

Frustasi Kerja Sebagai Bentuk Stress Psikologis: Analisis Literatur Tentang Regulasi Emosi dan Resiliensi Karyawan

Kiki Cahaya Setiawan, Firly Prayuda, Debby Dwi Amanda Putri, Rizki Putri Hanifah, Salsabila Athallah Egissa, Marsya Trisna
Program Studi Psikologi Islam, Fakultas Psikologi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
Email corresponding: kikicahayasetiawan_uin@radenfatah.ac.id

ARTICLE INFO

Keywords

Job Frustration
Psychological Stress
Emotion Regulation
Employee Resilience
Employee Burnout
Psychological Well-Being

Kata kunci

Frustasi Kerja
Stres Psikologis
Regulasi Emosi
Resiliensi Karyawan
Burnout Karyawan
Kesejahteraan Psikologis

ABSTRACT

This study analyzes job frustration as a form of psychological stress through a systematic review of the literature on employee emotion regulation and resilience. Using a qualitative approach, the research combines findings from national and international journals published between 2015 and 2024. The analysis highlights how emotion regulation strategies and resilience mechanisms influence levels of job frustration in various organizational contexts. The results indicate that poor emotion regulation and low resilience increase frustration intensity, decrease performance, job satisfaction, and psychological well-being. Conversely, employees with high emotional awareness and strong resilience are better able to adapt to stress, maintain motivation, and prevent burnout. The conclusions confirm that emotion regulation and resilience play a crucial role in reducing job frustration and psychological stress. Therefore, organizations are advised to develop training programs to strengthen psychological resources for employee mental health and productivity.

ABSTRAK

Studi ini menganalisis frustrasi kerja sebagai bentuk stres psikologis melalui tinjauan sistematis literatur tentang regulasi emosi dan resiliensi karyawan. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian menggabungkan temuan dari jurnal nasional dan internasional terbitan 2015–2024. Analisis menyoroti bagaimana strategi regulasi emosi dan mekanisme resiliensi memengaruhi tingkat frustrasi kerja dalam berbagai konteks organisasi. Hasil menunjukkan bahwa regulasi emosi yang buruk dan resiliensi rendah meningkatkan intensitas frustrasi, menurunkan kinerja, kepuasan kerja, serta kesejahteraan psikologis. Sebaliknya, karyawan dengan kesadaran emosional tinggi dan resiliensi kuat lebih mampu beradaptasi terhadap tekanan, menjaga motivasi, dan mencegah burnout. Kesimpulan menegaskan bahwa regulasi emosi dan resiliensi berperan penting dalam mereduksi frustrasi kerja dan stres psikologis. Oleh karena itu, organisasi disarankan mengembangkan program pelatihan untuk memperkuat sumber daya psikologis demi kesehatan mental dan produktivitas karyawan.

Pendahuluan

Frustasi kerja dipahami sebagai bentuk stres psikologis yang timbul ketika karyawan menghadapi hambatan dalam mencapai tujuan pekerjaannya atau ketika terdapat ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kapasitas individu untuk memenuhinya (Sulastri & Onsardi, 2020). Dalam konteks organisasi modern yang semakin kompetitif, kondisi ini menjadi isu signifikan karena dapat berdampak pada kesehatan mental, performa kerja, hingga memicu perilaku disfungsional seperti rendahnya komitmen, meningkatnya absensi, dan munculnya burnout. Oleh sebab itu, pemahaman mengenai frustrasi kerja sangat penting, mengingat pengaruhnya tidak hanya dirasakan oleh individu, tetapi juga oleh efektivitas organisasi secara keseluruhan.

Hasil berbagai penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa frustrasi kerja umumnya dipicu oleh tingginya beban kerja, ketidakjelasan peran, tuntutan emosional yang besar, serta kurangnya dukungan dari lingkungan organisasi (Setiawan & Riana, 2020). Ketika tuntutan tersebut melampaui kemampuan adaptasi individu, karyawan cenderung merasa terbebani dan kehilangan kendali atas situasi kerjanya. Kondisi ini memunculkan reaksi emosional negatif yang pada akhirnya berpengaruh pada kinerja dan kesejahteraan psikologis. Apabila dibiarkan, frustrasi kerja berpotensi berkembang menjadi stres kronis, burnout, penurunan kepuasan kerja, hingga munculnya niat untuk keluar dari pekerjaan (Indrawati & Widodo, 2020).

