

BAB V PENUTUP

5.1. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan data-data yang telah diolah dari ketiga informan, dapat diketahui bahwa emosi marah yang ditunjukkan oleh para informan disebabkan oleh stres kerja yang dialami oleh para informan. Stres kerja yang dialami oleh ketiga informan berkaitan dengan gangguan teknis, perilaku customer dan kekurangan-kekurangan yang dimiliki oleh perusahaan tempat para informan bekerja. Emosi marah yang timbul pada diri informan ditunjukkan melalui aspek-aspek yang dikemukakan oleh Beck (dalam Aziz, 2017). Aspek-aspek tersebut meliputi aspek biologis, aspek emosional, aspek intelektual, aspek sosial, dan aspek spritual.

Berdasarkan hasil wawancara para informan mempunyai alasan bekerja sebagai desainer grafis pada perusahaan tersebut. Informan HI memilih bekerja sebagai desainer grafis karena mempunyai kegemaran pada hal-hal yang berbau komputer dan desain. Informan IN memilih bekerja sebagai desainer grafis karena informan IN memiliki hobi menggambar pada awalnya. Alasan lain informan IN memilih pekerjaan terserbut karena untuk memenuhi kebutuhan hidup bersama keluarganya, informan IN juga mengatakan bahwa ingin mengembangkan diri dalam bidang desain grafis. Informan RL memilih bekerja sebagai desainer grafis karena pada awalnya informan RL sudah mengenal dunia desain grafis sejak SMA dan banyak menjual hasil desain disosial media. Namun dikarenakan hasil dari penjualan desain lewat sosial media tidaklah pasti, akhirnya informan RL memilih bekerja sebagai desainer grafis.

Sedangkan *rating scale* emosi marah yang diberikan kepada 30 desainer grafis menghasilkan 25 item valid, dengan perolehan nilai r_{hitung} berkisar antara 0,365 hingga 0,734 sehingga nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai $r_{tabel}=0,361$. Sedangkan untuk uji reliabilitas *rating scale* diperoleh nilai *chronbach alpha* sebesar 0,819 yang berarti item-item yang digunakan dalam *rating scale* bersifat reliabel dengan perbandingan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, $0,819 > 0,361$. Tiap-tiap aspek ada *rating scale* mempunyai jumlah item valid yang berbeda. Aspek biologis memiliki 5 item valid, aspek emosional memiliki 8

item valid, aspek intelektual memiliki 4 item valid, aspek sosial memiliki 3 item valid, dan aspek spiritual memiliki 5 item valid. Dari 25 item valid tersebut, *rating scale* kemudian dibagikan kepada 3 subyek desainer grafis yang memiliki tingkat stres tinggi yang diperoleh dari hasil skala *New Job Stress* yang dikembangkan oleh Shukla dan Srivastaka (2016), dengan skor untuk masing-masing subyek HI = 77, IN = 76, dan RL = 77.

Pada aspek biologis, ketiga informan menunjukkan emosi marah yang sama yaitu melalui respon fisiologis berupa peningkatan denyut nadi, berkeringat dingin, dan merasakan otot yang kaku pada beberapa bagian tubuh. Menurut hasil dari *rating scale* Informan HI jarang merasakan peningkatan denyut nadi. Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara yang menyebutkan bahwa informan HI merasakan peningkatan denyut nadi namun tidak ke semua customer, informan HI merasakan peningkatan denyut nadi ketika bertemu dengan customer yang *perfeksionis* dan memiliki banyak permintaan jenis desain namun hanya memilih sebagian kecil desain yang telah dibuat. Berdasarkan wawancara informan HI juga merasakan peningkatan denyut nadi ketika tidak bisa menangani masalah-masalah teknis yang muncul. Menurut wawancara informan IN merasakan peningkatan denyut nadi ketika terjadi kesalahan atau aplikasi yang *error* dan menyebabkan file desain yang telah dibuat hilang dan mengharuskan IN untuk membuat ulang desain tersebut. Namun hal tersebut tidak didukung oleh hasil dari *rating scale* yang menunjukkan bahwa informan IN tidak pernah mengalami peningkatan denyut nadi. Informan RL merasakan peningkatan denyut nadi saat masa awal bekerja sebagai desainer grafis, ketika bertemu dengan customer yang mempunyai banyak permintaan dan tuntutan dan saat terjadi kesalahan dalam mengerjakan desain maupun kesalahan teknis yang tiba-tiba terjadi. Hal tersebut didukung oleh hasil dari *rating scale* yang menunjukkan bahwa informan RL jarang mengalami peningkatan denyut nadi.

