

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan kemajuan teknologi di bidang otomotif, setiap perusahaan otomotif khususnya mobil, akan terus berusaha untuk memproduksi unit-unit mobil dengan berbagai macam model. Selain itu mereka juga memiliki banyak kelebihan yang ditawarkan pada setiap pelanggannya. Kelebihan itu biasanya terletak pada fasilitas yang ada dalam mobil yang ditawarkan. Pada umumnya setiap perusahaan mobil memiliki beberapa cabang *dealer* yang tersebar di beberapa kota, dengan tujuan untuk memenangkan persaingan dalam hal memperluas jangkauan pemasaran dan menarik pelanggan sebanyak mungkin dengan pelayanan yang maksimal. Persaingan yang terjadi dalam hal pemasaran dan pelayanan itu tidak hanya terjadi di antara perusahaan mobil, tetapi juga di antara *dealer* dengan perusahaan mobil yang sama. Persaingan dalam hal pelayanan itu terkait dalam tiga hal yaitu, pelayanan penjualan, servis, dan suku cadang.

PT. "X" merupakan salah satu *dealer* resmi dan *dealer* terakhir yang dibangun di kota Bandung. PT. "X" ini didirikan pada tanggal 17 Mei 2006. Di PT. "X" terdapat 3 divisi yaitu penjualan, servis, dan suku cadang dengan jumlah karyawan secara keseluruhan sekitar 69 orang. Semua karyawan itu merupakan

salah satu bagian yang akan menentukan tercapai atau tidaknya sasaran dari tujuan yang diharapkan oleh PT. "X" untuk memenangkan persaingan diantara *dealer*.

Demi mencapai tujuannya untuk memenangkan persaingan dalam hal memperluas jangkauan pemasaran dengan pelayanan yang maksimal, PT. "X" berharap dapat menarik calon pelanggan di wilayahnya sebanyak mungkin untuk menjadi pelanggannya. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan para karyawan kepada para pelanggan pun harus dilakukan dengan sebaik mungkin agar tidak menimbulkan pengaduan dari pihak pelanggan. Akan tetapi berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada kepala divisi servis, dikatakan bahwa pengaduan yang paling banyak dikeluhkan adalah terhadap divisi servis, seputar adanya kekecewaan pelanggan atas hasil kerja mekanik terhadap mobil mereka, sehingga menimbulkan pengaduan dari pelanggan yang bersangkutan. Oleh karenanya, para mekanik harus bertanggung jawab atas pengaduan dari para pelanggan mengingat hubungannya yang langsung dengan masalah ini. Mekanik yang ada di PT. "X" ini berjumlah 13 orang.

Mekanik adalah orang yang ahli di bidang perbaikan mesin. (<http://pusatbahasa.diknas.go.id/kbbi/index.php>). Berdasarkan keterangan yang didapat dari salah satu staf bagian SA (*Service Advisor*) di divisi servis, proses penyeleksian untuk menjadi seorang mekanik di PT. "X" yaitu cukup dengan lulusan Sekolah Tinggi Mesin (STM) dengan kemampuan dasar untuk memperbaiki mobil. Mekanik harus mengerti segala sesuatu tentang mesin mobil, dan mengetahui bagaimana cara untuk memperbaiki segala kerusakan pada mobil tersebut.

Mengingat tugas mekanik adalah menyervis mobil para pelanggan, maka mekanik harus dapat menangani mobil para pelanggan dengan sebaik mungkin agar memuaskan pelanggan, selain untuk meminimalisasi pengaduan pelanggan. Setiap kali ada pengaduan pelanggan, maka mekanik harus bertanggung jawab dan menyervis kembali mobil pelanggan yang ditanganinya itu.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu karyawan bagian SA, salah satu pengaduan yang biasanya muncul dari pihak pelanggan adalah kekurangan pelanggan atas hasil servis mekanik yang kemudian menyebabkan mereka harus kembali lagi ke bengkel, karena kerusakan sebagaimana yang dikeluhkan atas mobil mereka sebelumnya yang belum kembali normal. Oleh karena itu, mekanik pun harus menangani kembali mobil yang sebelumnya belum diselesaikan dengan baik. Menurut salah satu karyawan bagian SA, pada kondisi seperti itu terkadang para mekanik terlihat kurang bersemangat dalam melakukan pekerjaannya. Setelah dilakukan wawancara terhadap seorang mekanik, diperoleh informasi bahwa menurunnya semangat itu akibat adanya kebingungan terhadap kerusakan yang dialami oleh mobil tersebut. Mekanik itu merasa bahwa dirinya sudah menyervis dengan baik, namun ternyata hasilnya belum cukup baik.

