

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Stres merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia. Setiap individu, di berbagai tahap kehidupannya, pasti pernah merasakan tekanan yang bersumber dari tuntutan pekerjaan, hubungan sosial, maupun persoalan pribadi. Stres dapat menjadi dorongan positif yang membuat seseorang beradaptasi, berkembang, dan berupaya mencapai tujuan hidupnya. Ketika stres berlangsung terlalu lama atau terlalu berat, kondisi tersebut dapat berdampak negatif terhadap kesehatan fisik, emosi, dan kesejahteraan psikologis. Tahun 2023 menunjukkan bahwa sekitar 15% pekerja di Indonesia mengalami stres setiap hari dengan emosi negatif seperti kemarahan (21%) dan kesedihan (29%) yang juga tercatat cukup tinggi. Fakta ini memperlihatkan bahwa stres merupakan fenomena umum yang tidak hanya muncul di lingkungan kerja, tetapi juga dalam kehidupan pribadi seperti tekanan sosial, masalah keluarga, tuntutan finansial, atau kesulitan menyeimbangkan berbagai peran hidup.

Kemampuan seseorang dalam mengelola stres menjadi hal yang penting agar individu dapat berfungsi secara optimal baik secara psikologis maupun sosial. Lazarus dan Folkman (1984) menjelaskan bahwa kemampuan ini disebut coping, yaitu serangkaian upaya kognitif dan perilaku yang dilakukan seseorang untuk menghadapi situasi yang dianggap menekan.

Coping terdiri dari dua bentuk, yaitu problem-focused coping yang berfokus pada penyelesaian sumber stres dan emotion-focused coping yang berfokus pada pengaturan emosi dalam menghadapi tekanan kehidupan sehari-hari. Strategi coping yang adaptif seperti berpikir positif, mencari dukungan sosial, melakukan aktivitas relaksasi, serta menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi terbukti membantu individu menghadapi tekanan dengan lebih sehat. Coping yang tidak adaptif seperti menghindar, menyangkal, atau merespons secara impulsif dapat memperburuk kondisi psikologis seseorang.

Berbagai penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa strategi coping yang digunakan individu sangat beragam tergantung pada sumber dan konteks stres yang dialami. Saifuddin (2023) menemukan bahwa pegawai di sektor pelayanan menggunakan kombinasi antara strategi berbasis emosi dan tindakan dalam menghadapi tekanan kerja. Karimah (2023) menyoroti pentingnya dukungan sosial dan penerimaan diri sebagai bentuk coping yang efektif. Ketersediaan penelitian yang membahas strategi coping stres secara menyeluruh, baik yang muncul di lingkungan kerja maupun dalam kehidupan pribadi, masih terbatas terutama pada kelompok dewasa awal yang berada pada masa transisi menuju kehidupan yang mandiri dan penuh tanggung jawab.

Berdasarkan observasi dan wawancara awal yang peneliti lakukan di **Biro Psikologi Smart Solindo Consultama**, para staf terlihat menghadapi tekanan yang datang dari berbagai arah. Tekanan tersebut tidak hanya muncul

dari tuntutan pekerjaan seperti beban administrasi atau tanggung jawab terhadap klien. Tekanan juga hadir dari kehidupan pribadi, seperti persoalan keluarga, kelelahan emosional, serta tantangan finansial yang sesekali memengaruhi suasana kerja. Peneliti melihat bahwa setiap staf memiliki cara sendiri dalam mengelola stres. Beberapa staf memilih berbagi cerita kepada rekan kerja sebagai bentuk pelepasan emosi. Beberapa lainnya menenangkan diri melalui ibadah atau aktivitas sederhana yang membuat pikiran lebih damai. Sebagian staf terlihat lebih sering memendam rasa tidak nyaman yang dirasakan, sehingga muncul gejala seperti penurunan motivasi dan kesulitan menjaga fokus.