Respon fisiologi lain yang ditunjukkan oleh ketiga informan adalah adalah rasa kaku pada otot bagian leher, punggung, tangan akibat terlalu lama duduk didepan meja komputer. Hal tersebut didukung oleh hasil wawancara, observasi dan *rating scale* yang

menyebutkan bahwa ketiga informan sering merasakan kaku pada otot di beberapa bagian tubuh. Ketiga informan juga tidak pernah mengepalkan tangan ketika mengalami masalah dalam pekerjaannya sebagai desainer grafis selama ini dan hal tersebut juga didukung oleh hasil wawancara, observasi serta *rating scale*. Respon fisiologis lain yang ditunjukkan oleh para informan adalah keringat dingin. Dari hasil wawancara, Informan HI dan IN mengalami keringat dingin ketika berhadapan langsung dengan customer dan mengalami gangguan teknis atau melakukan kesalahan dalam mengerjakan desain. Sedangkan informan RL mengalami keringat dingin ketika bertemu dengan customer yang mempunyai banyak permintaan dan tuntutan. Untuk hasil *rating scale* informan HI lebih sering mengalami keringat dingin, sedangkan informan IN dan RL lebih jarang mengalami keringat dingin. Respon-respon fisiologis yang muncul pada para informan dipicu oleh keinginan customer yang banyak dan terlalu banyak menuntut. Hal tersebut sesuai dengan hasil *rating scale* yang menunjukkan bahwa para informan merasakan respon fisiologis tersebut muncul akibat adanya customer yang terlalu menuntut dan mempunyai banyak permintaan.

Dari hasil wawancara juga menunjukkan bahwa respon fisiologis berupa peningkatan denyut nadi dan keringat dingin terjadi akibat rasa takut dan marah akibat gangguan teknis yang terjadi saat para informan melayani customer. Para informan takut terhadap respon buruk yang akan diberikan oleh customer karena gangguan teknis tersebut Gangguan teknis yang terjadi juga menyebabkan para informan mengerjakan ulang desain yang telah hilang sehingga menyebabkan otot-otot tubuh mereka tersa kaku karena mengerjakan ulang desain tersebut dan tentunya membutuhkan waktu yang lama. Dari hal-hal tersebut dapat disimpulkan bahwa emosi marah akibat stres kerja merupakan reaksi dari hal-hal yang mengancam diri dan perasaan para informan. Hal ini sesuai dengan pendapat Chaplin (2011) bahwa marah merupakan hasil dari suatu reaksi emosi seseorang akibat dari rangsangan situasi-situasi yang mengancam fisik maupun jiwa, serta dapat ditimbulkan juga oleh perasaan terkekang yang ada dalam diri seseorang dan rasa kekecewaan terhadap suatu hal.

Selanjutnya emosi marah berdasarkan aspek emosional. Emosi marah para informan pada aspek emosional ditunjukkan dengan perasaan tidak nyaman, tidak berdaya, merasa jengkel, frustrasi, dan mudah marah. Perasaan tidak nyaman yang dialami oleh informan HI ditunjukkan dengan berjalan-jalan tanpa arah tujuan ketika saat jam kerjanya. Sedangkan informan IN menunjukkan rasa tidak nyaman dengan mood kerja yang terganggu, dan informan RL menunjukkan rasa tidak nyamannya dengan kehilangan semangat bekerja dan tidak bisa duduk diam. Hal tersebut didukung oleh hasil *rating scale* dan observasi yang menunjukkan bahwa ketiga informan sering merasa tidak nyaman ketika mengalami stres kerja. Perasaan tidak berdaya yang dialami oleh ketiga informan tersebut sama, dengan tidak melakukan apa-apa dan hanya pasrah ketika terdapat gangguan teknis atau kesalahan kerja yang terjadi. Menurut hasil dari *rating scale* ketiga informan jarang menunjukkan rasa tidak berdaya saat mengalami stres dalam bekerja, hal tersebut juga didukung oleh hasil observasi dimana intensitas emosi marah dengan tidak berdaya hanya terjadi sesekali pada setiap informan. menurut Baqi (2015) ketidakberdayaan adalah bentuk emosi marah pasif yang merupakan bentuk emosi marah dengan perilaku tidak tegas karena membiarkan hal diri diserang.