Menurut karyawan bagian SA, dampak dari menurunnya semangat para mekanik pada saat bekerja adalah lambatnya pengerjaan servis mobil yang ditangani, sehingga secara langsung akan berpengaruh terhadap lambatnya proses kerja di bagian servis. Kelambanan ini kemudian memunculkan kembali pengaduan dari pelanggan atas waktu servis yang cukup lama. Selain itu keadaan ini secara tidak langsung akan memengaruhi jumlah mobil yang akan di servis

perbulannya, dan akhirnya berdampak pula pada kualitas pelayanan PT."X" kepada para pelanggannya. Dampak selanjutnya yaitu akan mengakibatkan kerugian pada PT. "X". Tidaklah heran jika terkadang mekanik mendapat teguran dari kepala divisi servis agar dapat bekerja dengan lebih baik lagi dalam menyervis mobil pelanggan agar tidak merugikan perusahaan.

Munculnya pengaduan-pengaduan sebagai ekspresi ketidakpuasan para pelanggan atas hasil kerja mekanik ini, mendorong PT."X" untuk melakukan upaya guna mengurangi munculnya pengaduan serupa. Salah satu upayanya adalah menyediakan training untuk meningkatkan kemampuan para mekanik. *Training* tersebut ada dua macam yaitu *training* mengenai teori yang dilakukan di dealer bersangkutan, dan *training* praktek yang dilakukan di dealer pusat di Bandung. Menurut tiga mekanik, *training* yang mereka jalani itu cukup bermanfaat bagi mereka dalam membantu meningkatkan keahlian mereka.

Berdasarkan wawancara kepada tiga mekanik, didapatkan data bahwa selain masalah mengenai pengaduan dari pelanggan serta tuntutan dari kepala divisi yang diungkapkan sebelumnya, terdapat beberapa hal lagi yang menjadi masalah bagi para mekanik. Salah satunya adalah aturan sistem kerja *rolling*. Aturan *rolling* ini merupakan aturan mengenai pembagian penanganan mobil kepada setiap mekanik. Mobil yang datang pada urutan pertama akan ditangani oleh mekanik nomor 1, dan yang datang pada urutan ke-2 akan ditangani oleh mekanik nomor 2. Begitu seterusnya. Pada hari berikutnya mobil pertama akan ditangani oleh mekanik nomor 2, kemudian mekanik nomor 3 menangani mobil yang ke-2, sedangkan mekanik nomor 1 akan menangani mobil urutan ke-10. Dari

aturan tersebut, mekanik tidak dapat memilih sendiri mobil yang akan ditanganinya, sehingga ada kemungkinan dalam hari yang sama seorang mekanik merasa bahwa semua mobil yang ditanganinya terasa sulit untuk ditangani.

Walaupun salah seorang dari mekanik merasa kesulitan dalam menangani mobil, namun mekanik itu tetap memiliki tugas yang sama dengan mekanik lainnya yaitu memperbaiki mobil para pelanggan dengan berbagai keluhan. Terkadang mekanik tetap mengalami kesulitan dalam menangani mobil walaupun telah mendapatkan *training* sebelumnya. Menurut pengakuan ketiga mekanik secara langsung, hal itu dikarenakan tidak semua kerusakan yang dialami mobil pelanggan dipelajari pula dalam training yang mereka jalani. Biasanya masalahnya terletak pada sulitnya menemukan titik kerusakan yang dialami oleh mobil. Ketika hal itu terjadi, dua mekanik mengatakan bahwa mereka menjadi mudah lelah dan juga merasa bingung dengan kerusakan yang dialami oleh mobil yang mereka tangani. Kemudian mekanik satunya lagi mengatakan bahwa dirinya juga terkadang mudah merasa lelah, namun dalam kondisi seperti itu dirinya tetap berusaha mencoba menemukan kerusakan yang dialami mobil sampai merasa tidak dapat menanganinya sendirian. Pada keadaan yang sulit seperti itu, mekanik tetap dituntut untuk dapat menyelesaikan tugasnya dalam memperbaiki mobil pelanggan sampai tuntas dengan hasil yang maksimal.

Berdasarkan wawancara kepada tiga mekanik, selain tuntutan yang diungkapkan sebelumnya, setiap mekanik juga dituntut dapat mencapai target servis 80 mobil perbulan atau 3-4 unit mobil perharinya untuk setiap mekanik. Selain itu juga ada penetapan aturan standar waktu penyelesaian servis mobil

untuk setiap jenis kerusakan, seperti servis *tune-up* ditargetkan waktu 2 jam, periksa rem 4 roda 1 jam, serta untuk servis berkala 20.000 km yaitu 3 jam. Akan tetapi target servis 80 mobil perbulan itu dirasakan suatu tuntutan bagi ketiga mekanik karena tidak semua mobil yang mereka dapatkan memiliki masalah kerusakan standard seperti *tune-up* yang hanya membutuhkan waktu sebentar untuk dapat memperbaikinya. Terkadang beberapa mobil memiliki kerusakan dengan sumber masalah yang cukup sulit untuk ditemukan, sehingga membutuhkan waktu servis lebih lama dan mengakibatkan pencapaian target tersebut tidak terpenuhi. Hal itu selanjutnya akan mempengaruhi pengurangan bonus yang akan diterima oleh mekanik yang bersangkutan pada bulan itu. Bonus ini diberikan kepada mekanik dengan jumlah yang telah ditetapkan jika mereka dapat mencapai target. Apabila mekanik tidak dapat mencapai target, maka bonus yang akan diterima terancam dikurangi dengan pertimbangan tertentu. Oleh karena itu, mekanik harus berusaha agar dapat mencapai target penyelesaian mobil, sehingga dapat terhindar dari pengurangan bonus yang akan diterima.

