

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar belakang Masalah**

Suatu perusahaan didirikan oleh beberapa orang yang memiliki tujuan yang sama. Dalam mencapai tujuan tersebut, mereka juga membutuhkan tenaga kerja yang berkualitas yang dapat menjalankan perusahaan dengan baik. Tenaga kerja yang berkualitas tidak hanya dilihat dari tingkat pendidikan yang pernah ditempuhnya tapi juga dapat dilihat dari kemampuan dia bekerja dan dari hasil kerjanya yang optimal. Hasil kerja yang optimal akan didapat bila karyawan memiliki kemampuan penyesuaian diri yang baik dengan lingkungan kerjanya. Kemampuan ini diperoleh jika individu tersebut sehat secara fisik dan psikologis.

Begitu pula PT. 'X', perusahaan ini membutuhkan karyawan-karyawan yang berkualitas yang dapat bekerja dengan optimal untuk mencapai target produksi yang diharapkan. Perusahaan PT 'X' adalah suatu anak perusahaan PT Perkebunan Nusantara VI (Persero) atau PTPN VI (Persero) yang bergerak di bidang perkebunan kelapa sawit yang terletak di desa Rantau Benar kecamatan Merlung propinsi Jambi. PT. 'X' membuat suatu perjanjian kerja dengan buruh yang disebut SPBUN (Serikat Pekerja Buruh) yang mengatur mengenai hak dan kewajiban perusahaan dan karyawan.

Tenaga kerja PT 'X' terdiri atas karyawan pimpinan, karyawan pelaksana yang diperbantukan dari PTPN VI (Persero), dan sebagian lagi karyawan tetap yang direkrut oleh Manajemen PT 'X'. Karyawan tetap yang direkrut oleh PT 'X' adalah sebagian dari eks karyawan PT 'X' yang lama (dulunya PT.'X' ini adalah perusahaan milik swasta, kemudian dibeli oleh Negara dan berada di bawah naungan BUMN) dan sebagian lagi dari karyawan tetap yang diangkat dari BHL (Buruh Harian Lepas) yang bekerja sebagai tenaga kerja lapangan yang apabila prestasinya bagus maka yang bersangkutan berpeluang untuk diangkat menjadi karyawan tetap di PT 'X'. Karyawan pelaksana dibagi atas dua, yaitu karyawan yang bekerja di kantor (bagian administrasi) dan karyawan lapangan yang terjun langsung ke kebun. Karyawan lapangan ini terbagi atas dua bagian, yaitu bagian teknik dan bagian tanaman. Karyawan bagian tanaman ini terbagi lagi atas dua bagian, yaitu bagian pemeliharaan dan bagian panen. Karyawan lapangan bagian pemeliharaan mempunyai tugas mulai dari memilih buah yang bisa menjadi bibit bagus, mengatur jadwal pemberian pupuk, mengecek pertumbuhan bibit, memindahkan dan menanam kembali sawit yang sudah agak besar ke kebun, menjaga agar sawit terhindar dari hama dan penyakit sehingga nantinya dapat menghasilkan buah yang banyak dan besar. Sedangkan karyawan lapangan bagian panen bertugas memanen TBS (tandan buah sawit segar) yang sudah layak untuk dipanen yang sebelumnya sudah terlebih dahulu di pilah mana buah yang bagus yang bisa untuk dijual dan mana buah yang dibuang, kemudian mengangkut TBS yang dipanen ke TPH (tempat panen hasil). Setiap bagian diawasi oleh mandor yang bertugas mengamati kerja karyawan dan membuat laporan hasil kerja harian

yang diserahkan ke asisten *afdeling* (area) yang bersangkutan. Perkebunan PT. 'X' ini terbagi atas beberapa *afdeling* (area) yang diawasi oleh satu mandor. Panen dilakukan secara bergiliran dari satu *afdeling* ke *afdeling* yang lainnya.

Panen dilakukan ketika buah sawit telah minimal berumur tiga tahun, di usia ini sawit sudah banyak menghasilkan buah dan ukuran buahnya sudah cukup besar. Tiap-tiap kelapa sawit maksimal berumur 25 tahun, jika sudah lebih maka harus segera dibuang dan diganti dengan yang baru. Panen dilakukan dengan sistem rotasi, yaitu panen dilakukan secara bergantian pada empat areal yang berbeda yang sudah ditentukan. Setiap tahunnya, luas areal panen bertambah sedangkan jumlah karyawan yang bekerja tetap. Jadi setiap tahunnya, bila luas areal bertambah maka tugas karyawan lapangan panen ini akan semakin berat karena jumlah karyawan lapangan yang tetap atau tidak ada penambahan karyawan.

Karyawan yang menjadi tulang punggung perusahaan ini adalah karyawan lapangan. Dalam mengerjakan tugasnya, tidak tertutup kemungkinan para karyawan tersebut akan menghadapi suatu masalah atau hambatan yang bisa menghalangi mereka bekerja secara optimal yang nantinya akan berpengaruh pada hasil kerja mereka. Para karyawan lapangan bagian panen diharuskan untuk memanen satu areal dalam jangka waktu satu minggu, oleh karena itu mereka diharapkan dapat bekerja dengan maksimal untuk memenuhi tuntutan kerja mereka.

Kendala yang dialami pada saat panen, yaitu keamanan yang kurang terjaga sehingga banyak buah yang hilang sebelum sempat diangkut ke TPH,

musin hujan yang berkepanjangan menyebabkan buah sawit yang belum sempat diangkut ke TPH menjadi busuk karena terendam air hujan yang tergenang. Hambatan-hambatan tersebut dapat mempengaruhi jumlah produksi yang telah ditargetkan.

Setiap individu dalam menjalani kehidupan tentu pernah mengalami perasaan takut, cemas dan frustrasi. Perasaan ini muncul mengingat tidak semua harapan dan keinginan dapat terpenuhi karena adanya hambatan baik dari dalam diri maupun dari lingkungan. **Dr. Ismed Yusuf** mengutarakan bahwa sumber stres pada umumnya berasal dari keluarga, lingkungan kerja dan lingkungan masyarakat di mana individu tersebut berada (**Kompas, November 2000**). Stres kerja sebagai bentuk kecemasan yang terjadi dalam suatu organisasi. Hampir semua kondisi kerja dapat menimbulkan stres bagi seseorang dan terjadinya stres akan tergantung pada bagaimana seseorang mempersepsi pekerjaannya tersebut.

Menurut seorang mantri yang bekerja di polikbun (poliklinik di lokasi perkebunan), keluhan-keluhan yang sering muncul pada karyawan yaitu: sakit maaq, gangguan pencernaan, malaria dan tipes (bila kondisi tubuh kurang fit akibat kecapean kerja). Bila penyakitnya serius maka dari pihak polikbun akan membuat surat pengantar berobat ke Rumah Sakit rujukan agar ditangani oleh dokter spesialis.

Persepsi dan pola pikir merupakan awal dari terbentuknya dinamika stres. Seperti yang diungkapkan oleh **Fontana (1993)** bahwa kekuatan kognisi akan dapat mempengaruhi emosi seseorang, termasuk dalam hal ini stres. Stres kerja dapat terjadi akibat pola pemikiran, pandangan maupun persepsi yang kurang baik

terhadap pekerjaannya. Adanya persepsi bahwa pekerjaan yang ada tidak sesuai dengan kebutuhannya, karakteristik kepribadiannya, keinginan dan harapannya, sehingga kemudian yang muncul adalah ketidakpuasan, kekhawatiran, dan kemudian perasaan tidak nyaman yang akhirnya menimbulkan stres. Sehingga dapat dikatakan bahwa stres kerja dapat terjadi karena adanya persepsi atau pandangan negatif seseorang terhadap pekerjaannya.

Begitu pula dengan karyawan lapangan PT. 'X', hambatan-hambatan yang dialami atau yang mereka hadapi dalam bekerja disebut dengan stres kerja. Menurut **Lazarus** (1976), Stres terjadi pada seseorang bila ada tuntutan-tuntutan yang melampaui sumber-sumber penyesuaiannya. Stres pada karyawan PT 'X' banyak dijumpai di lapangan (lokasi perkebunan PT. 'X') dan dominan terjadi pada karyawan yang bekerja pada bagian panen. Wawancara dilakukan terhadap empat orang karyawan lapangan, dari hasilnya dapat diketahui bahwa stres kerja yang dialami dipengaruhi oleh yang pertama adalah karyawan tidak betah tinggal di kebun karena lokasi perkebunan agak terpencil (jauh dari pemukiman masyarakat), sehingga biaya hidup menjadi tinggi. Begitu juga dengan minimnya tempat-tempat rekreasi atau hiburan. Yang kedua adalah pekerjaan di lapangan kurang diminati oleh tenaga kerja yang ada. Banyak dari mereka yang bekerja karena tidak ada pilihan pekerjaan yang lain dan beranggapan daripada menganggur lebih baik bekerja di mana saja yang dapat menghasilkan uang untuk membantu perekonomian keluarga mereka. Yang ketiga adalah pemukiman bagi para karyawan belum terpenuhi secara maksimal sehingga penempatan karyawan yang masih lajang terdiri dari beberapa orang dalam satu rumah sehingga terbuka

peluang untuk terjadinya hubungan yang kurang harmonis karena adanya perbedaan pola pikir. Yang keempat, stres juga terjadi akibat yang bersangkutan tidak mencapai standard kapasitas kerja yang diakibatkan oleh cuaca yang kurang baik atau tidak menentu. Dan yang terakhir adalah kurang amannya lokasi perkebunan dimana pada saat panen, banyak buah sawit yang hilang diambil oleh orang lain.

Ketika individu dihadapkan pada situasi yang menekan dan mengarah pada situasi stres, maka mereka akan melakukan *coping*. Menurut **Lazarus dan Folkman (1984)** perilaku *coping* adalah suatu usaha individu yang melibatkan aspek pemikiran (*cognitive*) atau tindakan (*behavior*) untuk mengatur tuntutan dari dalam maupun dari luar, yang dinilai diluar batas kemampuan dirinya. Stres merupakan kondisi yang tidak dapat dihindari dalam kehidupan individu, tapi penghayatan tiap individu terhadap stres tersebut berbeda-beda dan bervariasi tergantung dari bagaimana individu mengatasi kondisi tersebut. Para pekerja lapangan dalam menilai tekanan-tekanan yang dihadapinya, ada yang menilai tekanan yang dihadapi masih dapat diatasi namun ada juga yang menilai tekanan yang dihadapinya sebagai suatu beban dan bila tidak dapat diatasi maka akan menimbulkan stres. Keluhan yang sering muncul sebagai akibat dari stres adalah timbul penyakit seperti hilangnya nafsu makan, adanya gangguan pada pencernaan dan sering merasa pusing. Perbedaan reaksi terhadap stres terjadi karena individu memiliki kepekaan dan daya tahan yang berbeda dalam menghadapi situasi sehingga mendorong individu berupaya membuat strategi penanggulangan stres.

Strategi penanggulangan stres yang digunakan juga berbeda-beda tergantung dari individu itu sendiri. Strategi penanggulangan stres ini terbagi atas dua yaitu strategi penanggulangan stress yang berpusat pada masalah (berorientasi pada pemecahan masalah dan strategi penyelesaiannya) dan strategi penanggulangan stres yang berpusat pada emosi (berfungsi untuk mengatur respon emosional individu terhadap suatu masalah).

Dari hasil survei peneliti terhadap 14 orang karyawan lapangan didapat sebesar 71,43% (10 karyawan) berpendapat bila menghadapi suatu masalah mereka terlalu memikirkan masalah tersebut sampai berlarut-larut yang akhirnya mengakibatkan kesehatan mereka juga ikut menurun dimana lima karyawan mengalami sakit kepala, menjadi sulit tidur dan jadi gampang marah. empat karyawan mengalami gangguan pencernaan dan selera makan hilang, dan satu karyawan lagi menjadi keringat dingin. Sebesar 90% (9) karyawan lapangan ini tetap berpikiran positif dan mencari alternatif penyelesaian meskipun mereka sedang menghadapi masalah dan satu karyawan lagi berpikiran negatif sehingga mengganggu aktifitas pekerjaannya. Dan bila masalah yang dihadapi terasa berat dan merasa tidak mampu menyelesaikannya, lima karyawan akan menceritakan masalah mereka pada teman atau orang yang mereka percaya, tiga orang karyawan tetap akan berusaha mencari penyelesaiannya dan dua karyawan lagi hanya bisa pasrah dan berdoa. Dan jika cara ini tidak berhasil, maka tujuh karyawan lapangan ini akan menyalahkan diri mereka sendiri karena tidak mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi sedangkan tiga karyawan lainnya akan merasa putus asa.

Sebesar 28.57% (4 karyawan) berpendapat bila menghadapi suatu masalah mereka tidak terlalu memikirkannya dan selalu berpikiran positif dan tetap mencari alternatif penyelesaian dari masalah tersebut. Dan bila mereka merasa tidak mampu menyelesaikannya, dua karyawan akan menceritakan masalah mereka pada teman atau orang yang mereka percayai sedangkan dua karyawan lagi akan pasrah dan berdoa. Bila cara tersebut tidak berhasil, maka ke empat karyawan tersebut akan menyalahkan diri mereka sendiri karena tidak mampu untuk menyelesaikan masalah mereka. Dan disaat yang sama, tiga karyawan lapangan menjadi suka marah-marah dan uring-uringan sedangkan seorang karyawan lagi akan mengalami sakit kepala. Hal ini membuat para karyawan ini sulit untuk berkonsentrasi dalam bekerja dan terkadang menjadi lupa dengan pekerjaannya.

Berdasarkan strategi penanggulangan stres yang dilakukan para karyawan lapangan, sebesar 50 % karyawan lapangan menggunakan strategi penanggulangan stres yang berpusat pada emosi. Dimana sebesar 35.71 % (5) karyawan mengatasi stresnya dengan cara membicarakan masalah yang dihadapi dan meminta bantuan dari rekan sekerja atau teman atau dari orang yang dipercayanya. Cara ini disebut dengan *seeking and social support*. Sebesar 14.29 % (2) karyawan mengatasi stres dengan cara pasrah dan berdoa. Cara ini disebut dengan *positive reappraisal*.

Sebesar 28.57 % (4) karyawan lapangan menggunakan strategi penanggulangan stres yang berpusat pada masalah. Karyawan lapangan ini melakukan tindakan dan berusaha mencari dan membuat beberapa alternatif



penyelesaian masalah. Kadang rencana itu berhasil, tapi tidak jarang juga tidak mengurangi stres yang dialaminya yang membuatnya menjadi menyalahkan diri sendiri karena tidak mampu mengatasi atau menyelesaikan masalah tersebut. Di sisi lain, karyawan dengan cara yang sama dan berhasil mengatasi stresnya menyatakan merasa lega dan tenang sehingga dapat kembali bekerja dengan baik dan menjadi lebih fokus dalam menghadapi suatu masalah.

Sebesar 21.43 % (3) karyawan lapangan menggunakan kedua strategi penanggulangan stres yaitu strategi yang berpusat pada masalah dan strategi yang berpusat pada emosi. Selain mencari dan menyusun alternatif penyelesaian masalah, mereka juga menceritakan masalah mereka pada rekan atau teman atau orang yang dipercaya, berdoa, dan melakukan suatu kegiatan yang dapat menenangkan pikiran sambil mencari penyelesaiannya.

Dari uraian fakta diatas terlihat bahwa strategi penanggulangan stres yang digunakan dapat berbeda antara satu individu dengan individu yang lain, walaupun ada yang sama, namun memberikan dampak yang berbeda-beda juga antara tiap individu. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai strategi penanggulangan stres pada karyawan lapangan di PT. 'X' di Kota Jambi.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Bagaimanakah bentuk strategi penanggulangan stres yang dipilih oleh karyawan lapangan di PT. 'X' di kota Jambi?

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

### **1.3.1. Maksud Penelitian**

Penelitian ini bermaksud untuk memperoleh gambaran mengenai strategi penanggulangan stres pada karyawan lapangan di PT. 'X' di kota Jambi.

### **1.3.2. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran yang lebih rinci tentang strategi penanggulangan stres pada karyawan lapangan di PT.'X' di kota Jambi.

## **1.4. Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1. Kegunaan Ilmiah**

- a. Sebagai masukan yang berupa informasi bagi pengembangan Ilmu Psikologi khususnya bidang Psikologi Industri dan Organisasi dalam hal strategi penanggulangan stres kerja pada karyawan.
- b. Sebagai informasi bagi penelitian lanjutan mengenai strategi penanggulangan stres pada karyawan lapangan.

### **1.4.2. Kegunaan Praktis**

- a. Dapat memberikan masukan bagi para karyawan terutama karyawan lapangan agar mereka dapat memilih strategi penanggulangan stres yang

sesuai atau efektif dengan situasi dan kondisi mereka pada masa berikutnya.

- b. Dapat memberikan pengetahuan mengenai jenis strategi penanggulangan stres yang digunakan para karyawan lapangan PT. 'X' di kota Jambi sehingga dapat diadakan konseling untuk para karyawan yang bermasalah atau belum mengetahui strategi penanggulangan stres yang efektif.

### **1.5. Kerangka Pikir**

Karyawan adalah semua orang yang bekerja dan terdaftar namanya diperusahaan serta menerima gaji atau upah secara langsung dari perusahaan tempat ia bekerja. Tenaga kerja produktif adalah karyawan yang bekerja secara langsung dalam proses, kegiatan pembuatan produksi atau penyediaan jasa dari suatu perusahaan (**Biro Pusat Statistik, 1991**). Karyawan yang bekerja di PT. 'X' merupakan sumber daya manusia yang menggerakkan perusahaan dan mereka yang bekerja berusaha untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaannya. Penyesuaian ini melibatkan kondisi psikologis individu seperti kognisi, afeksi dan konasi. Tiap karyawan dituntut dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan tempat ia bekerja sehingga dapat bekerja dan memperoleh hasil kerja yang optimal.

Stres muncul ketika seseorang menghadapi berbagai tuntutan lingkungan yang mengganggu, membebani dan atau melampaui batas kemampuan penyesuaian diri (**Lazarus, 1976**). Stres dipengaruhi oleh kondisi eksternal dan internal. Kondisi eksternal adalah seperti lingkungan fisik (misalnya: cahaya,

suara, suhu, dan udara terpolusi), kelompok (misalnya: hubungan yang kurang baik dengan teman sekerja, ataupun dengan atasan), organisasi (misalnya: disain struktur yang kurang sesuai). Selain kondisi eksternal, stres juga dipengaruhi oleh kondisi internal, seperti adanya konflik peran, beban kerja yang berlebihan, dan tidak adanya kontrol, tanggung jawab, kondisi kerja dan penilaian kognitif individu terhadap kondisi yang dihadapinya (**Gibson dkk., 1996, dalam Lazarus, 1984**).

Penilaian kognitif adalah suatu proses evaluatif yang menentukan mengapa suatu interaksi antara manusia dan lingkungannya bisa menimbulkan stres (**Lazarus, 1984**). Proses penilaian kognitif ini terbagi atas tiga tahapan, yaitu proses penilaian primer (*Primary appraisal*), proses penilaian skunder (*Secondary appraisal*) dan proses penilaian kembali (*Reappraisal*). Proses penilaian primer dan skunder lebih didasari oleh penilaian subyektif karyawan lapangan terhadap dirinya dan terhadap situasi yang dihadapinya. Setelah melewati tahapan proses penilaian skunder maka karyawan lapangan akan melakukan strategi penanggulangan stres. Tahap proses penilaian kembali dilakukan bila strategi penanggulangan stres yang digunakan oleh karyawan lapangan dirasa tidak sesuai dengan dirinya.

Tahap yang pertama adalah proses penilaian primer. Penilaian primer ini merupakan proses mental yang berkaitan dengan evaluasi terhadap tuntutan situasi yang dihadapi oleh karyawan lapangan. Bentuk penghayatan yang dihasilkan dari proses ini adalah karyawan memandang bahwa tuntutan yang ada apakah relevan atau tidak dengan keadaan dirinya atau apakah situasi tersebut

dirasakan sebagai suatu hal yang mengancam atau menekan dirinya. Poses penilaian ini terdiri atas *irrelevant*, *benign positive* dan *stressfull*. Pada tahapan *irrelevant* dan *benign positive*, karyawan lapangan menilai bahwa tuntutan yang ada tidak begitu menjadi beban namun pada *stressfull* karyawan lapangan memandang tuntutan sebagai beban kerja dan mereka akan mengalami stres. Setelah karyawan lapangan merasakan bahwa keadaan merupakan beban dan menyebabkan stres, maka mereka akan berusaha untuk mengatasi stressor.

Tahap kedua adalah proses penilaian sekunder. Penilaian sekunder ini berkaitan dengan bentuk strategi penanggulangan stres yang akan dipilih yang disesuaikan dengan sumber daya yang dimiliki individu tersebut. Dalam penilaian ini, karyawan lapangan mengevaluasi potensi-potensi yang ada padanya, baik fisik, psikis, sosial maupun material untuk menghadapi tuntutan lingkungan terhadap dirinya (**Lazarus, 1984**). Jadi, suatu kondisi yang sama belum tentu dihayati dengan cara yang sama pula oleh tiap individu.

Tahap yang ketiga adalah tahap dimana karyawan lapangan melakukan penilaian kembali terhadap cara penanggulangan yang digunakannya. Jika cara penanggulangan ini tidak berhasil atau mengalami kegagalan, maka karyawan lapangan akan mengevaluasi kembali strategi yang lebih sesuai. Proses ini didasarkan pada informasi yang didapat oleh karyawan lapangan baik dari lingkungan atau dari pengalamannya sendiri.

Begitu pula dengan karyawan lapangan di PT. 'X', tidak tertutup kemungkinan situasi yang mereka hadapi dapat menimbulkan stres. Kondisi atau situasi-situasi eksternal yang dapat menimbulkan stres yaitu karyawan tidak betah

tinggal di kebun karena lokasi perkebunan jauh dari pemukiman masyarakat, sehingga biaya hidup menjadi tinggi. Terlebih bagi yang sudah berkeluarga, upah yang mereka terima belum mencukupi untuk kebutuhan keluarga mereka. Begitu juga dengan minimnya tempat-tempat rekreasi atau hiburan. Pemukiman bagi para karyawan belum terpenuhi secara optimal. Stres juga terjadi akibat yang bersangkutan tidak mencapai standar kapasitas kerja yang diakibatkan oleh cuaca yang kurang baik atau tidak menentu. Terakhir adalah kurang amannya lokasi perkebunan. Selain itu, kondisi atau situasi internal juga mempengaruhi yaitu pekerjaan di lapangan kurang diminati oleh tenaga kerja yang ada, banyak dari mereka yang bekerja karena tidak ada pilihan pekerjaan yang lain dan beranggapan daripada menganggur lebih baik bekerja di mana saja yang dapat menghasilkan uang untuk membantu perekonomian keluarga mereka.

Berbagai situasi tersebut dapat memunculkan stres pada karyawan PT. 'X'. Jika sedang mengalami tekanan-tekanan atau sedang menghadapi suatu masalah, sebanyak 10 karyawan lapangan terlalu memikirkan masalah tersebut yang akhirnya juga mempengaruhi kondisi kesehatan misalnya menjadi sulit untuk tidur, selera makan hilang, gangguan pencernaan, sakit kepala, dan sering keluar keringat dingin. Selain mempengaruhi kesehatan, situasi stres yang dialami dapat mempengaruhi emosi mereka dimana individu tersebut menjadi mudah marah dan suka uring-uringan. Bahkan sampai ada yang mempengaruhi konsentrasi dalam bekerja.

Karyawan yang mengalami stres pada dasarnya juga mengalami keadaan yang tidak seimbang, dan untuk memulihkannya perlu penyesuaian diri terhadap

kondisi-kondisi penyebab stres dan agar stres tidak mengganggu individu maupun perusahaan, maka individu dituntut untuk segera mengatasinya. Cara yang dilakukan oleh para karyawan untuk mengatasi stresnya disebut *coping* atau yang dikenal dengan istilah strategi penanggulangan stres. Strategi penanggulangan stres merupakan perubahan kognitif dan tingkah laku yang berlangsung terus menerus sebagai usaha untuk mengatasi tuntutan internal maupun eksternal yang dinilai melampaui daya atau kemampuan yang dimiliki oleh individu (**Lazarus, 1984**).

Strategi penanggulangan stres merupakan faktor penyeimbang yang membantu individu untuk menyesuaikan diri terhadap tekanan-tekanan yang dihadapinya, sehingga derajat stres yang dialami dapat berkurang atau hilang (**Lazarus & Folkman, 1984**). Dapat dikatakan bahwa setiap individu pasti pernah menghadapi suatu masalah, dan ia akan berusaha untuk mengatasinya. Bila individu berhasil mengatasi stres tersebut maka kehidupan individu akan kembali berjalan normal dan tidak lagi mengganggu individu maupun perusahaan. Tapi bila tidak berhasil, paling tidak derajat stres yang dirasa akan tetap atau bahkan mungkin akan meningkat, sehingga tetap menjadi masalah bagi individu maupun perusahaan. Dengan demikian, efektif atau tidaknya cara penanggulangan stres yang digunakan akan mempengaruhi derajat stres yang dirasakan oleh individu itu sendiri.

Pengertian strategi penanggulangan stres mengutamakan pada proses karena berhubungan dengan apa yang secara aktual diperkirakan atau dilakukan oleh karyawan lapangan dalam situasi yang penuh tuntutan berupa harapan, sikap

serta perubahan pikiran dan tindakan terhadap setiap peristiwa. Strategi penanggulangan stres bukan selalu berarti bereaksi dalam menyelesaikan masalah, namun juga meliputi usaha menghindari, mentoleir, meminimalkan, menerima atau mengabaikan kondisi yang menekan. Strategi penanggulangan stres yang digunakan karyawan lapangan berupa bersikap menerima dan berusaha untuk memenuhi harapan dan sikap yang dituntut oleh pihak perusahaan misalnya dengan selalu mengerjakan tugasnya, mengurangi kejenuhan dengan menonton, merokok, jalan-jalan, mencari kegiatan lain disuatu waktu seperti berolahraga ataupun pergi memancing.

**Lazarus & Folkman (1984)** membedakan dua bentuk strategi penanggulangan stres, yaitu: Strategi penanggulangan stres yang berpusat pada masalah (*problem focused forms of coping*) dan Strategi penanggulangan stres yang berpusat pada emosi (*emotion focused forms of coping*). Strategi penanggulangan stres yang berpusat pada masalah berorientasi pada pemecahan masalah dan strategi penyelesaiannya, strategi penanggulangan stres ini terbagi atas dua bentuk, yaitu: *Confrontative coping*, merujuk pada seberapa besar karyawan membuat alternatif penyelesaian masalah dan menggunakan kesempatan yang ada untuk memperbaiki masalah. Misalnya bekerja lebih cepat untuk menghindari musim penghujan sehingga dapat mencapai target yang diharapkan. *Planful problem solving*, yang merujuk pada usaha karyawan dalam menyusun rencana dan menganalisis masalah yang dihadapinya. Karyawan menyadari tugas dan kendala-kendala yang dihadapi, bekerja seoptimal mungkin dan menentukan TBS yang tepat agar tidak terendam air bila hujan datang.



Sedangkan strategi penanggulangan stres yang berpusat pada emosi (*emotion focused forms of coping*) berfungsi untuk mengatur respon emosional karyawan lapangan terhadap suatu masalah. Tujuannya adalah untuk menurunkan derajat stres yang dialami karyawan lapangan dan untuk meningkatkan kenyamanan. Strategi penanggulangan ini ada yang digunakan untuk memelihara harapan dan optimisme, menyangkal fakta dan akibat yang dihadapi, menolak untuk mengakui hal-hal dan bereaksi seolah-olah apa yang terjadi tidak menimbulkan masalah.

Strategi penanggulangan stres yang berpusat pada emosi ini terbagi atas enam bentuk, yaitu: pertama adalah *Distancing* (menggambarkan seperti apa usaha karyawan untuk tidak terlibat dalam penyebab suatu stres dengan menciptakan pandangan-pandangan yang positif) misalnya karyawan berusaha melupakan masalah yang muncul. Kedua adalah *Self controlling* (menggambarkan seperti apa usaha karyawan untuk menyesuaikan perasaan dengan tindakan yang diambilnya) misalnya karyawan lapangan mengendalikan dirinya dengan mengontrol kata-kata atau tingkah laku, mengendalikan perasaan, dan sabar. Ketiga adalah *Seeking and social support* (merujuk pada seperti apa usaha karyawan untuk mencari dukungan informasi, dukungan yang nyata dan dukungan emosional) misalnya karyawan lapangan menceritakan masalah yang dihadapinya dengan teman, rekan kerja atau orang yang ia percaya.

Keempat adalah *Accepting responsibility* (merujuk pada kesadaran akan pesan diri dalam permasalahan yang dihadapi dengan mencoba untuk membuat segala sesuatu menjadi lebih baik) atau dengan kata lain mengakui peran diri dan

mencoba untuk mendudukan segala sesuatu dengan benar sebagaimana mestinya. Misalnya tetap melakukan tugas dengan menyadari tuntutan dan kewajiban yang mesti dipenuhi. Kelima adalah *Escape avoidance* (merujuk pada adanya harapan dan usaha untuk menghindar atau melarikan diri dari masalah) misalnya karyawan lapangan mengalihkan perhatiannya dengan merokok, menonton, berolahraga. Keenam adalah *Positive reappraisal* (merujuk pada seperti apa usaha karyawan untuk menciptakan makna positif yang lebih ditujukan untuk pengembangan diri yang melibatkan hal-hal yang bersifat religius) misalnya berdoa dan selalu memandang tuntutan yang dihadapi dengan hal yang positif.

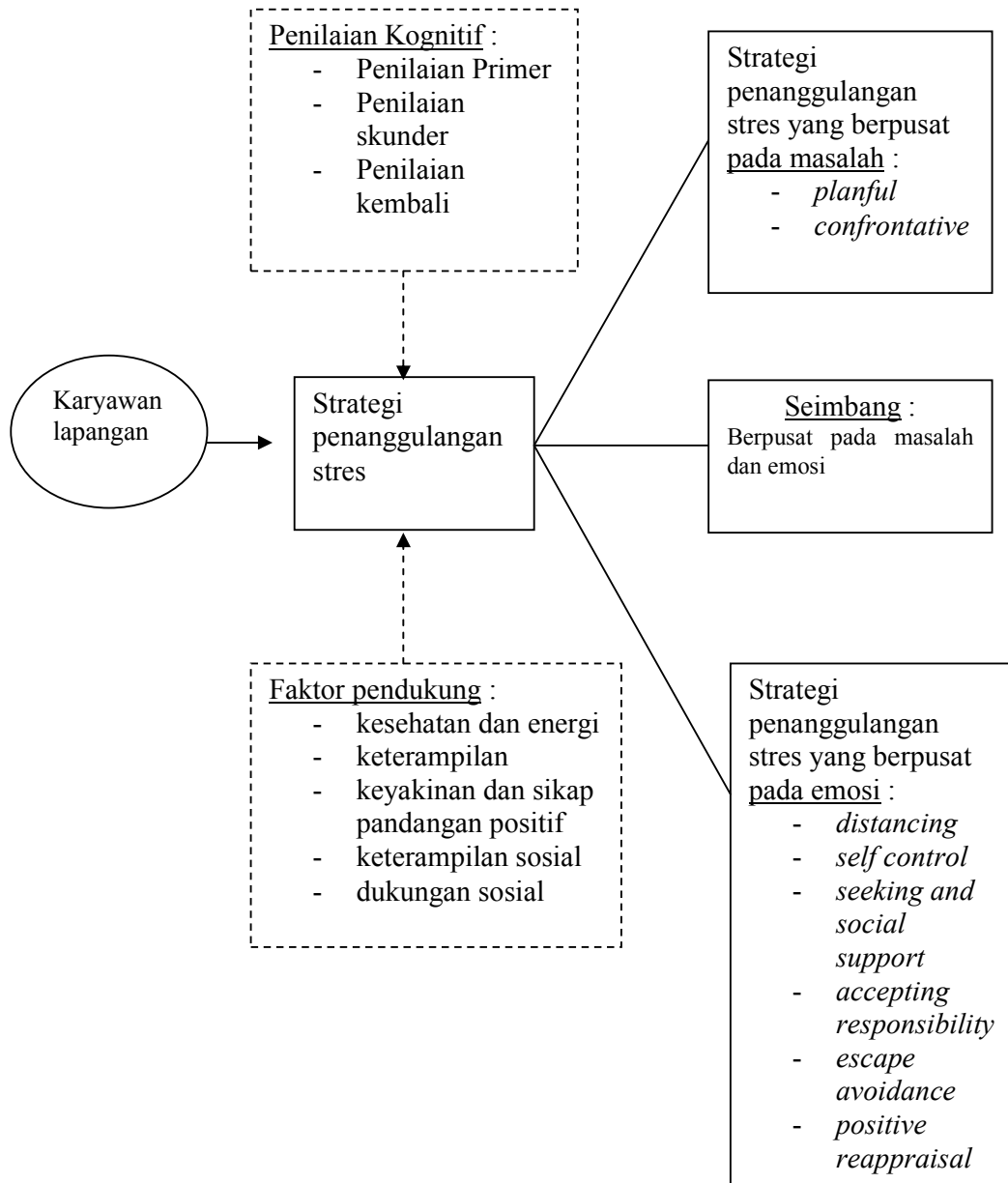
Strategi penanggulangan stres yang digunakan karyawan lapangan dipengaruhi oleh sumber daya dalam dirinya, yaitu: Kesehatan dan energi, merupakan sumber fisik yang seringkali mempengaruhi upaya karyawan lapangan dalam menangani atau mengatasi masalah. Karyawan lapangan akan lebih mudah mengatasi masalahnya apabila dalam keadaan sehat. Bila dalam keadaan sakit atau lelah, maka energi yang dimiliki juga berkurang untuk melakukan sesuatu. Dengan demikian, kesehatan dan energi merupakan sumber paling penting bagi suatu upaya penanggulangan masalah. Keterampilan untuk memecahkan masalah, yaitu kemampuan karyawan lapangan untuk mencari informasi, menganalisa dan mengidentifikasi masalah yang dihadapi dan mencari alternatif penyelesaian, memilih dan menerapkan rencana yang tepat dalam bertindak untuk mengatasi masalah. Keterampilan untuk memecahkan masalah diperoleh karyawan melalui pengalaman, pengetahuan yang dimiliki, dan kemampuan intelektual untuk menggunakan pengetahuan tersebut untuk mengendalikan diri. Keyakinan yang

positif, sikap optimis dan pandangan yang positif terhadap kemampuan diri merupakan sumber daya psikologi yang penting dalam upaya mengatasi masalah. Keterampilan sosial yang adekuat dan efektif, memudahkan pemecahan masalah bersama rekan kerja untuk memperoleh dukungan dan melalui interaksi sosial yang terjalin memberi kendali yang baik bagi karyawan lapangan yang bersangkutan. Dukungan sosial, melalui orang lain seperti rekan kerja, dan teman yang memberikan perhatian dan masukan-masukan ide dalam mengatasi masalah. Sumber-sumber material dapat berupa uang, barang, fasilitas lain seperti pihak perusahaan yang menyediakan fasilitas konseling bagi karyawan lapangan yang membutuhkan, dapat mendukung terlaksananya penanggulangan secara lebih efektif.

Apabila strategi penanggulangan yang dilakukan mampu mengatasi masalah yang dihadapi, maka karyawan tersebut berhasil mengatasi stresnya. Tahap selanjutnya karyawan akan beradaptasi, mampu menyesuaikan kemampuan diri dengan tuntutan lingkungan kerja. Sebaliknya, bila strategi ini tidak berhasil atau tidak efektif maka karyawan akan melakukan penilaian kembali terhadap situasi yang dihadapi dan mengevaluasi strategi mana yang lebih tepat. Pada saat proses ini berlangsung, karyawan masih berada pada posisi mencapai keseimbangan.

Untuk lebih jelasnya, uraian kerangka pemikiran digambarkan melalui bagan sebagai berikut :

Bagan 1.1. Skema Kerangka Pemikiran



Berdasarkan uraian diatas, peneliti menarik asumsi sebagai berikut :

1. Pekerjaan karyawan lapangan PT. 'X' di kota Jambi berpotensi menyebabkan stres
2. Stres yang dialami akan dinilai secara kognitif oleh karyawan lapangan PT. 'X' Jambi yang prosesnya dibagi atas: *Primary appraisal*, *Secondary appraisal* dan *Reappraisal*.
3. *Secondary appraisal* mengarahkan karyawan lapangan PT. 'X' Jambi dalam menentukan bentuk strategi penanggulangan stres yang akan dipilihnya.
4. Bentuk strategi penanggulangan stres dapat berpusat pada emosi, berpusat pada masalah atau digunakan secara seimbang oleh karyawan lapangan PT. 'X'.