Rasa jengkel yang timbul pada ketiga informan diungkapkan secara berbeda-beda. Informan HI mengungkapkan rasa jengkelnya dengan memarahi orang yang membuatnya jengkel, menjadi lebih pendiam, menghela nafas panjang, dan berkata kasar. Informan IN mengungkapkan rasa jengkelnya dengan menghela nafas panjang ketika bertemu dengan customer yang mempunyai banyak permintaan. Sedangkan informan RL mengungkapkan rasa jengkelnya dengan menahan umpatan dalam hati dan tidak mengungkapkannya didepan orang yang membuatnya jengkel. Spielberger (dalam Desra, 2019) mengungkapkan bahwa cara orang dalam mengungkapkan emosi marahnya berbeda-beda. Spielberger membagi emosi marah menjadi tiga yaitu *anger in*, *anger out* dan *anger control*. Pengungkapan rasa jengkel pada para informan dengan diam, menghela nafas panjang, dan memilih untuk tidak mengungkapkan kemarahan adalah bentuk emosi *anger in*

dimana pengungkapan emosi marah hanya dirasakan oleh individu dan cenderung ditekan kedalam dirinya sendiri. Sedangkan emosi marah berupa umpatan adalah bentuk emosi *anger out* dimana umpatan tersebut merupakan reaksi yang dimunculkan oleh individu ketika dalam keadaan marah, dan setelah memunculkan emosi marah tersebut individu akan merasa lega karena marah yang dirasakan sudah terpuaskan.

Rasa frustrasi pada informan HI ditunjukkan dengan hilangnya semangat dalam bekerja. Ketika informan IN merasa frustrasi, ia akan kehilangan semangat dalam bekerja dan bersikap bodo amat terhadap kerjaannya sendiri. Rasa frustrasi pada informan IN juga diungkapkan dengan rasa marah yang besar ketika informan IN tidak bisa menahan rasa frustasinya. Para informan juga merasakan mudah marah dan menjadi lebih sensitif terhadap setiap kata-kata atau perilaku orang-orang disekitarnya. Dari perilaku marah tersebut dapat disimpulkan bahwa emosi marah yang timbul merupakan respon seseorang dalam mengatasi perasaan-perasaan yang mengganggu dalam dirinya. Hal tersebut juga dikemukakan oleh Nay (1996) yang menjelaskan bahwa emosi marah adalah emosi yang penting karena dapat menjadi sinyal atau pemberitahuan pada seseorang untuk menghilangkan rasa terganggu dan rasa tidak nyaman yang ditimbulkan oleh suatu masalah agar cepat diselesaikan.

Aspek emosional berkaitan dengan konflik dalam lingkungan kerja. Konflik-konflik yang terjadi dalam lingkungan kerja para informan menyebabkan rasa sakit hati yang menimbulkan hasrat berkelahi pada ketiga informan. Besarnya hasrat berkelahi pada ketiga informan dipengaruhi oleh seberapa besar masalah yang sedang mereka hadapi. Informan HI dan RL tidak mempunyai hasrat berkelahi yang besar selama bekerja sebagai desainer grafis diperusahaan tersebut karena setiap masalah yang mereka alami masih dapat diselesaikan dengan diskusi antar rekan kerja. Bentuk emosi marah informan HI dan RL dengan memilih jalan diskusi merupakan bentuk emosi marah asertif yang merupakan perilaku paling tepat dalam mengungkapkan emosi marah (Baqi, 2015). Sedangkan informan IN memiliki hasrat berkelahi yang besar karena

informan IN pernah berfikir untuk membunuh rekan kerjanya yang bermasalah. Namun informan IN dapat mengendalikan keinginan tersebut dan memilih untuk mengalihkan pikirannya tersebut dengan melakukan kegiatan lain. Rasa sakit hati, rasa frustrasi, dan keinginan untuk berkelahi merupakan faktor-faktor penyebab emosi marah. Hal ini sesuai dengan teori milik Stearen (dalam Aziz, 2017) yang mengungkapkan bahwa kemarahan adalah gabungan dari hal-hal yang tidak menyenangkan, rasa cemas, rasa dendam, tegang, sakit hati, dan frustrasi. Sejalan dengan itu, pengungkapan emosi marah dengan pikiran untuk menyakiti orang lain merupakan bagian dari bentuk marah *anger out* dimana individu akan mengungkapkan kemarahannya pada orang lain untuk mendapatkan rasa puas akan kemarahan yang dirasakan (Spielberger dalam Desra, 2019). Baqi (2015) juga mengungkapkan bahwa bentuk marah dengan tujuan menyakiti orang lain atau merugikan orang lain merupakan bentuk marah yang agresif.

