

HUBUNGAN ANTARA *HARDINESS* DENGAN *EMOTIONAL LABOR* PADA GURU SEKOLAH LUAR BIASA (SLB) DI KOTA SEMARANG

Yesika Oktavia Sihotang, Dinni Asih Febriyanti

Fakultas Psikologi, Universitas Diponegoro

Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275

yesikaoktasihotang@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *hardiness* dengan *emotional labor* pada guru sekolah luar biasa (SLB) di Kota Semarang. *Hardines* adalah kemampuan seseorang dalam menghadapi tekanan, yang ditandai dengan adanya kemampuan untuk mengontrol setiap kejadian-kejadian yang tidak menyenangkan, memiliki komitmen dari dalam diri, serta memandang secara positif setiap kejadian yang dialami oleh individu. Sedangkan *emotional labor* adalah kemampuan untuk menampilkan ekspresi emosi sesuai dengan tuntutan pekerjaan supaya mampu menimbulkan perasaan yang nyaman bagi orang lain. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 53 guru SLB yang tersebar di tujuh SLB. Teknik pengambilan sampel menggunakan *cluster random sampling*. Alat ukur yang digunakan adalah Skala *Hardiness* (26 aitem; $\alpha=0,920$) dan Skala *emotional labor* (24 aitem; $\alpha=0,933$). Analisis data menggunakan teknik *Spearman* yang menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara *hardiness* dan *emotional labor* pada guru Sekolah Luar Biasa di Kota Semarang dengan ($r_s=0,869; p=<0,01$). Artinya semakin tinggi *hardiness* yang dimiliki maka semakin tinggi *emotional labor* seseorang, dan sebaliknya.

Kata Kunci: *hardiness, emotional labor, guru sekolah luar biasa*

ABSTRACT

This study aims to determine the relationship between hardiness with emotional labor in Special School teachers in the city of Semarang. Hardiness is the ability of a person to deal with pressure, which is characterized by the ability to control every unpleasant event, have a commitment from within, and look positively at each event experienced by an individual. While emotional labor is the ability to display emotional expressions in accordance with the demands of work so as to be able to cause feelings that are comfortable for others. The sample in this study amounted to 53 Special School teachers spread across seven Special Schools. The sampling technique uses cluster random sampling. Measuring instruments used were the Hardiness Scale (26 item; $\alpha=0,920$) and the Emotional Labor scale (24 item; $\alpha=0,933$). Data analysis used the Spearman technique which showed a significant positive relationship between hardiness and emotional labor in Special School teachers in Semarang City with ($r_s = 0,869; p = <0,01$). The results showed that the higher the hardiness possessed, the higher one's emotional labor, and vice versa. That is, the higher the hardiness of the teacher, and vice versa.

Keywords: *hardiness, emotional labor, teacher special school*

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan sesuatu hal yang sangat dibutuhkan oleh setiap orang dengan tujuan dapat meningkatkan dan mengembangkan kualitas hidup manusia. Anak dengan kebutuhan khusus dapat bersekolah di Sekolah Luar Biasa (SLB) dengan kurikulum yang disesuaikan dengan jenis SLB dan kebutuhan anak. Pembagian kelas dibagi dalam jenjang TKLB, SDLB, SMPLB, dan SMALB dengan satuan pendidikan/lembaga sesuai dengan kekhususannya diantaranya SLB A untuk anak tunanetra, SLB B untuk anak tunarungu, SLB C untuk anak tunagrahita ringan, SLB D anak tunadaksa, dan SLB F anak tunalaras (Huda & Noviardari, 2018). Hallahan & Kauffman (dalam Mangunsong, 2009) menyatakan bahwa pendidikan luar biasa adalah sekolah dengan program khusus yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dari siswa berkebutuhan khusus.

Untuk mewujudkan pendidikan yang baik, maka peran peranan guru sangat dibutuhkan dalam proses pembelajaran. Berdasarkan Permendiknes No 16 Tahun 2007, guru SLB diharuskan memiliki kualifikasi dengan latar belakang pendidikan diploma empat (D-IV) atau sarjana strata satu (S1) program pendidikan khusus. Kriteria ini dibuat agar tujuan pembelajaran tercapai serta dapat mengembangkan potensi anak berkebutuhan khusus yang berkaitan dengan pendidikan formal (Wulan & Apriliani, 2017). Peran guru SLB bukan hanya sekadar mengajar, melainkan juga harus membimbing dan mengawasi murid dengan menggunakan penangangan khusus. Penelitian yang dilakukan oleh Firmansyah dan Widuri (2014) menyatakan bahwa untuk menjadi guru di sekolah luar biasa harus memiliki kesabaran, ketekunan serta ikhlas dalam menghadapi anak didiknya.

