

**STRATEGI *COPING STRESS* PEGAWAI DIVISI PELAYANAN**

**(Studi Fenomenologi pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Dhaha Kota Kediri)**

**SKRIPSI**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh  
gelar Sarjana Psikologi (S.Psi)



Oleh:

**MUHAMMAD FAHMI SAIFUDDIN**

933418419

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI ISLAM  
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) KEDIRI**

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**STRATEGI *COPING STRESS* PEGAWAI DIVISI PELAYANAN  
(Studi Kasus pada Perusahaan Daerah air minum kota Kediri)**

**MUHAMMAD FAHMI SAIFUDDIN**  
NIM 933418419

Disetujui oleh:

Pembimbing I



**Dr. A. Halil Zahir, MHI.**  
NIP : 197111212005011006

Pembimbing II



**Arisa Rahmawati Zakiyah, M.Si**  
NIDN : 2008028703

## NOTA DINAS

Nomor : Kediri, .....

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada  
Yth, Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Muhammad Fahmi Saifuddin  
NIM : 9334.184.19  
Judul : STRATEGI *COPING STRESS* PEGAWAI DIVISI  
PELAYANAN (STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN  
DAERAH AIR MINUM KOTA KEDIRI)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1).

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. A. Halil Thahir, MHI.  
NIP : 197111212005011006

Pembimbing II



Arisa Rahmawati Zakiyah, M.Si  
NIDN : 2008028703

HALAMAN PENGESAHAN

**STRATEGI COPING STRESS PEGAWAI DIVISI PELAYANAN**  
(Studi Fenomenologi pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Dhaha Kota Kediri)

MUHAMMAD FAHMI SAIFUDDIN

NIM. 933418419

Telah diujikan di Sidang Munaqosah  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Pada tanggal 27 November 2023

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Prof. Dr. Sardjuningsih, M.Ag  
NIP. 196004201987032002

()

2. Penguji 1

Dr. A. Halil Thahir, M.HI  
NIP. 197111212005011006

()

3. Penguji 2

Arisa Rahmawati Zakiyah, M.Si  
NIDN. 2008028703

()

Kediri, 18 Desember 2023

Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah

Dr. A. Halil Thahir, M.HI  
NIP. 197111212005011006

## **MOTTO**

*“Kita akan baik – baik saja, selama kita tidak membandingkan diri kita dengan orang lain.”*

*Dr. KH. M. Afifudin Dimyathi, Lc. MA  
(Ribath Hidayatul Qur'an PP Darul Ulum, Jombang)*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

- Rasa syukur terbesar tetap terucapkan ke hadirat Allah SWT. Sholawat serta salam terhaturkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW
- Dengan bangga saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yaitu, Bapak Purnomo dan Ibu Siti Wafiroh, yang menjadi support system utama, baik secara mental maupun finansial, dan sangat tulus mendoakan saya agar menjadi orang yang sukses di dunia dan akhirat.
- Ibu Arisa Rahmawati Zakiyah, M.Si. dan Bapak Dr. A. Halil Thahir, M.Hi, selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah sabar membimbing saya dalam pengerjaan skripsi dari awal hingga akhir beserta revisi.
- Anik Rahmawati, kakak kandung saya yang sering berbagi pengalaman mengenai pengerjaan skripsi dan dunia kerja.
- Untuk diri sendiri yang selalu kuat dalam berjuang melawan rasa malas, melewati masa bahagia, kritis, dan tragedi selama kuliah.
- Keluarga dan saudara yang memberikan motivasi untuk segera menyelesaikan proses ujian akhir kuliah.
- Seluruh teman – teman yang sudah mensupport dan memberi dukungan dalam beragam bentuk kepada saya, selama kuliah dari semester awal sampai semester akhir.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil Alamin, Segala puji bagi Allah SWT yang maha pengasih dan maha penyayang, atas anugerah berupa kekuatan dan kemudahan, akhirnya skripsi ini bisa saya selesaikan. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad Shallahu Alaihi Wasallam, yang menjadi panutan bagi seluruh umat manusia. Skripsi ini membahas tentang Strategi *Coping Stress* Pegawai Divisi Pelayanan, (Studi Kasus di PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri). Penulis menyampaikan terima kasih sebanyak – banyaknya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi. Ucapan terima kasih penulis sampaikan terutama kepada yang terhormat :

1. Rektor IAIN Kediri, Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah dan Ketua Prodi Psikologi Islam IAIN Kediri Beserta Staf, atas segala kebijaksanaan, perhatian dan dorongan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi.
2. Ibu Arisa Rahmawati Zakiyah, M.Si. dan Bapak Dr. A. Halil. Thahir, M.Hi, Selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah sabar membimbing saya dalam pengerjaan skripsi dari awal hingga akhir beserta revisi.
3. Dengan bangga saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yaitu, Bapak Purnomo dan Ibu Siti Wafiroh, yang menjadi support system utama, baik secara mental maupun finansial, dan sangat tulus mendoakan saya agar menjadi orang yang sukses di dunia dan akhirat.
4. Anik Rahmawati, kakak kandung saya yang sering berbagi pengalaman mengenai pengerjaan skripsi dan dunia kerja.
5. Untuk diri sendiri yang selalu kuat dalam berjuang melawan rasa malas, melewati masa bahagia, kritis, dan tragedi selama kuliah, dari semester pertama sampai semester terakhir, semoga bisa lebih kuat dalam menghadapi kehidupan selanjutnya setelah lulus kuliah.
6. Keluarga dan saudara yang memberikan motivasi untuk segera menyelesaikan proses ujian akhir kuliah.
7. Laili Tri Afrida binti Suharto, selaku mantan kekasih ketika masih di SMA, yang menjadi penyebab utama saya berminat masuk ke prodi Psikologi Islam, untuk berkuliah beserta rawat jalan.

8. Semua orang baik yang pernah saya temui.



## ABSTRAK

MUHAMMAD FAHMI SAIFUDDIN, Dosen pembimbing Dr. A. HALIL THAHIR, MHI. dan ARISA RAHMAWATI ZAKIYAH, M.Si. Strategi *Coping Stress* Pegawai Divisi Pelayanan (Studi Kasus pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Dhaha Kota Kediri), Program Studi Psikologi Islam, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, IAIN Kediri, 2023.

Kata Kunci : *Coping Stress*, Pegawai

Divisi pelayanan adalah bagian atau unit dalam sebuah perusahaan atau organisasi yang bertanggung jawab untuk memberikan dukungan, layanan, dan bantuan kepada pelanggan. Tujuan utama dari divisi ini adalah untuk memastikan kepuasan pelanggan, memperbaiki pengalaman pelanggan, dan menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan. Ketika pegawai divisi pelayanan sedang bekerja, sering menemui situasi yang bisa menimbulkan stress, seperti tekanan dari pelanggan, tugas kerja yang banyak dan harus cepat diselesaikan, serta lingkungan kerja yang tidak kondusif. Jika stres pada diri pegawai tidak dapat ditangani secara efektif, hal ini dapat berdampak negatif pada kesehatan mental dan fisik pegawai, kualitas kinerja, serta hubungan dengan pelanggan. Faktor pemicu stres keempat subjek adalah stressor organisasi, stressor kelompok, stressor individu, dan stressor ekstraorganisasi. Stres bisa berdampak positif (*eustress*) dan negatif (*distress*), tergantung bagaimana tiap individu menyikapi hal tersebut. Salah satu usaha yang dapat dilakukan untuk meredakan atau menghilangkan stress adalah dengan *coping stress*. *Coping* terdiri dari dua jenis, yaitu *emotion focused coping* dan *problem focused coping*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi *coping stress* dan faktor yang mempengaruhi *coping stress* pegawai divisi pelayanan PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis metode kualitatif studi kasus dengan empat subjek pegawai divisi pelayanan PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, angket dan analisis *significant other* dengan pihak terdekat subjek.

Hasil penelitian ini menunjukkan faktor pemicu stres keempat subjek adalah stressor organisasi, stressor kelompok, stressor individu, dan stressor ekstraorganisasi. Pada penggolongan jenis stres, subjek PAS, YDP dan LNA, stres ketika bekerja memberikan dampak positif, dikarenakan meningkatnya produktivitas dan kreativitas kerja serta meningkatnya motivasi dalam menghadapi tantangan ketika bekerja. Pada subjek YDH, stres ketika bekerja memberikan dampak negatif, karena mengganggu kemampuan subjek dalam menyelesaikan tugas kerjabentuk *coping stress* yang digunakan oleh pegawai divisi pelayanan PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri ialah *emotional focused coping* dan *problem focused coping*. Subyek YDH menggunakan bentuk *emotional focused coping* dengan indikator *self control*, *distancing*, *positive reappraisal*, *escape avoidance*, *seeking social emotional support* dan *accepting responsibility*. Sedangkan subyek LNA, PAS dan YDP menggunakan bentuk *problem focused coping* dengan indikator *seeking social support*, *confrontive* dan *planful problem solving*.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>NOTA DINAS</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>11</b>
<b>Latar Belakang</b> .....	11
<b>Tinjauan Masalah</b> .....	15
<b>Tujuan Penelitian</b> .....	15
<b>Kegunaan Penelitian</b> .....	16
<b>Telaah Pustaka</b> .....	16
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>21</b>
<b>STRES</b> .....	21
Pengertian Stres.....	22
Faktor Penyebab Stres.....	22
Jenis Stres.....	23
Dampak Stres .....	24
<b>COPING STRESS</b> .....	<b>25</b>
Pengertian Coping Stress .....	25
Aspek Coping Stress .....	26
<b>PEGAWAI</b> .....	<b>29</b>
Pengertian Pegawai .....	29
Hak dan kewajiban Pegawai .....	30
<b>BAB III Metode Penelitian</b> .....	<b>32</b>
Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	32
Kehadiran Peneliti.....	32
Lokasi Penelitian.....	33
Subjek Penelitian .....	33
Sumber Data.....	34
Metode Pengumpulan Data.....	35
Metode Analisis Data.....	36
Metode Keabsahan Data .....	37

Sistematika Pembahasan .....	37
<b>BAB IV PAPARAN DAN TEMUAN PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	40
Gambaran Umum Subyek Penelitian .....	42
Paparan Data Penelitian .....	45
Temuan Penelitian .....	83
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>92</b>
Strategi <i>Coping Stress</i> Pegawai Divisi Pelayanan .....	92
Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Strategi <i>Coping Stress</i> .....	104
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>110</b>
Kesimpulan .....	110
Saran .....	110
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>112</b>
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN.....</b>	<b>118</b>





**KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI  
PERPUSTAKAAN**

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri  
E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

---

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Fahmi Saifuddin

NIM : 933418419

Fakultas/Jurusan : Ushuluddin dan Dakwah/Psikologi Islam

E-mail address : fahmisfd21@gmail.com

Jenis Karya Ilmiah :  Skripsi  Tesis  Disertasi

Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah : STRATEGI *COPING STRESS* PEGAWAI DIVISI PELAYANAN  
(Studi Fenomenologi pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Dhaha  
Kota Kediri)

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 03 Juni 2024

Penulis

(Muhammad Fahmi Saifuddin)