Pada aspek intelektual emosi marah ditunjukkan melalui respon kognitif. Respon kognitif yang muncul adalah pikiran-pikiran yang memicu emosi marah tiga informan tersebut. Respon kognitif atas emosi marah tersebut menimbulkan dampak bagi para informan. Menurut hasil dari *rating scale* ketiga informan merasa sering kesulitan dalam mencari ide dan kehilangan kreativitas dalam mendesain. Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara yang menyebutkan bahwa ketiga informan merasa kesulitan mencari ide-ide kreatif ketika mengalami stres kerja. Dampak lain yang dirasakan oleh informan HI ketika mengungkapkan emosi marahnya adalah hilangnya inspirasi, rasa lelah pada tubuh dan mata yang berkunang-kunang, sedangkan dampak yang dirasakan oleh informan IN adalah hilangnya semangat bekerja, dan perasaan tidak nyaman, naiknya asam lambung, sehingga menyebabkan rasa perih pada perut informan IN, kesulitan mencari ide, serta kurangnya kreativitas desain yang menyebabkan informan IN tidak bisa membuat desain yang bagus. Sedangkan informan RL merasakan dampak berupa fokus kerja yang terganggu, rasa pusing, dan malas berfikir sehingga informan RL terkadang melamun, kurangnya kreativitas, dan kesulitan dalam mencari ide desain. Hal ini sesuai dengan teori yang

diungkapkan oleh Rustaman dan Suhandi (2015) dalam jurnalnya yang mengemukakan bahwa proses kognitif sangat erat hubungannya dengan proses mengingat, memahami menerapkan, memberikan analisis, memberikan evaluasi serta dalam proses menciptakan atau membuat sesuatu. Sehingga bila kognitif seseorang terganggu maka proses-proses tersebut juga akan terganggu.

Emosi marah juga ditunjukkan melalui aspek sosial. Aspek sosial ini berkaitan dengan interaksi individu dengan lingkungannya, dan tugas-tugas kerja. Pada informan HI emosi marah yang muncul berpengaruh pada interaksi dengan sesama rekan kerja sehingga informan HI menjadi malas melakukan interaksi dengan rekan kerjanya dan memilih untuk bersikap diam. Rekan kerja HI yang mengetahui emosi marah informan HI memberikan respon berupa rasa takut, dan memilih untuk tidak melakukan interaksi dengan informan HI. Walaupun sedang mengungkapkan emosi marahnya, informan HI tetap mengerjakan tugas-tugas desainnya dan tetap mendapat tugas desain dari sesama rekan kerja maupun atasan perusahaan. Begitu juga informan IN dan RL yang juga tetap mengerjakan tugas dan tetap mendapatkan tugas kerja dari atasan maupun rekan kerjanya. Emosi marah berupa rasa enggan untuk menjalin komunikasi dan interaksi antar individu serta memilih untuk tetap diam disebabkan oleh emosi marah adalah emosi yang sulit untuk diungkapkan. Hal tersebut didukung oleh Albin (dalam, Nirmala, 2015) yang mengungkapkan bahwa marah adalah salah satu emosi yang sulit bagi individu dalam hal menerima maupun untuk mengungkapkannya. Bentuk emosi yang tidak diungkapkan juga dijelaskan oleh Spielberger (dalam Desra, 2019) dimana rasa marah yang dirasakan seseorang cenderung ditekan kedalam dirinya sendiri dan memilih untuk tidak mengungkapkannya.

Selanjutnya aspek spiritual yang berhubungan dengan nilai-nilai yang ada dalam perusahaan, pelanggaran norma dan nilai, serta resiko pekerjaan yang dipilih. Hasil *rating scale* menunjukkan bahwa ketiga informan tetap melakukan kewajiban agamanya walaupun sedang mengalami stres dalam bekerja. Ketiga informan mengungkapkan bahwa, nilai-nilai yang ada dimiliki perusahaan