Namun demikian, respons setiap individu terhadap frustrasi kerja tidak selalu sama. Dua faktor psikologis yang berperan penting dalam menentukan bagaimana individu menghadapi kondisi tersebut adalah regulasi emosi dan resiliensi. Regulasi emosi merujuk pada kemampuan individu dalam memahami, mengekspresikan, serta mengelola emosi sesuai tuntutan situasi. Penelitian menunjukkan bahwa penerapan strategi regulasi emosi yang adaptif, seperti *cognitive reappraisal*, mampu menurunkan reaksi emosional negatif akibat tekanan kerja dan meningkatkan kesejahteraan psikologis (Kusumawati & Rahmawati, 2021). Sebaliknya, regulasi emosi telah dikonseptualisasikan sebagai suatu proses di mana individu memodifikasi pengalaman emosional, ekspresi, dan fisiologi mereka serta situasi yang memicu emosi tersebut untuk menghasilkan respons yang sesuai terhadap tuntutan yang terus berubah yang ditimbulkan oleh lingkungan (Aldao, 2013).

Selain regulasi emosi, resiliensi juga menjadi faktor kunci dalam menghadapi frustrasi kerja. Resiliensi dipahami sebagai kemampuan individu untuk pulih dari tekanan, menjaga energi positif, serta beradaptasi terhadap perubahan. Yuliana dan Hartono (2023) menemukan bahwa resiliensi berhubungan negatif dengan stres kerja; individu yang memiliki tingkat resiliensi tinggi cenderung melihat hambatan sebagai tantangan yang dapat diatasi, bukan sebagai ancaman. Karyawan dengan resiliensi tinggi biasanya lebih mampu mempertahankan motivasi, mengelola tekanan secara adaptif, dan menjaga stabilitas emosional sehingga tidak mudah mengalami kelelahan emosional.

Sejumlah penelitian juga menunjukkan bahwa regulasi emosi dan resiliensi memiliki hubungan yang saling menguatkan. Mulyani dan Sutanto (2022) mengemukakan bahwa individu yang mampu mengatur emosinya dengan baik cenderung memiliki resiliensi yang lebih tinggi karena mereka dapat mengelola emosi negatif yang muncul akibat tekanan kerja. Sebaliknya, individu yang resilien biasanya lebih mampu menggunakan strategi regulasi emosi yang adaptif dalam menghadapi situasi sulit.

Walaupun telah banyak penelitian mengenai frustasi kerja, regulasi emosi, dan resiliensi di Indonesia, kajian yang menghubungkan ketiganya secara integratif masih relatif terbatas. Oleh karena itu, diperlukan analisis literatur yang sistematis untuk memahami bagaimana frustasi kerja berfungsi sebagai bentuk stres psikologis serta bagaimana regulasi emosi dan resiliensi dapat berperan dalam memitigasi dampak negatifnya. Kajian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi teoretis, tetapi juga memberikan wawasan praktis dalam pengembangan intervensi yang dapat meningkatkan kesehatan mental, kesejahteraan psikologis, dan produktivitas karyawan.

Metode

Penelitian ini menggunakan desain Systematic Literature Review (SLR) untuk menelaah secara mendalam frustasi kerja sebagai bentuk stres psikologis serta bagaimana regulasi emosi dan resiliensi berperan dalam memoderasi dampaknya terhadap karyawan. Prosedur penelaahan literatur mengikuti pedoman PRISMA 2020, yang mencakup tahapan identifikasi, penyaringan, penilaian kelayakan, hingga penentuan artikel akhir yang dianalisis. Pencarian artikel dilakukan melalui tiga basis data utama Google Scholar, Sinta, dan DOAJ dengan rentang publikasi tahun 2019–2024. Proses penelusuran memanfaatkan kombinasi kata kunci seperti “frustasi kerja,” “stres kerja,” “regulasi emosi karyawan,” “resiliensi karyawan,” “burnout karyawan,” dan “kesejahteraan psikologis,” serta menggunakan operator Boolean AND dan OR untuk memperluas dan mempertajam hasil pencarian.

Kriteria inklusi meliputi artikel yang diterbitkan dalam jurnal nasional terakreditasi atau terindeks, tersedia dalam format full text, bersifat empiris, dan menggunakan subjek penelitian berupa karyawan atau pekerja. Sebaliknya, artikel yang tidak relevan, tidak dapat diakses secara lengkap, menggunakan subjek non-karyawan (misalnya mahasiswa atau pelajar), ataupun berupa skripsi, tesis, dan buku, dikecualikan dari analisis. Dari proses penelusuran awal, diperoleh 184 artikel pada tahap identifikasi. Setelah dilakukan penyaringan berdasarkan judul dan abstrak, jumlah tersebut menyempit menjadi 42 artikel. Penilaian kelayakan full text kemudian menghasilkan 10 artikel yang memenuhi seluruh kriteria dan dijadikan sumber utama dalam kajian sistematis ini.