Berdasarkan hasil observasi pada guru yang mengajar di SLB Negeri Semarang didapatkan bahwa guru dapat bersikap antusias dan mengayomi siswa pada saat mengalami kesulitan dalam mengarahkan siswa. Beberapa tantangan yang dihadapi, diantaranya guru kelelahan menngontrol perilaku siswa karena keterbatasan jumlah guru sehingga harus menggabungkan beberapa klasifikasi kebutuhan siswa yang berbeda di dalam satu kelas. Selain itu, guru harus mampu mengatur waktu dengan baik karena harus mengerjakan tugas administrasi sekolah. Sejalan dengan hal tersebut, hasil wawancara awal terhadap beberapa guru di SLB Dharma Bhakti Semarang didapatkan bahwa guru memiliki tantangan kerja yang tinggi. Guru menghadapi tantangan yang bersifat internal dan eksternal. Tantangan yang bersifat internal seperti, guru dituntut harus kreatif, memberikan banyak perhatian pada siswa, serta guru harus mengerjakan tugas administrasi. Tantangan eksternal yang dihadapi guru berkaitan dengan tuntutan dari orang tua mengenai perkembangan anak. Selain itu didapatkan juga informasi bahwa sekolah kekurangan tenaga pengajar, sehingga siswa digabung melebihi kapasitas yang sudah ditentukan Kemendikbud, yaitu lima siswa per kelas.

Dengan berbagai keterbatasan yang dialami oleh siswa SLB, guru harus memaksimalkan kemampuan dan tenaga yang lebih besar untuk dapat

menyampaikan materi kepada siswa serta mampu mengelola emosi dengan baik agar proses pembelajaran berjalan dengan baik. Zembylas (2004) mengungkapkan bahwa guru tidak boleh menampilkan emosi yang terlalu kuat ataupun terlalu lemah. Kemampuan mengelola emosi tersebut disebut dengan *emotional labor*. Robbins dan Jugge (2012) mengemukakan bahwa *emotional labor* adalah situasi yang mengharuskan individu untuk mampu mengekspresikan emosi-emosi yang diinginkan oleh suatu instansi pekerjaan, baik saat berinteraksi dengan anggota lain maupun dengan lingkungan luar organisasi tersebut. Hochschild (2012) mengemukakan bahwa terdapat dua dimensi dari *emotional labor* yaitu *surface acting* dan *deep acting*. *Surface acting* adalah kemampuan individu dalam meregulasi ekspresi dengan menyembunyikan atau memanipulasi emosi. Sedangkan *deep acting* adalah keadaan individu dengan sadar mengatur emosi agar dapat mengekspresikan suatu emosi tertentu.

Guru harus menampilkan emosi yang positif kepada siswa saat mengajar karena perilaku guru baik bersifat verbal maupun non verbal dapat mempengaruhi pikiran, perasaan, serta perilaku dari siswa (Zulfanah & Faisal, 2008). Ekspresi emosi yang positif yang ditampilkan guru untuk menjaga siswa agar siswa tetap semangat dan antusias. Jika guru SLB tidak mampu mempertahankan emosi yang positif maka dapat menimbulkan stres pada saat bekerja (Khoiriyah & Khaerani, 2015). Salah satu faktor yang mempengaruhi *emotional labor* adalah karakteristik pekerjaan, yaitu keanekaragaman keterampilan. Sembiring (2008) mengungkapkan berbagai keterampilan yang harus dimiliki guru, misalnya kemampuan guru dalam pengelolaan kelas, penguasaan materi, kemampuan berkomunikasi yang baik, memiliki kepribadian yang dapat dijadikan teladan, dan memiliki pola pikir yang baik. Choi dan Kim (2005) mengungkapkan apabila semakin banyak dituntut menggunakan keterampilan maka akan semakin bervariasi emosi yang harus ditampilkan dan hal ini dapat menyebabkan stres kerja pada guru.

Dengan berbagai tekanan dan tingkat stres yang dialami oleh guru di sekolah luar biasa, guru juga harus mampu menyesuaikan diri dengan tantangan yang dihadapi. Kepribadian tangguh atau *hardiness* sangat dibutuhkan oleh pekerja untuk mampu mengelola stres yang dialami. Maddi (dalam Alwisol, 2007) mengungkapkan bahwa kepribadian seseorang dapat mempengaruhi tingkat stres yang dimiliki. Salah satu karakteristik kepribadian yang dapat dimiliki oleh individu adalah kepribadian *hardiness* (Schulzt & Schulzt, 2010). Maddi (2013) mendefinisikan *hardiness* sebagai suatu karakteristik kepribadian yang dimiliki oleh seseorang sebagai kekuatan dalam memandang kondisi yang berpotensi dapat memunculkan stres, diubah menjadi situasi yang tidak mengancam sehingga memiliki peluang untuk dihadapi. Individu yang memiliki kontrol yang baik mampu mengatur stres ataupun tekanan yang terjadi sehingga mengurangi munculnya kegelisahan. Kondisi yang dialami oleh guru di sekolah luar biasa dapat menyebabkan stres. Stres tersebut mengakibatkan pada menurunnya kinerja guru dalam mengajar siswa dengan kebutuhan khusus.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris hubungan antara *hardiness* dengan *emotional labor* pada guru Sekolah Luar Biasa di Kota Semarang. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan positif antara *hardiness* dan *emotional labor* pada guru Sekolah Luar Biasa di Kota Semarang. Semakin tinggi *hardiness* yang dimiliki maka semakin tinggi *emotional labor* pada guru SLB di Kota Semarang. Demikian juga sebaliknya, semakin rendah *hardiness* yang dimiliki maka semakin rendah juga *emotional labor* pada guru SLB di Kota Semarang.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah guru SLB di Kota Semarang. Karakteristik subjek adalah guru SLB di Kota Semarang di SLB Negeri atau Swasta dengan status guru tetap atau kontrak. Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *cluster random sampling*. *Cluster random sampling* merupakan teknik pengambilan data dengan melakukan randomisasi terhadap kelompok, bukan terhadap subjek secara individual. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 53 guru SLB yang tersebar di tujuh SLB.

Teknik pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan skala psikologi. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *hardiness* dan skala *emotional labor*. Skala *hardiness* (26 aitem dengan $\alpha = 0,920$) disusun berdasarkan aspek yang dikemukakan oleh Maddi (2013), yaitu komitmen, kontrol, dan tantangan. Skala *emotional labor* (24 aitem dengan $\alpha = 0,933$) disusun berdasarkan aspek-aspek yang dikemukakan oleh Hochschild (2012), yaitu *surface acting* dan *deep acting*. Metode analisis data menggunakan teknik *Spearman Rank* dengan menggunakan software pengolahan dari *Statistical Package for Sosial Sciences* (SPSS) versi 23.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Subjek dalam penelitian ini berjumlah 53 guru di tujuh SLB yang tersebar di Lima Kecamatan di Kota Semarang. Sebelum melakukan uji hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi, yaitu uji normalitas dan uji linearitas. Hasil uji normalitas dengan *Kolmogrov Smirnov* pada variabel *hardiness* diperoleh $p = <0,01$ ($p < 0,05$) yang dikategorikan sebaran data tidak normal. Sedangkan pada variabel *emotional labor* diperoleh nilai $p = 0,003$ ($p < 0,05$) yang dikategorikan sebaran data tidak normal. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki distribusi data tidak normal. Sedangkan hasil uji linearitas menunjukkan hubungan antara kedua variabel penelitian adalah linier dengan nilai $F = 114,233$; $p = 0,000$ ($p < 0,05$), sehingga hubungan kedua variabel tersebut adalah linier.

Berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan dengan menggunakan teknik *Spearman Rank* dengan menggunakan software pengolahan data dari *Statistical Package for Sosial Sciences* (SPSS) versi 23 menunjukkan bahwa adanya hubungan positif

yang signifikan antara *hardiness* dan *emotional labor* pada guru Sekolah Luar Biasa di Kota Semarang dengan angka korelasi $rs=0,869;p=<0,01$ ($p<0,05$), hal ini menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan, artinya semakin tinggi *hardiness* yang dimiliki maka semakin tinggi juga *emotional labor* pada guru SLB. Sebaliknya, semakin rendah *hardiness* yang dimiliki maka semakin rendah juga *emotional labor* pada guru SLB.

Hardiness sebagai suatu karakteristik kepribadian yang dimiliki oleh seseorang sebagai kekuatan dalam memandang kondisi yang berpotensi dapat memunculkan stres, diubah menjadi situasi yang tidak mengancam sehingga memiliki peluang untuk dihadapi (Maddi, 2013). Sebagai guru di SLB tentunya memiliki beban kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan guru pada umumnya. Beban kerja yang tinggi dapat menimbulkan stres pada individu. Maddi (dalam Alwisol, 2007) menyatakan bahwa bahwa kepribadian seseorang dapat mempengaruhi tingkat stres yang dimiliki. Sejalan dengan pendapat tersebut, Skomorovsky & Sudom (2011) mengungkapkan bahwa faktor kepribadian merupakan salah satu faktor yang penting untuk menghadapi stres atau tekanan yang dialami.

Penelitian yang dilakukan oleh Priasmawati dan Sukhirman (2009) menemukan bahwa individu yang memiliki *hardiness* yang tinggi akan menunjukkan adanya resistensi yang tinggi terhadap stress sehingga individu memiliki kepuasan kerja yang tinggi. Didukung juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Judkins dan Rins (2005), Cash dan Gardener (2011), dan Nasiri (2016) menyebutkan bahwa *hardiness* merupakan salah satu faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja. Individu dengan kepuasan kerja yang tinggi akan mampu menampilkan ekspresi emosi yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Shmutte (dalam Choi et al., 2015) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *emotional labor*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa subjek memiliki *hardiness* dan *emotional labor* yang tinggi. Salah satu penyebab tingginya *emotional labor* yang dimiliki oleh guru SLB di Kota Semarang adalah karena faktor kepribadian yang dimiliki oleh guru. Faktor kepribadian menjadi salah satu faktor yang mampu mempengaruhi *emotional labor* karena akan memberikan pengaruh terhadap sikap yang akan ditampilkan (Mishra, 2006). Salah satu karakteristik kepribadian yang dapat dimiliki oleh individu adalah kepribadian *hardiness*. Individu dengan *hardiness* yang baik akan membantu dalam mengelola ekspresi emosi (Schulzt & Schulzt, 2010). Berdasarkan teori *affective event theory* (AET) menyatakan bahwa emosi yang dirasakan oleh individu akan mempengaruhi perilaku di tempat kerja. Emosi yang dialami oleh individu akan merespons kejadian yang terjadi di dalam lingkungan kerja. Lingkungan kerja dapat memicu reaksi emosi, baik secara positif maupun negatif. Hal juga yang menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi *emotional labor*, yaitu lingkungan kerja. Akhirnya emosi akan mempengaruhi sejumlah aspek dalam kinerja dan kepuasan kerja (Robbins & Judge, 2008).

Beberapa temuan yang didapatkan dari penelitian ini salah satunya adalah bahwa laki-laki memiliki *hardiness* yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan perempuan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hedayati dan Khaeez (2015) menyatakan bahwa *hardiness* pada laki-laki lebih tinggi jika dibandingkan pada perempuan. Hal ini terjadi karena perempuan memiliki tingkat stres yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan laki-laki (Hedayati dan Khaeez, 2015). Berdasarkan kategori masa kerja, tidak terdapat perbedaan subjek dengan masa kerja yang bervariasi. Subjek dengan masa kerja 11-15 tahun memiliki *hardiness* yang tinggi sebesar 88,00%. Hal ini menunjukkan bahwa masa kerja subjek sudah cukup lama dan berpengalaman sehingga mampu menunjukkan *hardiness* yang tinggi. Sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Bissonete (1998) yang menyatakan bahwa pengalaman merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *hardiness*.

Temuan lain yang diperoleh dari penelitian ini bahwa terdapat perbedaan *emotional labor* jika ditinjau dari perbedaan gender. Sesuai dengan yang dikemukakan oleh Xuehong et al (dalam Ye & Chen, 2015) bahwa perempuan memiliki *surface acting* dan *deep acting* yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan laki-laki. Berbeda dengan pendapat yang dikemukakan oleh Xuehong et al (dalam Ye & Chen, 2015) bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan *emotional labor* pada guru pendidikan khusus jika ditinjau dari perbedaan gender. Jika ditinjau dari perbedaan masa kerja, maka subjek dengan masa kerja 11-15 tahun memiliki *emotional labor* yang sangat tinggi sebanyak 88,00%. Sejalan dengan yang disampaikan oleh Sun (dalam Ye & Chen, 2015) bahwa semakin lama masa kerja individu, maka akan memiliki tinggi *emotional labor* yang dimiliki.

Saran untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat Bagi peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk melakukan penelitian secara khusus ke SLB bagian lain, seperti tuna netra (SLB A), tuna rungu (SLB B), tuna daksa (SLB D), tuna laras (SLB F).