tempat mereka bekerja adalah profesionalitas kerja, kejujuran, dan ketepatan waktu. Namun ketika ketiga informan mengalami stres, para informan mengeskspresikan emosi marahnya dengan melanggar norma dan nilai yang ada dalam perusahaan tersebut. Emosi marah informan HI ditunjukkan dengan berkata kasar, membolos kerja ketika merasa stres dalam bekerja dan sengaja datang terlambat untuk bekerja. Informan IN mengungkapkan emosi marahnya ketika stres dengan membolos kerja ketika merasa stres, dan sengaja datang terlambat untuk bekerja. Sedangkan informan RL mengungkapkan emosi marahnya karena stres dengan berkata kasar, membolos kerja saat merasa stres, dan sengaja datang terlambat saat masuk kerja. Para informan mengerti akan resiko bekerja sebagai desainer grafis, namun alasan finansiallah yang membuat mereka tetap bertahan bekerja sebagai desainer grafis. Ekskspresi emosi marah yang timbul akibat stres kerja tersebut didukung oleh Shermerhorn, dkk (2010) yang menjelaskan bahwa terlalu stres dapat mengakibatkan menurunnya kesehatan fisik, mental, dan sistem imun seseorang sehingga akan menyebabkan meningkatnya ketidakhadiran saat bekerja, kesalahan kerja, kecelakaan kerja, ketidakpuasan, kemampuan yang menurun, perbuatan tercela, bahkan penyakit dan masalah kesehatan.

Mudjiran, dkk (2007) menjelaskan bahwa ada beberapa cara untuk mengendalikan emosi marah yaitu dengan cara berfikir positif, menghargai pendapat orang lain, bersabar dan menjadi pemaaf serta mengalihkan perhatian. Menurut hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, para informan dapat mengendalikan luapan emosi marah yang berlebihan dengan berbagai cara yang positif. Informan HI mengendalikan emosi marahnya dengan mengalihkan kegiatannya dengan beristirahat sejenak, mendengarkan musik, *ngopi*, dan memilih mengerjakan pekerjaan lain serta memilih untuk bersabar dalam menghadapi masalah yang memicu rasa marah pada dirinya. Informan IN lebih memilih untuk bersabar dalam menghadapi masalah kerja yang terjadi. Informan IN juga mengendalikan emosi marahnya dengan memilih untuk mengalihkan kegiatannya dengan bersantai sejenak mencari potongan-potongan harga dan melihat drama Korea. Informan RL mengatasi emosi

marahnya dengan bersantai, merokok, *ngopi*, dan memilih untuk bersabar dalam menghadapi masalah yang dapat memicu rasa marah dalam dirinya.

Dari uraian-uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa emosi marah pada setiap informan dipicu oleh permasalahan yang terjadi pada lingkungan kerja mereka. Permasalahan yang terjadi tersebut meliputi kekurangan perusahaan terhadap penyediaan fasilitas yang mengakibatkan gangguan teknis yang memicu rasa stres dan marah. Perilaku customer yang bermacam ragam juga memicu rasa stres dan marah sehingga para informan mengungkapkan emosi marahnya dalam berbagai bentuk seperti respon fisiologis berupa keringat dingin, dan peningkatan denyut nadi. Lingkungan kerja seperti rekan kerja atau atasan perusahaan juga merupakan faktor pemicu dari rasa stres dan marah yang ditunjukkan dengan memilih untuk tidak melakukan interaksi sama sekali dan memilih untuk menjadi pribadi yang pendiam. Emosi marah yang lain juga ditunjukkan dengan pelanggaran norma dan nilai yang ada dalam perusahaan tersebut. Para informan memilih untuk membolos kerja ketika merasa stres dalam bekerja. Namun alasan finansiallah yang membuat mereka tetap bertahan dan tetap melakukan pekerjaann sebagai desainer grafis.

5.2. Refleksi Penelitian

Selama penelitian dilakukan, peneliti menyadari bahwa proses penelitian ini tidak mudah dan membutuhkan waktu yang tidak sebentar. Namun peneliti tetap melakukan dengan rasa pantang menyerah. Dalam penelitian ini, peneliti juga mendapatkan banyak hal-hal baru yang dapat dipelajari, diantaranya sebagai berikut :

1. Peneliti belajar bahwa menjalin rapport dengan para informan itu penting, karena berpengaruh pada hasil dalam pengambilan data selama wawancara dan observasi.
2. Peneliti belajar bahwa pekerjaan yang terlihat mudah sebenarnya memerlukan proses yang panjang dan melelahkan serta pengorbanan yang besar