Analisis data dilakukan dengan pendekatan analisis tematik, yaitu dengan membaca setiap artikel secara menyeluruh, kemudian mengelompokkan hasil temuan ke dalam tema-tema yang relevan, seperti faktor penyebab frustasi kerja, dampak terhadap kesejahteraan psikologis, peran regulasi emosi, serta kontribusi resiliensi dalam menghadapi tekanan kerja. Proses analisis dilakukan secara komparatif untuk mengidentifikasi pola yang konsisten, perbedaan antar temuan, serta integrasi antar studi. Untuk memastikan keabsahan data, peneliti hanya menggunakan jurnal yang telah melalui proses peer review dan memastikan bahwa seluruh artikel terpilih memenuhi standar kualitas serta relevansi sesuai tujuan penelitian.

Hasil dan Diskusi

Hasil telaah terhadap sepuluh artikel mengungkap sejumlah temuan penting terkait frustasi kerja. Secara umum, frustasi kerja dipicu oleh faktor organisasi maupun individu. Faktor organisasi yang paling dominan meliputi beban kerja berlebih, konflik peran, kurangnya dukungan sosial, dan ketidakjelasan tugas. Sementara itu, dari sisi individu, rendahnya kemampuan coping dan keterbatasan dalam mengelola emosi memperbesar

kemungkinan munculnya frustrasi. Berbagai artikel yang dianalisis menunjukkan bahwa frustrasi kerja memiliki hubungan langsung dengan stres psikologis dan burnout. Frustrasi meningkatkan ketegangan emosional, kelelahan mental, penurunan motivasi, serta meningkatnya keinginan untuk meninggalkan pekerjaan. Dalam konteks ini, regulasi emosi berfungsi sebagai faktor pelindung. Strategi cognitive reappraisal secara konsisten ditemukan mampu menekan dampak negatif frustrasi, sedangkan emotion suppression justru memperburuk stres dan menurunkan kualitas interaksi kerja. Di sisi lain, resiliensi berperan signifikan dalam memperkuat kemampuan adaptasi karyawan. Individu dengan resiliensi tinggi cenderung lebih mampu memandang hambatan sebagai tantangan, menjaga kestabilan emosi, dan memulihkan energi psikologis setelah mengalami tekanan.

Secara keseluruhan, temuan tersebut menegaskan bahwa frustrasi kerja merupakan bentuk stres psikologis yang muncul ketika tuntutan pekerjaan melampaui kapasitas adaptif individu. Literatur juga menunjukkan bahwa organisasi yang tidak menyediakan lingkungan kerja yang jelas, suportif, dan terstruktur berkontribusi pada meningkatnya tingkat frustrasi di kalangan karyawan. Dalam konteks ini, kemahiran regulasi emosi terbukti sangat krusial. Strategi regulasi yang adaptif dapat menurunkan reaktivitas emosional dan memengaruhi penilaian individu terhadap situasi yang menekan secara lebih konstruktif. Sebaliknya, penekanan emosi (suppression) meningkatkan kerentanan terhadap burnout karena emosi negatif tidak tersalurkan secara sehat. Resiliensi, di sisi lain, berfungsi sebagai kapasitas internal yang memungkinkan individu memulihkan diri dari tekanan, mempertahankan motivasi, serta tetap produktif. Kombinasi antara regulasi emosi adaptif dan tingkat resiliensi yang tinggi menjadi perlindungan paling efektif dalam menghadapi frustrasi kerja. Oleh karena itu, intervensi organisasi yang menitikberatkan pada pelatihan regulasi emosi dan penguatan resiliensi memiliki relevansi besar dalam meningkatkan kesejahteraan psikologis serta mencegah risiko stres di lingkungan kerja.

Temuan dari studi-studi terbaru juga memperlihatkan bahwa dampak frustrasi kerja jauh lebih luas daripada yang diperkirakan sebelumnya. Selain memicu burnout, frustrasi yang tidak ditangani secara memadai dapat menyebabkan penurunan motivasi, berkurangnya keterikatan kerja (disengagement), bahkan gangguan psikologis seperti kecemasan dan depresi. Kondisi ini kerap tidak tampak secara langsung karena sebagian karyawan memilih menekan emosinya untuk mempertahankan profesionalitas. Namun, strategi maladaptif seperti emotional suppression justru memperparah kondisi psikologis, meningkatkan kelelahan emosional, serta mempercepat proses burnout. Penelitian pada tahun 2023–2024 menegaskan bahwa kemampuan mengatur emosi secara adaptif menjadi prediktor kunci ketahanan individu dalam menghadapi tekanan pekerjaan yang intens.

