

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kabupaten Trenggalek merupakan sebuah wilayah dengan jumlah warga penyandang disabilitas terbanyak di Jawa Timur yang menurut Badan Pusat Statistik Kabupaten Trenggalek (2020) berjumlah sebanyak 5.717 orang. Dari 5717 penyandang disabilitas tersebut, menurut Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (2021) sebanyak 673 adalah anak usia sekolah (ABK) dengan jumlah guru hanya 70 orang. Sejumlah 70 orang guru tersebut di atas tersebar dalam tiga sekolah yang ada di Kabupaten Trenggalek. Masing-masing sekolah memiliki rata-rata 224 siswa dengan jumlah guru rata-rata sebanyak 24 guru dalam satu sekolah (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2021). Setiap sekolah rata-rata terdapat 20 kelas dengan setiap kelas diisi oleh 11 siswa dan satu hingga dua guru.

Noviandari & Huda (2018) menyatakan bahwa terdapat pembagian jenjang kelas pada Sekolah Luar Biasa (SLB) yaitu mulai dari tingkat TKLB, SDLB, kemudian SMPLB, dan SMALB dengan satuan pendidikan yang sesuai dengan kekhususannya antara lain SLB A diperuntukkan bagi tunanetra, SLB B untuk tunarungu, kemudian SLB C untuk tunagrahita, SLB D untuk tunadaksa serta SLB F yang diperuntukkan bagi tunalaras. Hallahan & Kauffman (dalam Mangunsong, 2009) mengungkapkan jika pendidikan luar biasa merupakan sekolah dengan program khusus yang telah disusun dengan tujuan memenuhi kebutuhan bagi siswa dengan kebutuhan khusus.

ABK memiliki kondisi dan kebutuhan berbeda dalam belajar, sehingga membutuhkan perhatian khusus dari guru. Kebutuhan ini diakomodir dalam Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan (Permendikbud) Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Penerimaan Peserta Didik Baru Pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, Sekolah Menengah Kejuruan, atau Bentuk Lainnya yang menyebutkan dalam jenjang SDLB di dalam satu kelas paling banyak diisi oleh 5

orang, sedangkan untuk jenjang SMPLB dan SMALB dapat diisi paling banyak 8 orang dalam satu kelas. Tidak jauh berbeda, Yulianto (2016) menyatakan idealnya satu orang guru SLB dapat menangani lima siswa ABK, bahkan jika anak autis idealnya harus ditangani secara khusus oleh satu orang guru secara khusus.

Rasio perbandingan antara ABK dengan guru di Kabupaten Trenggalek tersebut tidaklah ideal jika merujuk pernyataan Yulianto (2016) di atas yang menyatakan bahwa idealnya perbandingan antara guru dengan ABK adalah 1:5 dan 1:1 jika ABK tersebut adalah penyandang autis. Keadaan tersebut tidaklah ideal jika merujuk pada Permendikbud RI No. 17 tahun 2017 pasal 24 yang menyatakan jika pada SDLB di dalam satu kelas paling banyak diisi oleh 5 ABK, sedangkan SMPLB dan SMALB dapat diisi paling banyak 8 ABK dalam satu kelas. Ketidakseimbangan tersebut menurut Tarnoto (2020) dapat berdampak pada kurang lancarnya proses kegiatan belajar mengajar (KBM). Situasi tersebut menurut Wardhani (2012) berpotensi untuk menyebabkan guru dalam kondisi dan perasaan tertekan yang menjadikannya cemas, merasakan ketegangan, berpikir tidak rasional, tidak dapat memusatkan perhatian pada pekerjaan serta tidak bisa merasakan nikmatnya kegembiraan atau kepuasan hati terhadap pekerjaan yang dilakukan.