3. Peneliti juga belajar bahwa lingkungan kerja yang buruk akan mempengaruhi bagaimana sikap karyawannya dalam melayani customer yang ada
4. Dari ketiga informan, peneliti juga belajar bahwa bekerja sebagai desainer grafis bukan hanya memerlukan *skill* dalam hal mendesain, namun juga kesiapan mental dan fisik, karena berhubungan dengan manusia lain yang mempunyai banyak kepribadian dan perilaku yang berbeda-beda.
5. Peneliti juga belajar bagaimana cara menyampaikan ijin penelitian kepada pihak-pihak terkait, merasakan penolakan dan membangun relasi baru yang berhubungan dengan dunia kerja.
6. Peneliti juga menyadari bahwa dalam proses penelitian ini diperlukan tekad dan semangat yang kuat serta kontrol diri terhadap rasa malas, sehingga peneliti harus membangun niat dan tekad yang kuat.

Selain mendapatkan pelajaran-pelajaran yang bersifat positif, peneliti juga menyadari adanya keterbatasan yang perlu di evaluasi meliputi :

1. Peneliti hanya bisa melakukan observasi selama dua kali karena pembatasan kegiatan yang dilakukan oleh pihak perusahaan terkait dengan pandemi covid-19 yang ada.
2. Ketika proses pengambilan data berlangsung, salah satu informan mengalami kecelakaan, sehingga proses wawancara hanya dilakukan kurang dari satu jam.
3. Masalah prokastinasinasi dan masalah kesehatan lain yang membuat penelitian tertunda cukup lama.
4. Peneliti juga merasa kesulitan dalam menuliskan hasil wawancara dan observasi karena keterbatasan panduan yang dimiliki oleh peneliti.
5. Hasil *rating scale* yang diberikan kepada para subyek mempunyai hasil yang bertolak belakang dengan hasil wawancara dengan observasi yang telah dilakukan.

5.3. Simpulan

Dari hasil penelitian yang berjudul “Emosi Marah Pada Desainer Grafis yang Mengalami Stres Kerja” dapat disimpulkan bahwa emosi marah pada setiap informan dipicu oleh permasalahan yang terjadi pada lingkungan kerja mereka. Permasalahan yang terjadi tersebut meliputi kekurangan perusahaan terhadap penyediaan fasilitas yang mengakibatkan gangguan teknis yang memicu rasa stres dan marah. Perilaku customer yang bermacam ragam juga memicu rasa stres dan marah sehingga para informan mengungkapkan emosi marahnya dalam berbagai bentuk seperti respon fisiologis berupa keringat dingin, dan peningkatan denyut nadi. Lingkungan kerja seperti rekan kerja atau atasan perusahaan juga merupakan faktor pemicu dari rasa stres dan marah yang diungkapkan dengan memilih untuk tidak melakukan interaksi sama sekali dan memilih untuk menjadi pribadi yang pendiam. Emosi marah yang lain juga ditunjukkan dengan pelanggaran norma dan nilai yang ada dalam perusahaan tersebut. Para informan memilih untuk membolos kerja ketika merasa stres dalam bekerja dan dua diantaranya juga mengungkapkan rasa marahnya dengan berkata kasar. Namun alasan finansiallah yang membuat mereka tetap bertahan dan tetap melakukan pekerjaan sebagai desainer grafis.

5.4. Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut adalah beberapa saran yang bisa diambil dari penelitian ini :

1. Bagi informan penelitian, stres kerja dapat menyebabkan emosi marah yang bersifat negatif sehingga perlu untuk mengelola emosi marah dan diungkapkan secara positif sehingga tidak merugikan rekan kerja, atasan, customer, maupun orang-orang disekitar.
2. Bagi peneliti selanjutnya, peneliti menyarankan untuk mempersiapkan pertanyaan dengan pertanyaan mudah dimengerti oleh informan. Hal tersebut bertujuan agar informan lebih memahami maksud dari pertanyaan yang diajukan. Peneliti juga harus memastikan dengan sungguh-sungguh bahwa semua informan dapat terlibat penuh dalam

proses penggalan data. Peneliti juga harus menyiapkan informan cadangan yang sesuai dengan kriteria, bila sewaktu-waktu terdapat informan yang mengundurkan diri.