Berdasarkan pengakuan dari ketiga mekanik, masing-masing dari mereka rata-rata perharinya berhasil menangani mobil sekitar 3-4 unit dengan masalah kerusakan yang standar. Akan tetapi dalam seminggu, minimal mereka mendapatkan 2 unit mobil yang memiliki kerusakan dengan sumber masalah yang cukup sulit untuk ditemukan. Mobil itu terkadang sampai menginap di bengkel dan membutuhkan waktu lebih dari sehari kerja untuk menyelesaikannya. Pada saat hal itu terjadi, biasanya di hari tersebut ketiga mekanik itu hanya bisa menyelesaikan mobil sekitar 1-2 unit. Kemudian apabila mobil yang memiliki

kerusakan yang sulit ditemukan itu datang dalam jangka waktu yang berdekatan, dua mekanik (mekanik A dan B) mengatakan bahwa mereka cukup tertekan karena merasa jenuh dan lelah. Akibat dari perasaan tersebut, pikiran mereka tidak fokus saat menangani mobil yang sedang ditangani dan mobil setelahnya. Selain itu terkadang mekanik A sampai bolos kerja pada keesokan harinya untuk menghindari penanganan mobil tersebut dengan alasan sakit. Mekanik A dan B pun mengaku bahwa terkadang mereka jadi sensitif dan mudah tersinggung. Kemudian mekanik C mengatakan bahwa kondisi tersebut memang cukup membuatnya tertekan. Akan tetapi dalam keadaan seperti itu, mekanik C akan tetap berusaha untuk bisa fokus dalam menjalani perbaikan mobil tersebut sampai selesai.

Kondisi lain yang dapat menimbulkan masalah bagi mekanik yaitu adanya aturan bahwa jika ada kerusakan pada suku cadang mobil pelanggan pada saat proses servis, maka kerusakan tersebut akan menjadi tanggung jawab dari mekanik yang menanganinya. Jika hal itu terjadi, maka mekanik harus mengganti biaya kerusakannya. Aturan tersebut terkadang membuat ketiga mekanik sedikit kebingungan dalam kondisi tertentu. Salah satu kondisi yang dapat membuat mereka bingung yaitu pada saat mereka dihadapkan pada suatu situasi ketika mereka harus mengganti salah satu *sparepart* mobil yang cukup rawan mengalami kerusakan. Pada kondisi itu, mereka merasa di satu sisi mereka merasa takut melakukan kesalahan dengan merusak *sparepart* yang ada, namun di sisi lain mereka tetap harus melakukannya untuk menyelesaikan penanganan servis

terhadap mobil tersebut. Maka dari itu mekanik dituntut untuk dapat bekerja seteliti mungkin sehingga tidak melakukan kesalahan.

Berbagai tuntutan yang dirasakan oleh mekanik sebagaimana diungkapkan sebelumnya itu memberikan suatu tekanan bagi mereka. Menurut Lazarus (1976, dalam Lazarus & Folkman, 1984), berbagai tuntutan dari lingkungan yang dirasakan seseorang sebagai tekanan, merupakan sebuah *stressors*. Menurut pengakuan ketiga mekanik, mereka mengungkapkan bahwa berbagai tuntutan tersebut sedikitnya dapat menjadi suatu hambatan bagi mereka dalam melakukan servis mobil. Akan tetapi salah satu penyebab dari masalah yang terjadi sehingga mereka merasa tertekan yaitu dikarenakan masih kurangnya pengalaman yang dimiliki, walaupun mereka telah diberi *training* sebelumnya. Hal itu dikarenakan tidak semua masalah yang terjadi saat proses servis dipelajari pula dalam *training* yang mereka jalani. Maka dari itu, tuntutan yang menimbulkan tekanan itu dapat menyebabkan stres. Seperti yang diungkapkan oleh Lazarus (1984, dalam Lazarus & Folkman, 1984), bahwa stres merupakan suatu hubungan spesifik antara individu dengan lingkungan yang dinilai individu sebagai tuntutan yang melebihi kemampuan mereka dan membahayakan keberadaannya.