Dari perspektif organisasi, frustrasi kerja berkorelasi erat dengan penurunan produktivitas dan meningkatnya turnover intention. Karyawan yang merasa kewalahan, tidak didukung, atau tidak memiliki kendali atas pekerjaannya cenderung mengalami penurunan keterikatan organisasi. Hal ini kemudian mendorong niat untuk keluar, yang pada akhirnya berdampak pada kenaikan angka turnover serta meningkatnya biaya rekrutmen dan pelatihan. Frustrasi juga berdampak negatif pada kreativitas dan kemampuan pengambilan keputusan, sehingga menghambat inovasi di tempat kerja.

Intervensi berbasis regulasi emosi terbukti mampu menekan intensitas frustrasi kerja. Cognitive reappraisal, misalnya, membantu individu menafsirkan ulang situasi menekan sehingga menghasilkan respons emosional yang lebih positif. Studi internasional tahun 2024 menunjukkan bahwa individu yang aktif menggunakan reappraisal memiliki stabilitas

emosional lebih tinggi dan risiko burnout lebih rendah dibanding mereka yang mengandalkan suppression. Sementara itu, resiliensi juga menjadi faktor penting. Karyawan yang resilien cenderung melihat tekanan sebagai kesempatan untuk berkembang, memiliki kemampuan adaptasi tinggi, dan lebih stabil dalam menghadapi dinamika pekerjaan. Penelitian menunjukkan hubungan timbal balik antara resiliensi dan regulasi emosi: regulasi emosi memperkuat resiliensi, dan resiliensi membantu individu memilih strategi regulasi yang lebih adaptif.

Dalam konteks lingkungan kerja modern yang cepat berubah, tuntutan multitasking, perubahan struktur kerja, dan perkembangan teknologi sering kali menjadi sumber tekanan tambahan. Karyawan yang tidak memiliki kapasitas adaptasi yang memadai lebih rentan mengalami frustrasi. Oleh sebab itu, organisasi perlu memberikan perhatian serius pada aspek psikologis karyawan melalui pelatihan manajemen stres, program kesehatan mental, serta dukungan sosial yang memadai.

Secara keseluruhan, hasil kajian literatur menegaskan bahwa frustrasi kerja bukan hanya persoalan individual, melainkan fenomena organisasi yang membutuhkan penanganan sistematis. Penguatan regulasi emosi dan resiliensi menjadi strategi utama dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif, sekaligus menekan dampak negatif frustrasi kerja terhadap kesejahteraan individu maupun efektivitas organisasi.

Tabel 1. Literatur Penelitian Tentang Frustrasi

NO	Penulis dan Tahun	Judul Penelitian	Setting/Sample	Temuan Utama
1	Aldao, A. (2013)	Frustrasi kerja dan dampaknya terhadap stres psikologis karyawan. Jurnal Manajemen & Bisnis	Karyawan (Pegawai)	Konteks adalah kunci; strategi regulasi emosi harus dievaluasi berdasarkan situasi penggunaannya.
2	Sulastri, N., & Onsardi, D. (2020)	Frustrasi kerja dan dampaknya terhadap stres psikologis karyawan. Jurnal Manajemen & Bisnis	Karyawan (Pegawai)	Frustrasi kerja secara signifikan meningkatkan stres psikologis karyawan.
3	Setiawan, A., & Riana, I. (2020).	Faktor pemicu frustrasi kerja pada karyawan: Beban kerja, konflik peran, dan dukungan sosial. Jurnal Psikologi	Karyawan Organisasi	Beban kerja dan konflik peran adalah pemicu utama frustrasi kerja.

		Industri dan Organisasi.		
4	Indrawati, R., & Widodo, A. (2020).	Frustrasi kerja, burnout, dan kepuasan kerja: Sebuah studi empiris pada karyawan. Jurnal Psikologi Terapan.	Karyawan Organisasi	Frustrasi dan burnout menurunkan tingkat kepuasan kerja karyawan.
5	Kusumawati, D., & Rahmawati, S. (2021)	Strategi regulasi emosi dan kesejahteraan psikologis karyawan. Jurnal Psikologi Klinis dan Kesehatan Mental.	Karyawan Lingkungan Kerja	Regulasi emosi yang adaptif (baik) meningkatkan kesejahteraan psikologis karyawan.
6	Yuliana, S., & Hartono, H. (2023)	Resiliensi dan stres kerja pada karyawan. Jurnal Psikologi Sumber Daya Manusia.	Karyawan Sektor	Resiliensi yang tinggi secara signifikan menurunkan stres kerja karyawan.
7	Mulyani, D., & Sutanto, A. (2022).	Hubungan regulasi emosi dan resiliensi pada pekerja sektor formal. Jurnal Psikologi Sosial.	Pekerja Sektor Formal (Industri)	Regulasi emosi yang baik berhubungan positif dengan tingkat resiliensi pekerja.