Daftar Pustaka

- Atmaji, L. T. (2019). *Proses Penentuan Harga Desain pada Desainer Grafis Freelance*. *Jurnal Tata Kelola Seni*, 5(1), 42–49. s8
- Aziz, W. B. (2017). *Hubungan Asertivitas Dengan Pengungkapan Emosi Marah Pada Orang Dengan Diabetes Melitus Tipe 2*. Surabaya: Fakultas Psikologi dan Kesehatan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel.
- Baqi, S. Al. (2015). Ekspresi Emosi Marah. *Buletin Psikologi*, 23(1)
- Bowlby, J. (2007). *Attachment and Loss*. NY: Basic Book.
- Cautin, R. L., Overholser, J. C., & Goetz, P. (2001). *Assesment of Mode of Anger Expression In Adolescent Psychiatric Inpatients*. *Proquest Sociology*, 36(141), 163-170.
- Chaplin, J. P. (2011). *Kamus Lengkap Psikologi*. Ahli Bahasa : Kartini Kartono. Jakarta: PT. Radja Grafindo Persada.
- Cranwell-Ward, J & Abbey, A. (2005). *Organizational Stress*. NY: Palgrave Macmillan.
- Creswell, J. W. (2019). *Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Direktorat Pembinaan Kursus dan Pelatihan Ditjen PAUD dan Dikmas, Kemendikbud RI: Pengantar Desain Grafis (2016). [Versi elektronik]. Diambil pada tanggal 19 Juni 2020 dari <http://http://repositori.kemdikbud.go.id/11838/1/9-Desain-Grafis-OK.pdf.html>.
- Desra, N. (2019). *Respon Siswa dalam Mengungkapkan Emosi Marah di SMP dan Implikasinya Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling*. Padang: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.
- Dhani, A. (2017, Februari 26). *Ancaman Pekerja Kreatif*. Diakses dari <https://tirto.id/ancaman-kematian-pekerja-kreatif-cjJp>
- Duffy, J. (2012). *Managing Anger and Aggression: Practical Guidance for Schools*. South Eastern Education and Library Board: Psychology/ Behavior Support Section.
- Dewojati, R. K. W. (2009). *Desain Grafis Sebagai Media Ungkap Periklanan*, 7(2), 175–182.

- Ekman, P. (2003). *Emotion Revealed*. NY: Times Book Henry Holt and Company LLC.
- Evans-Martin, F. Fay (2007) dalam Chudler, Eric H (ed). (2007) *Emotion and Stress*. NY : Chelsea House.
- Faupel, A., Herrick, E., & Sharp, P. (2011). *Anger Management: A practical Guide*. (2nd Edition). NY: Routledge.
- Goleman, D. (2000). *Emotional Intelligence :Mengapa EI lebih penting daripada IQ*. Ahli Bahasa: T. Hermaya. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gross, James J. (1998). *The Emerging Field of Emotion Regulation: An integrative Review*. *Review of General Psychology*. Vol. 2. Hal. 271-299
- Hastuti, L. W. (2018). Kontrol Diri dan Agresi : Tinjauan Meta-Analisis. *Buletin Psikologi*, 26(1).
<https://doi.org/10.22146/buletinpsikologi.32805>
- Hudaya, N. F. (2015). *Peningkatan Kemampuan Mengelola Emosi Marah Melalui Teknik Anger Management Pada Siswa Kelas X Teknik Komputer dan Jaringan SMK Muhammadiyah 1 Moyudan*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta.
<http://kbbi.kemendikbud.go.id/entri/Ekspresi>. diakses pada 27 Agustus 2020
<http://kbbi.kemendikbud.go.id/entri/Emosi>. diakses pada 27 Agustus 2020
<http://kbbi.kemendikbud.go.id/entri/marah>. diakses pada 29 Agustus 2020
- Kurniawan, A. P., & Hasanat, N. U. (2010). *Ekspresi Emosi pada Tiga Tingkatan Perkembangan pada Suku Jawa Di Yogyakarta: Kajian Psikologi Emosi dan Kultur pada Masyarakat Jawa*. *Jurnal Psikologi Indonesia*, VII(1), 50-64.
- Luthans, fred. (2011). *Organizational behavior: An Avidence-based approach*. (12th edition). NY: Mcgraw-Hill/Irwin.
- Mustafidah, A. (2015). *Hubungan Antara Kontrol Diri dengan Emosi Marah Pada Supir Bus Trayek Purwokerto tegal yang Berada di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Terminal Purwokerto*. (Skripsi). Purwokerto: Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah.