KESIMPULAN

Terdapat hubungan positif yang signifikan antara *hardiness* dengan *emotional labor* pada guru sekolah luar biasa (SLB) di Kota Semarang. Semakin tinggi *hardiness*, maka akan semakin tinggi *emotional labor* pada guru sekolah luar biasa dan sebaliknya. Jika semakin rendah *hardiness*, maka akan semakin rendah juga *emotional labor* yang dimiliki oleh guru sekolah luar biasa di Kota Semarang.

DAFTAR PUSTAKA

Alwisol. (2007). *Psikologi kepribadian*. Malang: UMM Press.

- Bissonnette, M. (1998). Optimism, hardiness, and resiliency: a review of the literature. *Prepared for the Child and family Partnership Project.*
- Cash, M. L., & Gardner, D. (2011). Cognitive hardiness, appraisal, and coping: comparing two transactional models. *Journal of Managerial Psychology*, 26(8), 646-664. DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/02683941111181752>
- Choi, Y. G., & Kim, K. S. (2015). A literature review of emotional labor and emotional labor strategies. *Universal Journal of Management*, 3 (7), 283-290. DOI: 10.13189/ujm.2015.130704.
- Firmansyah, I., & Widuri, E. L. (2014). Subjective well being pada guru Sekolah Luar Biasa (SLB). *Empathy: Jurnal Fakultas Psikologi*, 2, 1-7.
- Hedayati, M., & Khaeez. P. (2015). The relationship between psychological hardiness and achievement motivation. *International Journal of Research In Social Sciences*, 5 (3).
- Hochschild, A. R. (2012). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. California: University of California Press.
- Huda, T. F., & Noviandari, H. (2018). Peran sekolah dalam pendidikan anak berkebutuhan khusus di SDLB PGRI Bangorejo Banyuwangi. *Jurnal Psikologi*, 5, 29-37.
- Judkins, S., & Rind, T. (2005). Hardiness, job satisfaction and stress among. *Home health care management and practice*, 17 (2), 113-118. DOI: <https://doi.org/10.1177%2F1084822304270020>
- Khoiriyah, D., & Khaerani, N. M. (2015). Peran emosi positif pada guru SLB tunagrahita. *Psikologika*, 20, 1-19.
- Maddi, S. R. (2013). *Hardiness: turning stressful circumstances into resilient growth*. USA: Springer. DOI: <https://doi.org/10.1007/978-94-007-5222-1>.
- Mangunsong, F. (2009). *Psikologi dan pendidikan anak berkebutuhan khusus*. Depok: LPSP3 UI.
- Mishrah, S. K. (2006). *What emotional labor: A review of literature*. Indian: Indian Institute of Management Ahmedabad (IIMA).
- Nasiri, T. (2016). Evaluation of the relationship between hardiness and self-efficacy with job satisfaction of high school teachers in the county of shahriar. *International Journal of Humanities and Cultural Studies*, 2471-2479.
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 16 Tahun 2007 tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Guru

- Priamawati, R. E., & Sukhirman, I. (2009). Hubungan antara hardiness dan kepuasan kerja pada perawat di Rumah sakit X. *Mind Set*, 1, 63-70.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2012). *Perilaku organisasi (organizational behavior) edisi 12*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sembiring, M. G. (2008). *Mengungkap rahasia dan tips manjur: Menjadi guru sejati*. Yogyakarta: Penerbit Best Publisher.
- Schulzt, D., & Schulzt, S. E. (2010). *Psychology & work today* (10thed.). Upper Saddle River: Prentice Hall.
- Skomorovsky, A., & Sudom, K. A. (2011). Psychological well-being of Canadian forces officer candidates: The unique roles of hardiness and personality. *Military Medicine*, 176, 389-395
- Wulan, D. K., & Apriliani, A. C. (2017). Job demands dan burnout pada guru sekolah luar biasa (SLB) Negeri. *Jurnal Penelitian dan Pengukuran Psikologi*, 6, 17-25. DOI: <https://doi.org/10/21009/JPPP/061.03>.
- Ye, M & Chen, Y. (2015). A literature review on teacher's emotional labor. *Scientific Research Publishing*, 6, 2232-2240. DOI:10.4236/ce.2015.620230.
- Zembylas M (2004). Emotion metaphors and emotional labor in science teaching. *Science Education*, 88 (3), 301-324. DOI: 10.1002/sce.10116
- Zulfanah & Faisal. (2008). *Menyiapkan anak jadi juara*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.