Gambaran awal ini menunjukkan bahwa stres yang dialami staf bersifat menyeluruh dan saling berkaitan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Temuan tersebut menjadi dasar penting dalam penelitian ini. Fokus penelitian diarahkan pada strategi coping stres yang digunakan oleh staf, baik dalam menghadapi tekanan di lingkungan kerja maupun dalam menata kembali keseimbangan emosional di kehidupan pribadi. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa lima partisipan mengandalkan strategi coping adaptif yang mencakup problem-focused coping dan emotion-focused coping secara bersamaan. Kombinasi kedua strategi tersebut membantu para staf menghadapi sumber stres secara langsung sekaligus menjaga kestabilan psikologis. Konsistensi antara temuan awal dan hasil penelitian menunjukkan bahwa para staf Biro Psikologi Smart Solindo Consultama memiliki kemampuan untuk

bertahan, menyesuaikan diri, serta mengelola tekanan melalui cara-cara yang konstruktif dan sehat.

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam dan observasi, penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana individu memaknai, mengelola, dan menyesuaikan diri terhadap stres dalam konteks kehidupan yang kompleks. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh tentang dinamika coping pada individu dewasa awal, serta menjadi dasar bagi pengembangan intervensi psikologis yang dapat mendukung kesejahteraan mental, baik di tempat kerja maupun dalam kehidupan sehari-hari.

1.2. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana dinamika **strategi coping stres pada staff Biro Psikologi Smart Solindo Consultama**, yang dapat memberikan pemahaman lebih mendalam tentang bagaimana staff menerapkan jenis – jenis *coping stres* di lingkungan kerja.

1.3. Manfaat Penelitian

1.3.1. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk memahami secara lebih dekat bagaimana staf menghadapi stres dalam kesehariannya. Peneliti mendapat pengalaman berharga dalam menggali data, menganalisis temuan, serta mengenali strategi coping yang membantu maupun yang justru membebani. Hasil penelitian ini menjadi

pembelajaran penting bagi peneliti untuk pengembangan diri dan penelitian di bidang kesehatan mental kedepannya.

1.3.2. Manfaat Bagi Biro Psikologi Smart Solindo Consultama

Penelitian ini memberikan manfaat bagi Biro Psikologi Smart Solindo Consultama dengan menyediakan informasi dan data yang berguna untuk merancang kebijakan sumber daya manusia yang lebih sensitif terhadap kebutuhan psikologis karyawan. Kebijakan tersebut mencakup pengembangan program pelatihan *coping*, penyuluhan tentang kesehatan mental, serta peningkatan komunikasi antara manajemen dan staf untuk memahami lebih dalam faktor-faktor yang menyebabkan *stres*.

1.4. Keaslian Penelitian

Penelitian yang dilakukan peneliti adalah asli. Sebelumnya banyak peneliti yang telah melakukan penelitian berkaitan dengan topik tersebut. berikut adalah referensi sumber data dari berbagai pihak :

Tabel 1.1 Keaslian penelitian

Peneliti	Judul	Metode	Hasil
Permaitiyas (2020)	Stres Kerja dan Strategi Coping Karyawan Frontliner (Teller) Bank	Kualitatif melalui wawancara observasi karyawan bank.	Sumber stres berasal dari target kerja, complain nasabah, dan tekanan waktu. Coping dilakukan dengan dukungan

Peneliti	Judul	Metode	Hasil
			sosial, adaptasi, dan mengelola emosi agar tetap produktif.
Rachma & Widyastuti (2024)	Hubungan antara Problem-Focused Coping dengan Subjective Well-Being pada Karyawan CV	Kuantitatif korelasional pada karyawan swasta.	Terdapat hubungan positif antara problem-focused coping dan kesejahteraan subjektif. Coping aktif membantu karyawan lebih sejahtera secara emosional.
Pratiwi, Sintaasih, & Piatrini (2018)	Stres Kerja dan Coping dalam Memediasi Konflik Peran terhadap Subjective Well-Being	Kuantitatif dengan analisis mediasi pada wanita pekerja di Bali.	Konflik peran meningkatkan stres kerja, namun coping efektif dapat menurunkan stres dan meningkatkan kesejahteraan subjektif karyawan.