- Nay. W. R. (1996). *Mengelola Kemarahan: Terampil Menangani Konflik Melanggar Hubungan dan Mengekspresikan Diri Tanpa Lepas Kendali*. Ahli bahasa: Leinovar Bahfein. Jakarta: PT. Serambi Ilmu Semesta
- Nirmala, R. V. (2015). *Hubungan Antara Gaya Kelekatan dengan Ekspresi Emosi Marah Konstruktif Pada Remaja*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi Universitas Sanata Dharma.
- Mudjiran, Dkk. (2007). *Buku Ajar: Perkembangan Peserta Didik*. Padang: UNP Press.
- Munandar, A. S. (2006). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: UI-Press.
- Panengah, Yogi. I (2012). *Hubungan Antara Beban Kerja dengan Stres Kerja Pada Pekerja di Sentra Industri Gamelan Wirun Sukoharjo*. (Skripsi). Surakarta: Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret.
- Purwanto, Y. & Mulyono, R. M., (2006). *Psikologi Marah, Perspektif Islami*. Bandung: Refika Aditama.
- Qamardani, Q. L., & Wahaab, T. (2016). *Perancangan Buku Komik Pengenalan Profesi Desain Grafis*. *E-Proceeding Art & Design*, 3(3), 640–655.
- Rachman, S. B. P. (2018) *Faktor Determinan Terhadap Stres Kerja Pada Pekerja Bagian Produksi Di PT Indogravure Tahun 2017*. (Skripsi). Jakarta: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Rachmad, S. (2011). *Desain Komunikasi Visual*, Jogjakarta: Andi Publisher.
- Rustaman, N. Y. & Suhandi, A. (2015). *Mengakses Aspek Afektif dan Kognitif Pada Pembelajaran Optika dengan pendekatan Demonstrasi Interaktif*. *Jurnal Inovasi dan Pembelajaran Fisika*, 2(1).
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior*. (17th Global Edition). London: Pearson Education Limited.
- Sabrina, Raissa. (2017). *Hubungan Antara Stres Kerja dan Kreativitas Terhadap Prestasi Kerja Pada Karyawan di Stasiun TVRI Kaltim*. 5(1), 11-22.

- Sachar, A & Sunarya, Y. Y. (2002). *Sejarah dan Perkembangan Desain dan Dunia Kesenirupaan di Indonesia*. Bandung: Institut Teknologi Bandung.
- Sachari, A. (2005). *Pengantar Metode Penelitian Budaya Rupa dan Desain : Arsitektur, Seni Rupa, dan Kriya*. Jakarta: Erlangga
- Sartika, D. (2016). *Gambaran Stres Kerja Pegawai Bagian Rekam Medis Rumah Sakit Bhakti Wiratamtama Semarang*. Semarang: Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang.
- Sarwono, S. W. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Rajawali Pers
- Setiawan, S. (2020). *Merancang Kuesioner untuk Penelitian*. Jakarta: PPNI Qatar.
- Schermerhorn, J. R., Hunt, James G., Osborn, Richard N., & Uhl-Bien, Mary. (2010) *Organizational Behavior*. NY: John Wiley & Sons, Inc
- Shukla, A., & Srivastava, R. (2016). Development of short questionnaire to measure an extended set of role expectation conflict, coworker support and work-life balance: The new job stress scale.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suparta, W. G. & Sintaasih, D. K. (2017). *Pengantar Perilaku Organisasi: Teori, Kasus dan Aplikasi Penelitian*. Denpasar: CV. Setia Bakti.
- Sundari, S. (2005). *Kesehatan Mental Dalam Kehidupan*. Jakarta: Rineka Citra
- Tunjungsari, P. (2011). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung, 1(1), 1–14.
- Viakarisma, M. (2010). *Tingkat Stres Kerja karyawan Hotel Sriwedari Yogyakarta*. (Skripsi). Yogyakarta: Fakultas Psikologi Univeritas Sanata Dharma.
- Widagdo, (1993). *Desain, Teori dan Praktek*. Jurnal Seni, Vol. III, No. 03, (31-48). Yogyakarta: Institut Seni Indonesia.

- Widger, T. (2012). Suffering, Frustration, and Anger: Class, Gender and History in Sri Lankan Suicide Stories. *Cult Med Psychiatry*, 36, 225-244.
- Wijaya, E. (2017). Bentuk Komunikasi Nonverbal dan Verbal yang Dilakukan Seorang Gay untuk Saling Mengenal Sesamanya Pendahuluan. *Jurnal E-Komunikasi*, 5(1), 1–11.
- Yusuf, M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri.