrapsikis maupun interpersonal sehingga ia akan berada pada kategori stres kerja rendah.

Begitu pula sebaliknya, ketika seseorang berada pada tingkat *forgiveness* rendah (*no forgiveness*), ia tidak mampu mengubah emosi-emosi negatif menjadi positif selama berada di lingkungan kerja dan tidak mampu melakukan hubungan interpersonal dengan baik, sehingga dapat dikatakan tidak terjadi pemaafan dalam dirinya. Hal ini akan membuatnya mengalami stres kerja tinggi.

Forgiveness merupakan kunci kebahagiaan yang mampu memutuskan lingkaran kebencian, permusuhan, dendam, dan amarah sehingga membuat hati individu menjadi damai, sejahtera, dan penuh rasa cinta. Hal tersebut tentu akan membuat kondisi fisik dan psikis individu menjadi lebih sehat. Begitupula sebaliknya individu yang belum mampu melakukan pemaafan dalam dirinya ia akan terus menyimpan kebencian, dendam, rasa sakit hati, serta selalu menghindari atau menunjukkan respon negatif ketika bertemu dengan seseorang yang pernah menyakitinya. Kondisi seperti ini tentu akan membuat individu menjadi tidak nyaman, hati tidak tenang, tidak bahagia karena pikiran yang terfokus pada rasa sakit hati yang dialaminya. Kondisi pikiran yang tidak sehat ini juga tentu akan berpengaruh pada kesehatan fisik dan psikis. Dalam dunia kerja ketika individu memiliki konflik dengan rekan kerja hingga menyebabkan ia menyimpan sakit hati dan kebencian secara mendalam, hal ini tentu akan sangat mengganggu pekerjaannya, semakin menambah ketegangan yang ia alami selama berada di lingkungan kerja. Dalam kondisi seperti ini seorang pekerja akan menjadi sulit untuk mencapai prestasi kerja. Pada situasi ini, *forgiveness* dapat menjadi cara efektif untuk memfokuskan kembali kekuatan individu pada gairah berprestasi yang terhambat karena menyimpan sakit hati (Al-Ghazi, 2009).

Stres kerja sangat erat kaitannya dengan kemampuan seseorang untuk mencapai prestasi dan mencapai hasil maksimal dalam pekerjaannya. Bagi seorang perawat, salah satu indikator tercapainya prestasi ini apabila pasien memperoleh kepuasan dari pelayanan kesehatan yang telah dilakukan, serta mampu bekerja dengan cepat, tanggap, dan tepat. Namun, ketika seorang perawat mengalami stres kerja tentu akan sangat berpengaruh pada hasil kejanya sebab stres kerja menyebabkan perubahan kondisi fisik, psikologis, dan tingkah laku. Selain perubahan tingkah laku, stres kerja juga menyebabkan perawat merasa tidak nyaman dengan lingkungannya, menganggap bekerja sebagai sebuah beban. Oleh karena itu, *forgiveness* dapat berperan dalam proses pengendalian diri individu, terkait dengan hal-hal yang menyebabkan seseorang mengalami stres kerja.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa sebagian besar yakni sebanyak 22 orang perawat (45,8%) berada pada kategori stres kerja sedang, sebanyak 19 orang (39,6%) mengalami stres kerja tinggi, dan 7 orang lainnya (14,6%) mengalami stres kerja rendah. Sedangkan untuk *forgiveness* sebagian besar sampel yakni 19 orang (39,6%) termasuk dalam kategori *total forgiveness*, sebanyak 11 orang (22,9%) berada pada kategori *silent forgiveness*, 7 orang (14,6%) dalam kategori *hollow forgiveness*, dan sebanyak 11 orang (22,9%) mengalami *no forgiveness*.

Sebanyak 11 orang yang berada pada kategori *no forgiveness* juga berada pada kategori stres kerja tinggi. Dari 7 orang yang berada pada kategori *hollow forgiveness*, 5 orang di antaranya mengalami stres kerja sedang dan 2 orang lainnya mengalami stres kerja tinggi.