Yin & Lee (2012) menyatakan dalam proses mengajar guru harus menampilkan ekspresi emosi yang selalu antusias, dapat mempertahankan ekspresi emosi positif, dan menyembunyikan ekspresi emosi negatif serta berperan aktif dalam penerapan berbagai strategi guna mencapai tujuan pembelajaran. Senada dengan hal tersebut, Zembylas (2004) menyatakan jika guru tidak diperkenankan untuk menampilkan emosi yang terlalu kuat ataupun terlalu lemah. Menurut Purna (2020) karena hal tersebut dimaksudkan agar proses pelaksanaan pembelajaran menjadi lebih baik dan guru mampu memenuhi tuntutan profesionalitas kerjanya. Permata (dalam Ratnaningsih, 2015) menyatakan bahwa guru harus dapat memahami tuntutan dan profesionalitas suatu pekerjaan ditambah dengan kondisi yang ada di lingkungan kerjanya. Segala macam keterbatasan yang ada pada siswa SLB, guru harus dapat memaksimalkan kemampuan serta tenaga yang lebih besar guna menyampaikan bahan ajar kepada

siswa serta dapat mengelola emosi dengan baik dengan tujuan melancarkan proses pembelajaran yang ada. Kemampuan tersebut dapat disebut *emotional labor*.

Emotional Labor menurut Robbins & Judge (2012) merupakan kondisi di mana individu harus mampu mengekspresikan berbagai macam emosi yang diinginkan oleh sebuah instansi pekerjaan, baik itu ketika melakukan interaksi dengan anggota lain ataupun dengan lingkungan eksternal organisasi. Hochschild (2012) menyatakan dua dimensi pada *emotional labor* diantaranya adalah *surface acting* dan *deep acting*. Maksud dari *surface acting* ialah kemampuan individu untuk dapat meregulasi ekspresi dengan tidak menampilkan atau memanipulasi emosi. Pada *deep acting* memiliki maksud kondisi pada individu dengan sadar mengatur emosi dengan tujuan mengekspresikan sebuah emosi tertentu.

Bagi Zulfanah & Faisal (2008) menjadi sebuah keharusan bagi guru untuk terus menampilkan emosi positif pada para peserta didik saat mengajar sebab perilaku yang bersifat verbal maupun non verbal dapat mempengaruhi pikiran, perasaan, serta perilaku dari peserta didik. Guru juga tidak diperkenankan untuk mencubit, memukul, atau melakukan kontak fisik yang membahayakan kepada siswa karena dapat membekas pada ingatan siswa dan menjadi trauma tersendiri. Hal tersebut sesuai dengan penelitian Zembylas (2004) dilakukan oleh guru agar dapat menjaga semangat dan antusias para peserta didik oleh sebab itu guru harus memiliki *emotional labor*. Stres pada saat bekerja juga dapat muncul ketika guru SLB tidak mampu mempertahankan emosi positifnya. Berprofesi sebagai guru menurut Linayaningsih (2011) menjadi profesi yang memiliki tingkat stres tertinggi, terutama dalam aspek fisik, psikologis serta kepuasan kerja. Lebih lanjut dijelaskan jika tingkat stres yang tinggi tersebut disebabkan karena kurangnya sarana untuk dapat menemukan atau menjalankan strategi koping yang tepat untuk mengatasi stres tersebut, oleh karena itulah bagi Hutasuhut (2020) guru SLB harus memiliki kemampuan mengekspresikan emosi atau *emotional labor*. Karakteristik pekerjaan mejadi satu diantara beberapa faktor yang memiliki pengaruh pada *emotional labor*, karakteristik pekerjaan yang dimaksud yakni keanekaragaman keterampilan. Keterampilan yang harus dimiliki oleh guru diantaranya meliputi kemampuan dalam manajemen kelas, penguasaan terhadap

materi, kemampuan komunikasi yang baik, memiliki kepribadian untuk dijadikan *role model* dan pola pikir yang baik (Sembiring, 2008). Choi & Kim (2015) dalam studinya mengatakan jika semakin banyaknya tuntutan untuk menggunakan keterampilan maka semakin bervariasi pula emosi yang harus ditampilkan. Hal tersebut dapat menjadi faktor penyebab stres kerja pada guru.

Mishra (2006) menyatakan terdapat faktor kepribadian yang menjadi satu diantara beberapa faktor yang berpengaruh pada *emotional labor*. Faktor kepribadian menurut Skomorovsky & Sudom (2011) menjadi salah satu faktor yang penting dalam menghadapi stres atau tekanan. Salah satu macam kepribadian menurut Schultz & Schultz (2010) yang dimiliki oleh individu adalah *hardiness*. Oleh karena itu *hardiness* menurut Maddi (2013) menjadi sebuah karakteristik kepribadian pada individu sebagai sebuah kekuatan dalam memandang sebuah kondisi yang memiliki potensi memunculkan stres yang diubah menjadi situasi tidak mengancam sehingga memunculkan peluang untuk dihadapi.

Sihotang & Febriyanti (2020) melakukan sebuah penelitian dengan judul hubungan antara *hardiness* dengan *emotional labor* pada guru SLB di Semarang yang menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif yang signifikan antara *hardiness* dengan *emotional labor* pada guru SLB di Semarang. Semakin tinggi tingkat *hardiness* pada individu, juga akan semakin tinggi pula *emotional labor* yang dimilikinya. Begitu pula sebaliknya jika semakin rendah tingkat *hardiness* yang dimiliki individu, maka semakin rendah pula *emotional labor* yang dimilikinya. Hal tersebut menurut (Maddi, dalam Alwisol, 2007) menandakan bahwa kepribadian individu dapat berpengaruh pada tingkat stres yang dimilikinya.

Hardiness sangat penting dan diperlukan di sebuah organisasi terutama instansi pendidikan untuk membantu para guru yang mengalami berbagai tekanan dan tuntutan sebagai akibat dari rendahnya kualitas sumber daya manusia. *Hardiness* dapat membantu keberlangsungan dan lancarnya proses belajar mengajar yang ada di sekolah. *Hardiness* menjadi sebuah kemampuan yang dimiliki oleh guru sebagai sarana agar dapat menjalankan setiap tugasnya dengan

baik, menerima setiap tekanan dan tuntutan yang dibebankan serta menjawabnya dengan hasil yang memuaskan.

Warner (dalam Rahmawati, 2015) menyebutkan terdapat beberapa faktor yang menyebabkan individu memiliki kepribadian *hardiness*. Pertama adalah kemampuan merencanakan yang realistis yaitu ketika individu melewati sebuah masalah yang muncul dengan penyelesaian terbaik. Kedua adalah saat rasa percaya diri individu yang tinggi serta *image* positif pada dirinya beresiko kecil mengalami stres bahkan terhindari dari stres. Ketiga adalah pengembangan keterampilan oleh seorang individu dalam komunikasi dan manajemen emosi yang kuat tentu saja dapat membuat individu menjadi tahan banting terutama bagi guru SLB yang memiliki banyak tekanan dan beban.

Kobasa (1997) menyatakan terdapat tiga aspek yang ada dalam *hardiness* antara lain komitmen, kontrol, dan tantangan. Komitmen yang ada pada guru SLB menurut Hutomo (2014) adalah tidak mudah putus asanya guru dalam mendidik muridnya serta besarnya sikap kesabaran dan rasa peduli yang sama besarnya dalam mengatasi berbagai kendala yang dihadapinya. Selanjutnya Kobasa (1997) dimana ketika seseorang mengalami stres, seseorang dengan komitmen tinggi terhadap aktifitas-aktifitasnya akan sehat. Selain itu menurut Hutomo (2014) kontrol yang diterapkan oleh guru SLB ditunjukkan oleh beberapa perilaku antara lain membangun hubungan personal bersama siswa, memperlakukan seperti anak sendiri, memberikan perhatian ekstra tanpa melakukan diskriminasi. Kemampuan yang dimiliki oleh guru SLB tersebut bersifat personal yang oleh Kobasa (1997) dikatakan sebagai kecenderungan untuk mempercayai dan menerima bahwa guru SLB dapat mengendalikan dan memberikan pengaruh pada suatu kejadian pengalamannya saat berhubungan dengan hal yang tidak terduga. Sejalan dengan pendapat Setyorini (2005) yang menjelaskan bahwa manusia dengan kekuatan pada kontrol diri yang kuat cenderung merespon pengalaman yang memicu stres dengan cara positif. Aspek tantangan pada guru SLB menurut Hutomo, (2014) ditinjau pada dampak yang timbul selama proses pembelajaran antara lain belajar makna sabar yang lebih mendalam, membantu sesama, kepekaan sosial yang semakin terlatih, serta memberikan perubahan dalam memandang kehidupan.