Perbedaan antara penelitian yang sudah ada dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti saat ini adalah 1) tempat penelitian, 2) waktu pelaksanaan penelitian, 3) jumlah subyek/informan, 4) metode penelitian.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang sebelumnya adalah variabel yang digunakan oleh peneliti.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Strategi Coping Stres

2.1.1. Pengertian

Stres merupakan reaksi individu terhadap tuntutan atau tekanan yang dinilai melebihi kemampuan dirinya untuk menghadapinya. Lazarus dan Folkman (1984) menyatakan bahwa stres bukan semata-mata akibat dari situasi, tetapi tergantung pada bagaimana persepsi individu dalam menilai situasi tersebut. Jika individu memandang situasi sebagai mengancam atau menantang dan merasa tidak memiliki sumber daya yang cukup untuk menghadapinya, maka stres akan muncul. Stres dapat timbul dari berbagai sumber, seperti konflik interpersonal, ketidakjelasan peran, perubahan organisasi, hingga tekanan emosional.

Oleh karena itu, saat seseorang mengalami *stres*, dibutuhkan cara atau strategi tertentu agar individu bisa tetap bertahan dan menyesuaikan diri dengan tekanan yang dirasakan. Strategi inilah yang dikenal sebagai *coping*, yaitu berbagai usaha yang dilakukan individu untuk mengelola *stres* baik dengan mencoba mengatasi sumber masalahnya secara langsung, maupun dengan menyesuaikan diri secara emosional terhadap situasi yang tidak menyenangkan. MacArthur & MacArthur (1999) strategi *coping* adalah cara-cara khusus yang

dilakukan seseorang baik secara fisik (perilaku) maupun mental (psikologis) untuk menghadapi situasi yang penuh tekanan. Tujuannya adalah agar orang tersebut bisa tetap mengendalikan diri, menerima keadaan, atau setidaknya mengurangi dampak dari masalah yang membuatnya stres.

Berdasarkan pendapat ahli di atas, strategi *coping stres* adalah cara yang dilakukan individu untuk menghadapi tekanan yang dirasakan melebihi kemampuan dirinya, baik dengan berusaha menyelesaikan sumber masalah maupun dengan mengelola respons emosional terhadap situasi yang tidak menyenangkan. Strategi ini membantu individu tetap mengendalikan diri, menyesuaikan diri dengan kondisi yang dihadapi, serta mengurangi dampak negatif dari stres dalam kehidupan sehari-hari.

2.1.2. Aspek Strategi *Coping Stres*

Lazarus & Folkman (1984), menyatakan strategi *coping stress* terdiri dari dua aspek yaitu :

1. *Problem-focused coping* merupakan metode atau upaya untuk mengurangi stres dalam situasi dengan memperoleh keterampilan atau kemampuan baru untuk mengubah dan menangani situasi, keadaan, atau masalah utama. *Problem-focused coping* terbagi menjadi tiga indikator, yaitu :

- a. *Planfull problem solving* berarti mencoba mengubah keadaan yang dianggap menekan dengan hati-hati dan menggunakan pendekatan analisis untuk pemecahan masalah.
 - b. *Confrontive coping* berarti mencoba mengubah keadaan dengan agresif dan mengambil resiko.
 - c. *Seeking social support* berarti mencoba mencari informasi dan mendapatkan dukungan sosial dan emosional.
2. *Emotional focus coping* merupakan metode untuk mengendalikan reaksi emosional dalam keadaan yang sangat menekan. Apabila seseorang merasa tidak mampu mengubah situasi yang *stressful*, mereka cenderung melakukan coping yang berfokus pada emosional. *Emotional focus coping* terbagi menjadi lima indikator yaitu :
- a. *Distancing*, usaha seseorang untuk menghindari masalah dan menciptakan perspektif positif.
 - b. *Self Control*, usaha seseorang untuk mengatur tindakan dan perasaannya dalam situasi yang menekan.
 - c. *Accepting responsibility*, usaha seseorang untuk menyadari peran dan tanggung jawabnya sendiri ketika menghadapi masalah.
 - d. *Escape Avoidance*, usaha untuk mengatasi situasi yang menekan dengan menghindar dan melarikan diri

- e. *Positive Reappraisal*, upaya seseorang untuk menciptakan makna positif dari masalah dengan berfokus pada perkembangan diri dan memasukkan aspek religious.

Carver, Scheier, dan Weintraub (1989), menyebutkan terdapat 4 aspek strategi *coping* antara lain:

1. *Problem-Focused Coping*

Strategi ini mengacu pada pendekatan aktif dalam mengatasi stres dengan cara meningkatkan kapasitas diri atau mempelajari keterampilan baru guna mengubah atau menyelesaikan situasi yang menjadi sumber stres. Pendekatan ini terdiri atas beberapa bentuk:

- a. *Active Coping*: Merupakan tindakan langsung dan bertahap untuk mengeliminasi atau mengurangi pengaruh stresor, melalui peningkatan usaha dan keterlibatan aktif dalam menghadapinya.
- b. *Planning*: Berfokus pada perencanaan sistematis, seperti menyusun langkah-langkah strategis yang dibutuhkan untuk mengatasi penyebab stres.
- c. *Suppression of Competing Activities*: Upaya untuk memfokuskan perhatian hanya pada masalah utama dengan menunda atau menghindari gangguan dari kegiatan lain.
- d. *Restraint Coping*: Melibatkan pengendalian diri untuk tidak bertindak secara impulsif, dengan menunggu momen yang tepat untuk melakukan intervensi terhadap stresor.

- e. *Seeking Instrumental Social Support*: Mencari bantuan praktis, informasi, atau saran dari orang lain yang dapat mendukung upaya pemecahan masalah. lain guna membantu menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi.

2. *Emotion-Focused Coping*

Strategi ini menitikberatkan pada regulasi emosi yang timbul akibat tekanan psikologis, terutama ketika situasi sulit untuk diubah secara langsung. Pendekatan ini terdiri dari:

- a. *Positive Reinterpretation and Growth*: Melihat sisi positif dari situasi menekan serta menjadikannya sebagai kesempatan untuk tumbuh dan berkembang.
- b. *Acceptance*: Menerima kondisi stres sebagai bagian dari kenyataan hidup yang harus dihadapi.
- c. *Denial*: Menolak untuk mengakui keberadaan atau dampak dari stresor.
- d. *Turning to Religion*: Meningkatkan keterlibatan dalam praktik spiritual atau religius sebagai sumber ketenangan dan kekuatan psikologis.
- e. *Seeking Emotional Social Support*: Mencari dukungan emosional, simpati, atau pemahaman dari orang lain untuk meredakan tekanan batin.

3. *Dysfunctional Coping*

Jenis coping ini mencerminkan respons yang kurang adaptif, sering kali ditandai oleh ekspresi emosi negatif atau penarikan diri dari usaha mengatasi masalah.

- a. *Focusing on and Venting of Emotions*: Menyandarkan diri pada luapan emosi dan terlalu terfokus pada kesulitan yang dihadapi.
- b. *Behavioral Disengagement*: Menunjukkan sikap menyerah atau kehilangan motivasi dalam menghadapi stresor, bahkan sampai menghentikan upaya mencapai tujuan.
- c. *Mental Disengagement*: Melibatkan aktivitas pengalihan seperti hiburan atau kegiatan lain untuk menghindari keterlibatan pikiran terhadap stresor.

4. *Recently Developed Coping*

Merupakan bentuk strategi coping yang lebih baru dan bertujuan menghindari baik permasalahan maupun emosi yang menyertainya.

- a. *Substance Use*: Menggunakan alkohol atau obat-obatan sebagai pelarian dari tekanan stres.
- b. *Humor*: Menciptakan lelucon atau menggunakan humor sebagai mekanisme untuk meredakan ketegangan emosional yang timbul dari stres.

Berdasarkan penjelasan di atas, aspek strategi *coping stres* meliputi *problem-focused coping*, *emotional-focused coping*,

dysfunctional coping, dan *recently developed coping*. *Problem-focused coping* berfokus pada upaya menyelesaikan sumber masalah, sedangkan *emotional-focused coping* membantu individu mengelola reaksi emosional saat situasi sulit diubah. *Dysfunctional coping* menunjukkan cara menghadapi stres yang kurang adaptif, seperti menghindar atau meluapkan emosi secara berlebihan. *Recently developed coping* merupakan strategi tambahan untuk meredakan tekanan sementara, misalnya melalui humor atau cara pelarian lainnya.

2.1.3. Faktor – faktor *Coping Stres*

Lazarus, Folkman, dan Pearlin Suprayogi & Fauziah (2011), menyatakan terdapat sejumlah faktor utama yang memengaruhi individu dalam memilih strategi *coping* terhadap *stres*, antara lain:

1. Penilaian (*Appraisal*)

Proses ini mencakup evaluasi awal terhadap situasi yang dianggap menimbulkan stres (*primary appraisal*) dan penilaian lanjutan terhadap kemampuan serta sumber daya yang dimiliki untuk menghadapinya (*secondary appraisal*). Persepsi individu terhadap situasi tersebut sangat menentukan bentuk strategi *coping* yang dipilih.

2. Karakteristik Pribadi

Faktor-faktor seperti kepribadian, pengalaman hidup, tingkat kecerdasan emosional, serta sistem nilai yang dianut oleh individu turut memengaruhi cara mereka merespons tekanan.

3. Lingkungan Sosial

Ketersediaan dukungan sosial, baik dari keluarga, teman, maupun lingkungan kerja, dapat memperkuat atau memperlemah efektivitas strategi coping yang digunakan oleh seseorang.

4. Tipe *Stresor*

Jenis tekanan yang dihadapi, apakah bersifat sementara (akut) atau berlangsung lama (kronis), juga menjadi faktor penting dalam menentukan apakah individu akan menggunakan pendekatan *coping* yang berfokus pada pemecahan masalah atau pengelolaan emosi.

Andriyani (2014) menyatakan, kemampuan individu dalam menghadapi stres sangat dipengaruhi oleh sumber daya yang dimilikinya. Sumber daya tersebut meliputi:

1. Kesehatan fisik dan energi, yang sangat penting karena menghadapi stres memerlukan tenaga yang cukup untuk bertahan dan mengatasi tekanan yang ada.
2. Kemampuan memecahkan masalah, yaitu usaha individu dalam mencari solusi terhadap permasalahan yang dihadapi, termasuk mengumpulkan informasi, menganalisis situasi, mengidentifikasi masalah, hingga menemukan jalan keluar yang tepat.

3. Keterampilan sosial, yang mencakup kemampuan berkomunikasi dan berperilaku sesuai dengan norma serta nilai sosial yang berlaku di lingkungan sekitar.

4. Dukungan sosial dan materi, yang sangat krusial dalam membantu individu merasa diperhatikan dan didukung oleh lingkungan. Dukungan sosial yang memadai dapat mendorong individu untuk bangkit dari stres yang dialami. Selain itu, dukungan materi seperti uang, barang, atau layanan yang bisa dimanfaatkan juga turut membantu mengurangi tingkat stres.

Berdasarkan pendapat ahli di atas, faktor-faktor coping stres adalah cara individu menilai situasi yang dihadapi, karakteristik pribadi yang dimiliki, jenis tekanan yang dialami, serta dukungan dari lingkungan sekitar. Faktor lain yang turut berperan meliputi kondisi fisik, kemampuan memecahkan masalah, keterampilan sosial, serta dukungan sosial dan materi yang membantu individu menghadapi dan mengurangi dampak stres.