Kemudian dari 11 orang pada kategori *silent forgiveness*, terdapat 3 orang berada dalam kategori stres kerja rendah, 6 orang dalam kategori stres kerja sedang, dan 2 orang mengalami stres kerja tinggi. Dari 19 orang yang berada dalam kategori *total forgiveness*, terdapat 4 orang berada dalam kategori stres kerja rendah, 11 orang mengalami stres kerja sedang, sementara 4 orang lainnya mengalami stres kerja tinggi. Dengan melihat frekuensi yang ada pada variabel *forgiveness* dan stres kerja dapat disimpulkan bahwa jumlah subjek yang berada dalam kategori *forgiveness* tertentu juga tersebar pada masing-masing kategori stres kerja.

Penelitian ini juga menemukan 11 orang subjek mengalami stres kerja sedang berada pada kategori *total forgiveness*, serta 4 subjek yang berada pada kategori *total forgiveness* namun ia memiliki stres kerja tinggi. Ternyata meskipun subjek telah mampu melakukan pemaafan secara total, ia masih mengalami stres kerja kategori sedang dan tinggi. Hal ini berhubungan terbalik dengan teori *forgiveness* yang ada. Oleh karena itu perlu dilakukan analisis lebih lanjut untuk mengetahui penyebab dari fenomena ini. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi perilaku manusia, termasuk dalam hal ini perilaku memaafkan. Selain faktor sosial kognitif, tingkat kelukaan, hubungan interpersonal, dan kepribadian juga terdapat faktor lain yang menjadi faktor eksternal *forgiveness* yaitu kebudayaan. Pada tataran individual, budaya memberikan pengaruh dalam kehidupan individu lebih dari sekedar perilaku semata, terlihat hubungan yang sangat dekat antara budaya dengan beberapa konsep dasar psikologi khususnya konsep yang membangun entitas psikologis seorang manusia, yaitu kepribadian dan konsep diri (Dayakisni & Yuniardi, 2008). Sehingga dapat disimpulkan bahwa budaya memiliki pengaruh besar dalam pembentukan kepribadian manusia. Penelitian ini dilakukan pada subjek yang berasal dari budaya Jawa.

Dalam penelitian Nashori, *et al.* (2011) ditemukan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara orientasi nilai budaya Jawa dengan pemaafan. Orang Jawa dilatih untuk tidak mengungkapkan hal-hal yang tidak menyenangkan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada umumnya orang Jawa dianggap sopan apabila dapat menghindari keterusterangan yang serampangan. Selain itu, masyarakat Jawa juga dituntut untuk menomorduakan bahkan bila perlu melepaskan kepentingan pribadi demi kepentingan bersama untuk mewujudkan keharmonisan (Nashori, *et al.*, 2011). Perwujudan keharmonisan inilah yang memicu individu untuk dapat melakukan pemaafan kepada seseorang yang telah menyakitinya.

Selain kebudayaan juga terdapat faktor lain yang turut mempengaruhi tingkat *forgiveness* pada diri seseorang yaitu religiusitas. Hal ini dapat diketahui dari skor tertinggi kategori *total forgiveness* berada pada aspek religiusitas. Religiusitas merupakan ketaatan seseorang pada agama yang dianutnya. Sesuai dengan penelitian Webb, *et al.* (2005) yang menemukan bahwa religiusitas berhubungan dengan kemampuan seseorang untuk memaafkan. Penelitian tersebut berfokus pada kemampuan memaafkan dan keyakinan beragama. *Forgiveness* berkorelasi positif untuk mencintai Tuhan dengan agama sebagai model problem solving yang melibatkan keberpasangan dengan Tuhan atau menghormati Tuhan.

Pada penelitian tersebut terlihat bahwa manusia memaafkan tidak hanya untuk memperbaiki hubungan interpersonal tetapi juga memperbaiki hubungan dengan Tuhan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa 4 orang yang mengalami stres kerja tinggi dan 11 orang yang mengalami stres kerja sedang meskipun ia mampu melakukan pemaafan secara total ini terjadi karena adanya nilai budaya dan religiusitas yang tinggi pada dirinya.

Selain itu, penelitian ini juga memberi sumbangan efektif sebesar 27,4% yang dilihat dari skor koefisien determinan (r^2) artinya variabel *forgiveness* dapat mempengaruhi stres kerja sebesar 27,4% dan sisanya 72,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diukur dalam penelitian ini, seperti konflik peran ganda, dukungan sosial, faktor organisasi, dan lain sebagainya.

Penelitian ini telah direncanakan dan berusaha dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, namun tetap saja terdapat keterbatasan dalam penelitian ini. Penelitian ini hanya dilakukan pada satu instalasi di rumah sakit sehingga penelitian ini tidak dapat menggambarkan kondisi perawat secara keseluruhan di setiap instalasi rumah sakit tersebut. Oleh karena itu, bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas subjek penelitian dengan mengambil sampel dari setiap instalasi agar hasil penelitian yang diperoleh dapat menunjukkan keadaan yang sebenarnya di rumah sakit tersebut. Selain itu, jumlah subjek dalam penelitian ini terlalu sedikit dan jenis pekerjaan subjek juga tidak menghadapkan subjek pada hal-hal yang membuatnya mengalami konflik dengan orang lain. Sehingga pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat lebih berhati-hati dalam pemilihan subjek penelitian, seperti subjek dengan jenis pekerjaan yang rentan dengan konflik atau persaingan antar sesama pegawai sehingga sumbangan efektif yang diberikan menjadi lebih besar.

SIMPULAN DAN IMPLIKASI

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan antara *forgiveness* dengan stres kerja. Hal ini dilihat dari skor koefisien korelasi sebesar -0,523 dengan $p < 0,01$. Hubungan kedua variabel dalam penelitian ini bersifat negatif, artinya apabila *forgiveness* tinggi maka stres kerja seseorang akan rendah, begitu pula sebaliknya apabila *forgiveness* rendah maka stres kerja akan tinggi.

Implikasi pada penelitian ini, antara lain bagi perawat di sebuah rumah sakit diharapkan dapat bekerja dengan profesional, dapat melakukan pemaafan dan berdamai dengan diri sendiri, orang lain, serta situasi yang membuatnya mengalami emosi-emosi negatif dalam dunia kerja agar menjadi lebih nyaman dalam bekerja. Selain itu, perawat juga diharapkan dapat lebih terbuka mengenai keadaan dan permasalahan yang ia hadapi terutama berkaitan dengan dunia kerja, serta membangun hubungan yang lebih positif antara sesama rekan kerja. Bagi instansi terkait sebaiknya lebih sering memantau keadaan para pekerjanya, terlebih dalam hal ini rumah sakit dimana perawat memiliki kedudukan yang sangat penting bagi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di sebuah rumah sakit. Terutama untuk memantau tingkat stres kerja sebab perawat yang memiliki stres kerja tinggi tidak dapat bekerja dengan maksimal.

Dapat pula dengan melakukan pelatihan-pelatihan secara rutin untuk lebih meningkatkan *soft skill* yang dimiliki para perawat seperti pelatihan manajemen stres, pelatihan komunikasi efektif, pelatihan regulasi emosi, mengadakan kegiatan *outbond*, serta mengadakan *forgiveness therapy* untuk membantu meningkatkan *forgiveness* dalam diri perawat. Dan bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas subjek penelitian. Pemilihan sampel penelitian dapat diambil dari beberapa bagian penting di sebuah rumah sakit, kemudian dibandingkan tingkat *forgiveness* dan stres kerjanya. Selain itu, jumlah subjek dalam penelitian ini terlalu sedikit dan jenis pekerjaan subjek juga tidak menghadapkan subjek pada hal-hal yang membuatnya mengalami konflik dengan orang lain. Sehingga pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat lebih berhati-hati dalam pemilihan subjek penelitian, seperti subjek dengan jenis pekerjaan yang rentan dengan konflik atau persaingan antar sesama pegawai sehingga sumbangan efektif yang diberikan menjadi lebih besar.