Kobasa (1997) menyatakan manusia berkarakter suka akan tantangan menilai hidup sebagai sebuah tantangan yang menghasilkan serta dinamis, dan berkeinginan untuk maju. Manusia tersebut akan tetap lebih sehat dibanding individu yang memandang perubahan. Lebih lanjut Astuti (1994) menyatakan bahwa ketika berhadapan dengan berbagai peristiwa yang menghasilkan stres, stres juga akan terjadi pada individu tangguh tetapi kondisi tersebut dikatakan sebagai suatu yang dapat dikendalikan serta sebagai nilai-nilai yang potensial bagi pengembangan diri.

Abdollahi, Talib, Yacob, & Ismael (2014) menemukan bahwa *hardiness* dapat mengurangi tekanan, meningkatkan kebahagiaan, serta mampu memberi sumbangsih terhadap kesehatan mental dan fisik serta mampu memperbaiki kepuasan hidup seseorang. Guru SLB yang memiliki *hardiness* yang baik menurut Schulzt & Schulzt (2010) dapat membantu dalam mengelola ekspresi emosi dimana itu dilakukan sebagai bentuk tanggung jawab terhadap keberagaman kondisi yang dimiliki siswanya, selain itu juga dapat memberikan pengaruh terhadap sikap yang akan ditampilkan sehingga tujuan kegiatan proses belajar mengajar tercapai (Mishra, 2006).

Hardiness bukan hanya menjadi satu-satunya yang berpengaruh pada *emotional Labor* juga adanya pengaruh *psychological well-being*, hal tersebut sesuai dengan pernyataan Fatmawaty, Hayati, & Alim (2021) yakni semakin tinggi *psychological well-being* maka semakin tinggi pula *emotional labor* dan sebaliknya. Ryff (1989) menilai bahwa *psychological well-being* merupakan kondisi dimana individu mampu membangun dan menjalin hubungan yang baik dengan orang lain, kemudian individu mampu menentukan keputusan hidupnya secara mandiri, mampu menentukan arah dan tujuan hidupnya, penerimaan terhadap kondisi dirinya dengan positif serta mampu mengembangkan potensi diri secara berkelanjutan. Hal tersebut dapat menjadi tolok ukur pada guru SLB karena perbedaan kondisi pada setiap ABK dibandingkan anak pada umumnya, baik secara kognitif, emosi, perilaku, cara berkomunikasi, kondisi fisik dan lain sebagainya.

Kondisi-kondisi tersebutlah yang menurut Yuliandini (2013) membuat ABK membutuhkan penanganan yang berbeda sehingga memang guru harus memiliki keterampilan untuk menangani perbedaan tersebut. Untuk mengajar ABK guru tidak hanya wajib untuk memiliki hard skill, tapi juga soft skill, seperti halnya yang dijelaskan oleh Firmansyah & Widuri (2014), bahwa untuk menjadi seorang guru di SLB dibutuhkan kesabaran, ketekunan serta ikhlas dalam menghadapi siswa didikannya. Segala keterbatasan yang dialami oleh siswa SLB menjadikan guru harus memaksimalkan potensi dan kemampuan diri serta mengeluarkan tenaga yang lebih besar agar proses belajar mengajar dapat berjalan sesuai dengan keinginan.