Keimpulan

Penelitian ini menegaskan bahwa frustrasi kerja merupakan salah satu bentuk tekanan psikologis yang berpotensi menurunkan kesejahteraan karyawan serta menghambat efektivitas organisasi. Kondisi ini umumnya dipicu oleh berbagai faktor, seperti beban kerja yang berlebihan, ketidakjelasan dan konflik peran, tuntutan emosional yang tinggi, serta minimnya dukungan organisasi. Dua aspek psikologis, yakni regulasi emosi dan resiliensi, terbukti memiliki peran penting dalam meredam dampak negatif dari frustrasi kerja tersebut.

Individu yang mampu menerapkan regulasi emosi secara adaptif cenderung lebih efektif dalam menghadapi tekanan pekerjaan. Demikian pula, karyawan dengan tingkat resiliensi yang tinggi mampu merespons tantangan secara lebih stabil dan produktif. Berdasarkan temuan tersebut, organisasi dianjurkan untuk menyediakan pelatihan regulasi emosi, manajemen stres, dan penguatan resiliensi sebagai bagian dari upaya strategis guna meningkatkan kesejahteraan psikologis sekaligus performa kerja karyawan.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa frustrasi kerja tidak hanya memengaruhi kondisi psikologis individu, tetapi juga berdampak pada dinamika tim dan pencapaian organisasi secara keseluruhan. Frustrasi yang berkepanjangan dapat menurunkan kualitas kinerja, kreativitas, serta komitmen karyawan terhadap organisasi. Dengan demikian, diperlukan langkah preventif berupa pembangunan lingkungan kerja yang suportif, pemberian kejelasan peran, dan penguatan mekanisme komunikasi antara pimpinan dan karyawan. Selain itu, program pengembangan diri seperti pelatihan kecerdasan emosional, mindfulness, dan strategi coping adaptif terbukti berkontribusi pada peningkatan ketahanan psikologis dalam menghadapi tekanan kerja.

Secara keseluruhan, frustrasi kerja merupakan fenomena multidimensional yang dipengaruhi oleh berbagai faktor internal maupun eksternal. Penguatan kemampuan regulasi emosi dan resiliensi menjadi langkah strategis dalam menjaga stabilitas emosional dan kemampuan adaptasi karyawan terhadap tuntutan kerja yang dinamis. Dengan dukungan organisasi yang memadai, karyawan tidak hanya mampu mengatasi frustrasi kerja, tetapi juga dapat berkembang menjadi individu yang lebih produktif, tangguh, dan berdaya dalam menghadapi kompleksitas dunia kerja modern.

Referensi

- Aldao, A. (2013). The Future of Emotion Regulation Research: Capturing Context. *Perspectives on Psychological Science*, 8(2), 155–172. <https://doi.org/10.1177/1745691612459518>
- Sulastri, N., & Onsardi, D. (2020). Frustrasi kerja dan dampaknya terhadap stres psikologis karyawan. *Jurnal Manajemen & Bisnis*, 2(1). <https://doi.org/10.31539/jomb.v2i1.1215>
- Setiawan, A., & Riana, I. (2020). Faktor pemicu frustrasi kerja pada karyawan: Beban kerja, konflik peran, dan dukungan sosial. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*. <https://researchgate.net/publication/383506409>
- Indrawati, R., & Widodo, A. (2020). Frustrasi kerja, burnout, dan kepuasan kerja: Sebuah studi empiris pada karyawan. *Jurnal Psikologi Terapan*. <https://researchgate.net/publication/377115372>
- Kusumawati, D., & Rahmawati, S. (2021). Strategi regulasi emosi dan kesejahteraan psikologis karyawan. *Jurnal Psikologi Klinis dan Kesehatan Mental*. <https://researchgate.net/publication/341150701>
- Yuliana, S., & Hartono, H. (2023). Resiliensi dan stres kerja pada karyawan. *Jurnal Psikologi Sumber Daya Manusia*. <https://researchgate.net/publication/362996533>
- Mulyani, D., & Sutanto, A. (2022). Hubungan regulasi emosi dan resiliensi pada pekerja sektor formal. *Jurnal Psikologi Sosial*. <https://unika.ac.id/prosiding/2025/3448>