REFERENSI

- Al-Ghazi., & Leonardo. (2009). *The power of forgiveness*. Bandung: Paperclip Publishing.
- Almasitoh., & Hani. (2011). Stres kerja ditinjau dari konflik peran ganda dan dukungan sosial pada perawat. *Jurnal Psikologi Islam*, 8, 63-82.
- Alwisol. (2009). *Psikologi kepribadian edisi revisi*. Malang: UMM Press.
- Azwar, S. (2010). *Penyusunan skala psikologi edisi dua*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Baumeister, R. F., J. J. Exline., & Somer. (1998). *The victim role grude theory, and two dimation of forgiveness, edited by E. L. Worthington. Dimation of forgiveness, psychological research & technological*. Philadelphia & London: Templeton Perspective.
- Dayakisni, T., & Hudaniah. (2009). *Psikologi sosial*. Malang: UMM Press.
- Dayakisni, T., & Yuniardi, S. (2008). *Psikologi lintas budaya edisi revisi*. Malang: UMM Press.
- Gani., & Haerul, A. (2011). *Forgiveness therapy "Maafkanlah niscaya dadamu lapang"*. Kanisius: Yogyakarta.
- Greenberg., & Jerrold, S. (2006). *Comprehensive stress management ninth edition*. New York: Mc. Graw Hill.
- Hudak, C.M., & Gallo, B.M. (1997). *Keperawatan kritis: Pendekatan holistik, jilid I*. Jakarta: EGC.
- Ivancevich., John, M. & Robert, K. (2006). *Perilaku dan manajemen organisasi jilid I edisi ketujuh*. Jakarta: Erlangga.
- Jamal., & Thoif, Z. (2009). *Maafkanlah maka kamu akan sehat*. Yogyakarta: Pintu Hati.

- Kristanto., Andreas, A., Dewi, K.S., & Dewi, E.K. (2009). Faktor-faktor penyebab stres kerja pada perawat ICU rumah sakit tipe C di Kota Semarang. *Jurnal Psyche*. Accessed on January 15, 2012 from [eprints.undip.ac.id/10782/1/\(jurnal\)-andreas_agung_k.pdf](http://eprints.undip.ac.id/10782/1/(jurnal)-andreas_agung_k.pdf).
- Luthan, F. (2006). *Perilaku organisasi edisi 10*. Yogyakarta: Andi.
- McCullough, M.E., Rachal., Steven, J., Sandage., Everett, L., Worthington., Brown., & Hight. (1998). Interpersonal forgiving in close relationships: II. Theoretical elaboration and measurement. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, 1586-1603.
- McCullough, M.E., Everetm, L., Worthington., Kenneth, C., & Rachal. (1997). Interpersonal forgiving in close relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 73, 321-336.
- Nashori, F., Iskandar., Kusdiratri, S., & Siswadi. (2011). Orientasi nilai budaya dan pemaafan pada mahasiswa. *Jurnal Psikologia*, 6, 15-21.
- Nashori, F., Tb. Zulrika, I., Kusdiratri, S. A., & Gimmy, P. S. (2011). *Tema-tema pemaafan mahasiswa Yogyakarta*. Laporan Penelitian. Yogyakarta: Direktorat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat UII.
- Rahman, F. (2010). *Strategi coping perawat rumah sakit jiwa daerah Surakarta*. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Accessed on September 22, 2012 from etd.prints.ums.ac.id.
- Rivai, V., & Sagala. (2004). *Manajemen sumber daya manusia edisi 2*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P. (2004). *Teori organisasi, struktur, desain, dan aplikasi*. New Jersey: Prentice Hall.
- Sugiyono. (2009). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thompson., Laura, Y., Snyder., Lesa, H., Scott, T., Michael., Heather., Rasmussen., Laura., Billings., Laura. H., Jason, E., Neufeld., Shorey., Roberts, J.S., & Roberts, D.E. (2005). Dispositional forgiveness of self, other, and situation. *Journal of Social and Personality Psychology*, 73, 313-359.
- Tunjungsari, P. (2011). Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada kantor pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia*, 1, (1).
- Walton, E. (2005). Therapeutic forgiveness: Developing a model for empowering victims of sexual abuse. *Clinical Sosial Work Journal*, 33, 193-207.
- Webb, M., Chickering., Colburn., Heisler, D., & Call, S. (2005). Religiosity and dispositional forgiveness. *Review of Religious Research*, 46, 355-370.

- Wijono, S. (2006). Pengaruh kepribadian tipe A dan peran terhadap stres kerja manajer madya. *Insan Jurnal Psikologi Universitas Airlangga*, 8, 188-197.
- Winarsunu, T. (2009). *Statistik dalam penelitian psikologi & pendidikan*. Malang: UMM Press.
- Worthington, E. L., Witvliet ., Lerner, A.J., & Scherer, M. (2005). Forgiveness in health reseach and medical practice. *Explore Journal*, 1, 169-176.