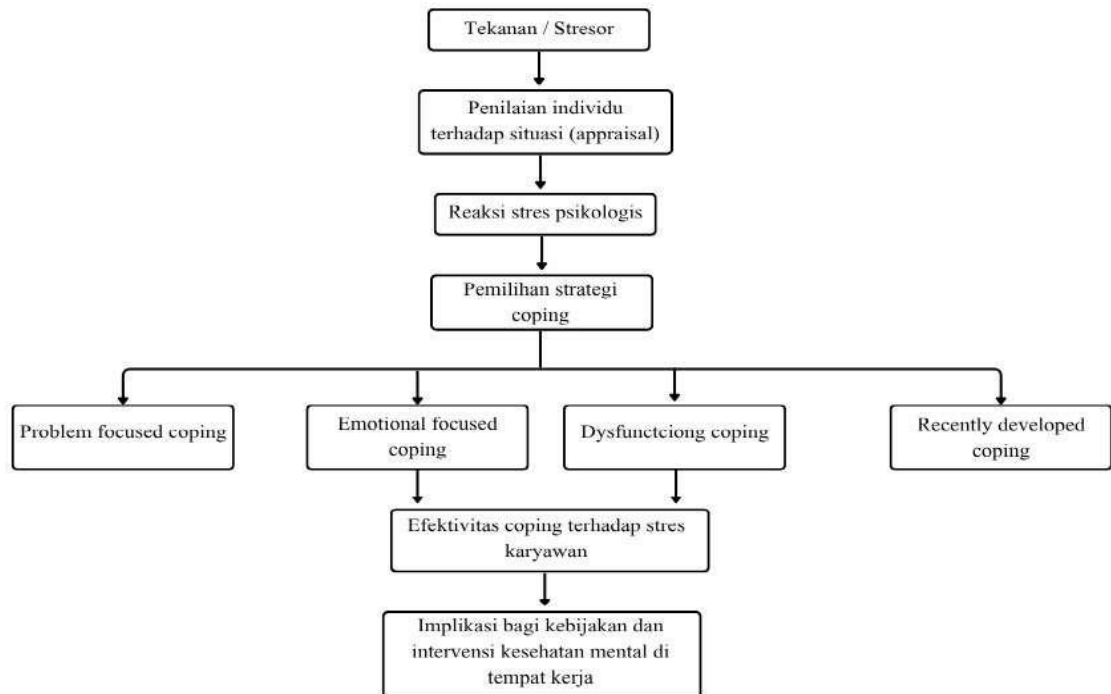
2.2. Staff

Secara umum, dalam konteks organisasi dan hukum, “*staff*” merujuk pada “karyawan” yang memiliki tugas membantu pimpinan atau memberikan saran, tetapi tidak memiliki wewenang langsung untuk memberikan perintah. Mereka membantu pimpinan dalam melaksanakan tugasnya dan memberikan dukungan yang dibutuhkan. Undang – undang

No. 14 tahun 1969 Karyawan merupakan tenaga kerja yang melakukan pekerjaan dan memberikan hasil kerjanya kepada pengusaha, di mana hasil karyanya itu sesuai dengan profesi atau dasar keahlian sebagai mata pencahariannya. Sedangkan di dalam KBBI karyawan di definisikan sebagai seseorang yang bekerja pada suatu lembaga (kantor, perusahaan, dan sebagainya) dengan mendapatkan gaji atau upah. Hasibuan (2002) juga menjelaskan karyawan merupakan individu yang bekerja pada suatu organisasi atau perusahaan dengan memberikan kontribusi berupa tenaga atau pikiran, dan mendapatkan kompensasi sebagai balas jasa atas pekerjaannya. Karyawan adalah seseorang yang bekerja pada suatu organisasi dengan tugas tertentu yang ditetapkan oleh pemberi kerja dan menerima upah sebagai imbalannya.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa *staff* atau karyawan adalah individu yang bekerja pada suatu organisasi atau perusahaan dengan menyediakan jasa, baik dalam bentuk pikiran maupun tenaga, dan menerima imbalan berupa gaji atau upah sesuai dengan perjanjian ketentuan yang berlaku.

2.3. Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Bagaimana stres muncul dari berbagai tekanan yang dialami seseorang. Cara seseorang menilai situasi akan menentukan seberapa besar stres yang dirasakan. Dari penilaian itu, muncul reaksi psikologis yang akhirnya mendorong individu memilih strategi coping tertentu. Ada yang berusaha menyelesaikan masalahnya secara langsung, ada yang fokus menenangkan emosinya, ada pula yang tanpa sadar memilih cara yang kurang adaptif, dan sebagian menggunakan strategi coping yang berkembang lebih baru. Pilihan strategi tersebut memengaruhi seberapa efektif individu mampu menghadapi stres yang dialaminya. Hasil dari proses ini kemudian menjadi dasar untuk menyusun kebijakan dan intervensi kesehatan mental yang lebih tepat di lingkungan kerja.

2.4. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah, **Bagaimana strategi *coping stres* pada staff Biro Psikologi Smart Solindo Consultama?**