Saat para mekanik mengalami stres kerja, mereka akan mencari strategi dalam menanggulangi stres kerja tersebut atau yang biasa disebut strategi penanggulangan stres (*coping stress*). Menurut Lazarus (1984, dalam Lazarus & Folkman, 1984), strategi penanggulangan stres (*coping stress*) adalah perubahan kognitif dan tingkah laku yang terus-menerus, sebagai usaha individu untuk mengatasi tuntutan eksternal dan internal yang dinilai sebagai beban atau

melampaui sumber daya dirinya. Berdasarkan hasil wawancara kepada tiga mekanik, mekanik A mengatakan bahwa ketika dirinya merasa kesulitan pada saat melakukan servis mobil, maka dirinya akan berhenti sejenak dari kegiatan yang sedang dilakukan untuk memikirkan langkah apa yang sekiranya dapat dilakukan untuk memperbaiki mobil tersebut. Mekanik B mengatakan bahwa dirinya akan tetap melanjutkan proses penanganan dan terus mencari sumber kerusakan yang dialami oleh mobil selama dirinya masih mampu. Kemudian mekanik C mengatakan bahwa dirinya akan tetap mencoba melakukan sesuatu yang sekiranya dapat berhasil untuk menangani kerusakan mobil tersebut. Cara yang digunakan para mekanik di atas, masuk kedalam bentuk strategi yang berpusat pada masalah (*problem focused form of coping*). Cara seperti itu terkadang dirasakan oleh ketiga mekanik cukup efektif karena dengan melakukan cara itu, kemungkinan mereka akan menemukan penyelesaian masalahnya.

Strategi lain yang cukup sering digunakan oleh mekanik A ketika mengalami stres saat bekerja yaitu dengan bercerita kepada rekan mekanik lain tentang masalah yang sedang di hadapi. Kemudian strategi lain yang cukup sering digunakan oleh mekanik B yaitu beristirahat sejenak untuk merokok agar pikirannya dapat fokus kembali. Sedangkan strategi yang cukup sering digunakan oleh mekanik C yaitu berusaha untuk selalu berpikir positif dengan menganggap bahwa setiap kesulitan yang dialami merupakan pengalaman baru bagi dirinya dan setiap masalah itu pasti akan ada solusinya. Ketiga cara yang digunakan mekanik di atas masuk kedalam bentuk strategi yang berpusat pada emosi (*emotion focused form of coping*). Cara seperti itu pun dirasakan mereka bertiga cukup efektif

karena menurut mekanik A, dengan menceritakan masalah yang sedang dihadapi ke mekanik yang lain, dapat membuat mekanik A sedikitnya jadi merasa lebih tenang dalam menghadapi kesulitan tersebut. Hal tersebut biasa dilakukan ketika waktu istirahat sehingga dapat dilakukan dengan bebas dan tidak akan mengganggu apapun. Kemudian menurut mekanik B, dengan beristirahat sejenak untuk merokok, dapat membuatnya sedikit lebih tenang sehingga membuat pikiran dapat kembali fokus ke pekerjaan. Sedangkan menurut mekanik C, setiap masalah yang dihadapi itu merupakan suatu pengalaman baru baginya. Oleh karena itu, dengan berpikiran seperti itu maka akan membuatnya lebih bersemangat untuk dapat menyelesaikan mobil tersebut sampai selesai dengan hasil yang maksimal.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa walaupun sumber stres (*stressor*) yang dialami oleh para mekanik itu sama, akan tetapi cara penanggulangan stres yang dilakukan oleh mereka itu berbeda-beda. Maka dari itu peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai strategi penanggulangan stres pada 13 mekanik PT. "X" di kota Bandung.

## **1.2 Identifikasi masalah**

Dari penelitian ini ingin diketahui strategi penanggulangan stres kerja seperti apakah yang ada pada mekanik PT. "X" di kota Bandung.

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai strategi penanggulangan stres kerja pada mekanik PT. “X” di Bandung.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai strategi penanggulangan stres seperti apa yang ada pada mekanik PT. “X” di Bandung.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

#### **1.4.1 Kegunaan Teoretis**

- a. Memberi informasi pada ilmu psikologi industri dan organisasi mengenai strategi penanggulangan stres kerja pada mekanik.
- b. Memberikan informasi bagi peneliti lain yang berminat melakukan penelitian lanjutan mengenai strategi penanggulangan stres kerja.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

- a. Memberi informasi kepada para mekanik di PT. “X” mengenai strategi penanggulangan stres seperti apa yang dilakukan oleh mereka, setelah itu diharapkan mereka dapat melakukan strategi penanggulangan stres dengan hasil yang lebih efektif lagi.

- b. Memberi informasi kepada *owner* dan kepala divisi servis di PT. "X" mengenai strategi penanggulangan stres seperti apa yang dilakukan oleh para mekaniknya, setelah itu diharapkan *owner* maupun kepala divisi servis di PT. "X" dapat mengarahkan para mekaniknya untuk dapat melakukan strategi penanggulangan stres dengan hasil yang lebih efektif lagi.

### 1.5 Kerangka Pemikiran

Mekanik adalah orang yang ahli di bidang perbaikan mesin. (<http://pusatbahasa.diknas.go.id/kbbi/index.php>). Maka dari itu untuk menjadi mekanik, seseorang harus mengerti segala sesuatu tentang mesin dalam hal ini mesin mobil, dan mengetahui bagaimana cara untuk memperbaiki segala kerusakan pada mesin tersebut. PT. "X" adalah perusahaan jasa yang bergerak di bidang penjualan dan jasa servis mobil. Jumlah mekanik yang ada di PT."X" yaitu 13 orang.

Untuk mendukung pelayanan jasa servis yang diberikan PT."X" kepada para pelanggannya, maka PT. "X" menetapkan beberapa aturan yang harus dilakukan oleh para mekaniknya. Aturan tersebut diantaranya yaitu mekanik dituntut untuk dapat bekerja sebaik mungkin agar tercipta suatu kepuasan atas hasil servis yang dilakukan mereka terhadap mobil pelanggan. Hal tersebut untuk menghindari adanya pengaduan dari pelanggan mengenai kekurangpuasannya mereka terhadap hasil servis yang dilakukan mekanik. Apabila terdapat pengaduan dari pelanggan, maka mekanik harus bertanggung jawab atas hasil

servis yang dilakukan sebelumnya dengan menyervis kembali mobil tersebut. Selanjutnya PT. "X" juga menetapkan suatu aturan sistem kerja secara *rolling*. Aturan sistem kerja ini yaitu aturan mengenai pembagian penanganan mobil kepada setiap mekanik. Dari aturan tersebut, mekanik tidak dapat memilih sendiri mobil yang akan ditanganinya. Maka dengan adanya aturan ini, mekanik dituntut untuk dapat menangani berbagai macam kerusakan yang dialami oleh mobil pelanggan sampai tuntas serta dengan hasil yang maksimal.

Aturan lain yang ditetapkan PT. "X" adalah aturan target servis 80 unit perbulan atau 3-4 unit perharinya untuk setiap mekanik. Dari aturan tersebut, mekanik harus berusaha mencapai target yang sudah ditetapkan itu. Apabila target tersebut tidak tercapai, maka akan berdampak pada pengurangan bonus. Maka dari itu mekanik harus bekerja dengan cepat agar target tersebut dapat tercapai. Walaupun mekanik dituntut untuk bekerja dengan cepat agar dapat mencapai target yang sudah ditetapkan, mekanik juga dituntut untuk dapat bekerja seteliti mungkin agar tidak menimbulkan kerusakan pada saat proses servis. Apabila terdapat kerusakan yang disebabkan oleh mekanik pada saat proses servis, maka mekanik yang bersangkutan harus mengganti biaya kerusakan tersebut. Adanya berbagai tuntutan-tuntutan tersebut akan menimbulkan suatu tekanan bagi para mekanik. Menurut Lazarus (1976, dalam Lazarus & Folkman, 1984), berbagai tuntutan dari lingkungan yang dirasakan seseorang sebagai tekanan, merupakan sebuah *stressors*.

Tuntutan-tuntutan yang diuraikan di atas itu akan diproses melalui penilaian kognitif atau yang biasa disebut *cognitif appraisal*. Menurut Lazarus &

Folkman (1984), *cognitif appraisal* adalah penilaian individu terhadap tuntutan dan penilaian terhadap potensi yang dimiliki untuk menghadapi tuntutan tersebut. Jadi individu dalam hal ini mekanik, akan memberikan penilaian terhadap suatu tuntutan serta menilai potensi yang dimilikinya terhadap tuntutan yang diterimanya di lingkungan kerja. Tahap pertama dari *cognitif appraisal* adalah *primary appraisal*, yaitu suatu proses mental yang akan memberikan penilaian terhadap suatu keadaan/situasi, dimana keadaan itu dapat dihayati sebagai suatu keadaan yang mengancam atau tidak bagi individu.

Pada tahap *primary appraisal* ini terdapat 3 bentuk penghayatan yaitu *irrelevant*, *benign positif* dan *stress appraisal*. *Irrelevant* yaitu masalah yang dihadapi individu dirasakan tidak berpengaruh pada kesejahteraan dirinya. *Benign positif* yaitu masalah yang dihadapi individu dihayati sebagai hal yang positif dan dianggap dapat meningkatkan kesejahteraan hidupnya. *Stress appraisal* yaitu situasi ketika masalah yang dihadapi individu menimbulkan penghayatan *harm/loss* (gangguan kerugian/perasaan kehilangan), ancaman dan tantangan. Jika tahap yang ketiga itu dirasakan mekanik, maka hal tersebut dapat menimbulkan stres pada diri mekanik. Lazarus (1984, dalam Lazarus & Folkman, 1984), menyatakan bahwa stres merupakan bentuk interaksi antara individu dengan lingkungan yang dinilai oleh individu sebagai tuntutan yang membebani atau melampaui kemampuan yang dimilikinya, serta mengancam kesejahteraan dirinya. Stres akan dirasakan jika tuntutan yang ada melebihi kemampuan yang dimiliki untuk mengatasi tuntutan tersebut, baik tuntutan dari luar maupun dari dalam diri. Pada dasarnya keadaan stres itu dihayati secara individual.

Maksudnya, walaupun individu menghadapi situasi atau *stressor* yang sama, namun penghayatan dan derajat stres akan berbeda antara individu yang satu dengan yang lainnya.

Setelah mekanik menghayati bahwa keadaan/situasi yang sedang dihadapinya itu merupakan suatu keadaan yang mengancam, maka dalam proses *cognitif appraisal* yang kedua yaitu *secondary appraisal*, mekanik akan menentukan apa yang dapat atau harus dilakukan terhadap situasi tersebut. Dalam proses ini, mekanik akan mengevaluasi potensi-potensi yang ada pada dirinya, apakah cukup memiliki kemampuan untuk menghadapi tuntutan tersebut atau tidak, serta strategi penanggulangan masalah mana yang dianggap sesuai dengan tuntutan yang di alami. Proses ini meliputi 2 hal yaitu harapan terhadap hasil dan harapan terhadap keberhasilan. Harapan terhadap hasil mengacu pada proses penilaian individu mengenai tindakan yang akan dilakukan untuk mengatasi situasi yang penuh stres. Harapan terhadap keberhasilan mengacu pada keberhasilan individu dalam menentukan tingkah laku apa dan bentuk penanggulangan apa yang digunakan untuk mengatasi lingkungan. Dalam hal ini Lazarus dan Folkman (1984) mengungkapkan terdapat dua fungsi strategi penanggulangan stres, yaitu strategi yang berpusat pada masalah (*problem focused form of coping*) dan strategi yang berpusat pada emosi (*problem emotion form of coping*).

Untuk mencapai keberhasilan dalam melakukan strategi penanggulangan stres ini, Lazarus & Folkman (1984) mengungkapkan bahwa terdapat enam faktor sumber daya dalam diri individu yang dapat mempengaruhi tercapainya

keberhasilan tersebut. Faktor yang pertama yaitu kesehatan dan energi yang merupakan sumber-sumber fisik yang dapat mempengaruhi upaya seseorang dalam menanggulangi masalah. Pada faktor ini, seseorang akan lebih mudah menanggulangi masalah dalam keadaan sehat. Faktor yang kedua yaitu keterampilan untuk memecahkan masalah, yaitu kemampuan untuk mencari informasi, menganalisa situasi, dan mengidentifikasi masalah sebagai upaya memilih dan menerapkan rencana yang tepat dalam bertindak untuk menanggulangi masalah. Keterampilan ini diperoleh melalui pengalaman, pengetahuan yang dimiliki, serta kemampuan intelektual/kognitif untuk menggunakan pengetahuan tersebut. Faktor yang ketiga yaitu keyakinan yang positif, yang merupakan sikap optimis, dan pandangan positif terhadap kemampuan diri dalam upaya menanggulangi masalah. Hal ini akan membangkitkan motivasi untuk terus menerus berupaya mencari alternatif penanggulangan masalah yang tepat. Faktor yang ke-empat yaitu keterampilan sosial secara adekuat dan afektif. keterampilan sosial ini akan memudahkan dalam memecahkan masalah dengan memberi kemungkinan untuk dapat bekerja sama dengan orang lain. Faktor kelima yaitu dukungan sosial, dimana dukungan secara emosional ataupun bantuan untuk dapat memperoleh informasi dari orang lain akan membantu individu untuk menanggulangi masalah. Kemudian faktor yang terakhir adalah sumber-sumber material, yaitu sumber material berupa uang, barang atau fasilitas lain yang dapat mendukung penanggulangan secara lebih efektif. Ke-enam sumber daya ini akan mempengaruhi mekanik dalam

menentukan strategi penanggulangan terhadap masalah yang dihadapi. (Lazarus & Folkman, 1984).

Strategi penanggulangan stres (coping stres) adalah perubahan kognitif dan tingkah laku yang terus-menerus, sebagai usaha individu untuk mengatasi tuntutan eksternal dan internal yang dinilai sebagai beban atau melampaui sumber daya dirinya. (Lazarus 1984, dalam Lazarus & Folkman, 1984),

Strategi yang berpusat pada masalah (*problem focused form of coping*) merupakan penanggulangan yang mengarah pada pengaturan atau perubahan masalah yang menyebabkan stres. Seseorang akan berusaha untuk mencari penyelesaian dengan melihat secara seksama permasalahan yang terjadi. Strategi penanggulangan stres yang berpusat pada masalah ini menggunakan pendekatan analitis untuk pemecahan masalah yaitu *confrontative coping* dan *planfull problem solving*. *Confrontative coping* menggambarkan usaha untuk mengubah keadaan yang dianggap menekan secara agresif, tingkat kemarahan yang cukup tinggi, dan pengambilan resiko. Sebagai contoh, dalam hal ini mekanik akan tetap meneruskan menangani mobil sendirian dan tidak meminta pendapat pada ketua regu walaupun sangat mengalami kesulitan. *Planfull problem solving* yaitu menggambarkan usaha untuk pemecahan masalah dengan tenang dan hati-hati disertai pendekatan analitis untuk pemecahan masalah. Sebagai contoh, dalam hal ini mekanik memikirkan dengan hati-hati langkah yang akan di ambil untuk memperbaiki mobil yang ditangani. Pada strategi ini, individu lebih mempelajari mengenai masalah yang timbul supaya tepat sasaran dalam hal perbaikan mobil.

Fungsi strategi penanggulangan stres lainnya yaitu strategi yang berpusat pada emosi (*emotion focused form of coping*). Pada strategi ini, penanggulangan diarahkan pada penyesuaian emosi terhadap masalah. Mekanik melibatkan usaha untuk mengatur emosinya agar dampaknya tidak berkaitan dengan situasi yang menimbulkan stres. Strategi ini ditujukan untuk mengurangi tekanan emosi yang diakibatkan oleh stres dengan cara menghindar, meminimalkan, membuat jarak, penilaian yang selektif dan penilaian yang positif.

Strategi penanggulangan stres yang berpusat pada emosi ini terdiri dari *Distancing*, *Self Control*, *Seeking Social Supporting*, *Accepting Responsibility*, *Escape Avoidance*, dan *Positive Reappraisal*. *Distancing* menggambarkan reaksi untuk melepaskan diri atau tidak terlibat dalam permasalahan, seperti menghindar dari permasalahan seakan tidak terjadi apa-apa. Sebagai contoh, dalam hal ini mekanik menghindar dan lepas tangan dari masalah yang sedang dihadapi di bengkel. *Self Control* merupakan usaha untuk mengatur perasaan ketika menghadapi situasi yang menekan. Sebagai contoh, dalam hal ini mekanik mencoba untuk mengatur perasaannya supaya tidak mudah emosi dan mencoba untuk tetap sabar dalam menghadapi masalah yang dihadapi di bengkel. *Seeking Social Supporting* menggambarkan usaha untuk mencari dukungan dari pihak luar berupa informasi, dukungan nyata dan dukungan emosional. Sebagai contoh, dalam hal ini mekanik akan berbicara dengan ketua regu maupun rekan kerja untuk mendapatkan informasi yang lebih mengenai masalah yang sedang dihadapi dalam proses servis mobil. *Accepting Responsibility* menggambarkan adanya kesadaran akan tanggung jawab diri sendiri dalam permasalahan yang

dihadapinya, dan mencoba menerimanya untuk membuat semuanya menjadi lebih baik. Sebagai contoh, dalam hal ini mekanik menyadari akan tanggung jawab dirinya sebagai seorang mekanik yang memiliki tanggung jawab untuk memperbaiki mobil dan dapat mengkritik diri sendiri ketika melakukan kesalahan. *Escape avoidance* merupakan usaha untuk mengatasi situasi menekan dengan berimajinasi atau menghindari dari situasi tersebut dengan beralih pada hal lain seperti makan, minum, merokok, atau menggunakan obat-obatan. Sebagai contoh, dalam hal ini mekanik yang merasa tertekan dengan kesulitan yang dihadapi akan menghindari dari pekerjaannya, misalnya dengan cara makan, minum atau merokok. *Positive Reappraisal* menggambarkan usaha untuk mencari makna positif dari permasalahan dengan terfokus pada pengembangan diri, dan biasanya melibatkan pula hal-hal yang bersifat religius. Sebagai contoh, dalam hal ini mekanik yang sedang menghadapi kesulitan dalam memperbaiki mobil akan mempunyai pandangan bahwa kesulitan yang dihadapi ini akan menjadi suatu pengalaman baru bagi mereka pribadi.

Pada dasarnya, berbagai strategi penanggulangan tersebut ditujukan untuk mengurangi atau menghilangkan stres yang ditimbulkan oleh masalah yang ada. Untuk menghadapi tekanan dari lingkungan yang dapat diubah, individu akan menggunakan strategi penanggulangan stres dengan memusatkan perhatiannya untuk menghadapinya, memecahkan masalah secara terencana, menerimanya serta memilih aspek-aspek positif dari lingkungan tersebut. Sebaliknya, bila individu dihadapkan pada lingkungan yang harus diterimanya dan tidak dapat diubah,

individu akan memusatkan diri pada situasi yang bermasalah seperti menghindar (*escape avoidance*) atau menjaga jarak (*distancing*). (Lazarus & Folkman, 1984).

Menurut Lazarus (1984), penelitian Anderson (1977, dalam Lazarus & Folkman, 1984) memberikan masukan mengenai derajat stres yang dikaitkan dengan kecenderungan penggunaan strategi penanggulangan tersebut. Menurutnya, bentuk strategi berpusat pada masalah dan emosi akan digunakan dalam frekuensi yang berbeda, tergantung tinggi rendahnya derajat stres individu. Pada individu dengan derajat stres yang moderat, frekuensi terbesar cenderung pada penanggulangan stres yang berpusat pada masalah. Sebaliknya pada individu dengan derajat stres yang tinggi didominasi oleh frekuensi penanggulangan stres yang berpusat pada emosi yakni berusaha bertahan dan yang terpenting adalah mengatur tekanan emosional. Sedangkan individu dengan derajat stres yang rendah, frekuensi keduanya akan tampak sama tinggi.

Ketika mengatasi stres, mekanik dengan penanggulangan stres yang berpusat pada masalah akan mengatasinya langsung pada sumber masalah. Berbeda dengan penanggulangan stres yang berpusat pada emosi yang melakukan tindakan yang membuat suasana hati menjadi tenang. Hal ini dilakukan agar stres segera teratasi dan terhindar dari penumpukan emosi. Penanggulangan stres yang berpusat pada masalah lebih memusatkan perhatian pada penyelesaian masalah dengan tidak banyak melibatkan kehidupan emosi, sehingga saat memperbaiki mobil pelanggan, mekanik akan langsung berusaha untuk mencari solusi dengan berbagai cara untuk mengatasi masalah tersebut. Sedangkan mekanik dengan penanggulangan stres yang berpusat pada emosi, emosinya akan lebih banyak

berperan ketika menghadapi tuntutan yang dirasakan tidak menyenangkan, dimana para mekanik akan berusaha untuk menenangkan perasaannya itu dengan cara menghindar, bercengkrama dengan teman atau berdoa' a kepada Tuhan.

mengalami atau merasakan keadaan yang tidak begitu efektif sewaktu memperbaiki mobil pelanggan.

Mekanik dengan penanggulangan stres yang berpusat pada masalah lebih menekankan pada langkah-langkah bagaimana mencapai tujuan sebelum akhirnya mengambil keputusan untuk bertindak. Mekanik yang menggunakan penanggulangan stres yang berpusat pada emosi lebih mempertimbangkan kehidupan perasaannya apakah menyenangkan atau tidak melaksanakan suatu tindakan.

Berdasarkan uraian di atas, Lazarus & Folkman (1984) mengungkapkan bahwa pada kenyataannya individu menggunakan kedua strategi penanggulangan masalah dalam menghadapi tuntutan internal dan eksternal. Apabila individu dalam menangani sumber masalahnya dengan korban perasaan yang besar, maka penanggulangan dikatakan tidak efektif. Demikian juga halnya bila individu hanya berhasil meredakan ketegangan emosi dengan tidak menyelesaikan masalah. Maka dari itu untuk mencapai keefektifan penanggulangan justru diperlukan penggunaan kedua strategi.

Penggunaan kedua strategi penanggulangan stres ini digunakan secara seimbang, dalam arti untuk beberapa masalah, strategi penanggulangan stres yang digunakan adalah yang berpusat pada masalah, kemudian dalam beberapa masalah

yang lain, strategi penanggulangan stres yang digunakan adalah yang berpusat pada emosi yang dilakukan dalam frekuensi yang sama.



## 1.6 Asumsi

- a. Adanya tuntutan-tuntutan tugas yang telah ditetapkan PT."X" akan menjadi *stressor* bagi mekanik.
- b. *Stressor* yang ada akan dirasakan sebagai tekanan oleh mekanik dan menimbulkan stres setelah melalui proses *cognitive appraisal* pada tahap *primary appraisal*.
- c. Timbulnya stres yang dialami oleh mekanik, memicu mereka untuk memilih penanggulangan stres yang dinilai tepat, pada proses *cognitive appraisal* tahap *secondary appraisal*, agar dapat meredakan stres yang dialami.
- d. Pada proses *cognitive appraisal* tahap *secondary appraisal* yang dilakukan oleh para mekanik akan diperoleh salah satu di antara 3 strategi yaitu strategi penanggulangan stres yang cenderung *problem focused*, cenderung *emotion focused*, atau yang menggunakan kedua strategi tersebut secara seimbang.
- e. Cara penanggulangan stres yang dilakukan oleh setiap mekanik itu akan berbeda-beda, karena adanya pengaruh dari sumber daya dalam diri masing-masing mekanik.