Menurut Sihotang & Febriyanti (2020) guru SLB mengalami kelelahan dalam mengontrol perilaku anak didiknya sebagai akibat dari keterbatasan tenaga pengajar sehingga harus menggabungkan beberapa klasifikasi kebutuhan yang dimiliki oleh siswa dengan kebutuhan khusus yang berbeda-beda dalam satu kelas. Tuntutan untuk selalu memberikan banyak atensi pada siswa, harus selalu kreatif serta dapat mengerjakan tugas tambahan di luar jam mengajar juga diterima oleh guru SLB. Menurut Hutomo (2014) adanya persoalan pribadi dapat mempengaruhi proses belajar mengajar serta berdampak pada lambatnya proses belajar mengajar. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak semua aspek *hardiness* dimiliki oleh guru SLB.

Zulfanah & Faisal (2008) menyatakan bahwa untuk menjaga siswa agar tetap antusias, guru diharuskan menampilkan ekspresi emosi positif. Jika tidak dilakukan maka dapat mengakibatkan stres saat bekerja (Khoiriyah & Khaerani, 2015). Oleh karenanya, Choi & Kim (2015) menyatakan bahwa penularan emosi mampu mempengaruhi *emotional labor* pada guru SLB. Penularan tersebut berkorelasi dengan bagaimana individu dalam menyesuaikan antara ekspresi dengan perasaan milik orang lain. Hal tersebut membuat guru SLB tidak sejahtera secara psikologis, karena menurut Snyder & Lopez (2007) menilai bahwa *psychological well-being* pada guru SLB dengan penerimaan diri, otonomi (kemandirian), penguasaan lingkungan, kemudian pertumbuhan pribadi, dan emosi positif. Guru SLB harus dapat memaksimalkan kemampuan serta tenaga

yang lebih besar guna menyampaikan bahan ajar kepada siswa serta dapat mengelola emosi dengan baik dengan tujuan melancarkan proses pembelajaran yang ada.

Berdasarkan berbagai peristiwa serta penelitian terkait yang telah diuraikan di atas, peneliti meyakini dan menilai penting untuk melakukan sebuah penelitian yang lebih jauh dan mendalam tentang pengaruh dari *hardiness* dan *psychological well-being* terhadap *emotional labor*. Maka dalam menyusun skripsi ini, peneliti menggunakan judul “Pengaruh *Hardiness* dan *Psychological Well-Being* Terhadap *Emotional Labor* Pada Guru SLB di Kabupaten Trenggalek”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, disimpulkan rumusan masalah penelitian ini adalah “Apakah terdapat pengaruh *Hardiness* dan *Psychological Well-Being* terhadap *Emotional Labor* Pada Guru SLB di Kabupaten Trenggalek?”

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai maksud agar didapatkan hasil dan gambaran yang detail dan menghasilkan bukti empiris mengenai pengaruh *hardiness* dan *psychological well-being* terhadap *emotional labor* pada guru SLB di Kabupaten Trenggalek berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu Psikologi khususnya pada bidang Psikologi Pendidikan dan Psikologi Industri dan Organisasi serta memperluas informasi, pembaruan wawasan, dan pengembangan penelitian selanjutnya yang relevan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Subjek

Harapan dari penelitian ini dapat memberikan pemahaman terkait pengaruh kepribadian *hardiness* dan *psychological well-being* terhadap *emotional labor* pada guru sekolah luar biasa sehingga subjek yang merasa memiliki *hardiness* maupun yang tidak merasa memiliki *hardiness* serta memiliki *psychological well-being* maupun tidak mampu melakukan *emotional labor* agar tercapai tujuan dari organisasinya.

2. Bagi Sekolah

Harapan untuk dapat memperkaya memperkaya ilmu pengetahuan, khususnya tentang pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia terutama guru demi kelancaran, keefektifan, dan lancarnya proses belajar mengajar lahir dari penelitian ini.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Harapannya dalam penelitian ini mampu menjadi sumber rujukan untuk peneliti selanjutnya yang tertarik untuk membahas variabel sejenis yaitu *hardiness*, *psychological well-being* dan *emotional labor*.