

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Beberapa faktor utama yang menjadi pemicu stres pegawai divisi pelayanan adalah stressor organisasi (pemicu stress yang berasal dari organisasi, stressor kelompok (pemicu stres yang berasal dari suatu kelompok atau tim), stressor individu (pemicu stress yang berasal dari diri sendiri), dan stressor ekstraorganisasi (pemicu stress yang berasal dari luar organisasi). Stres bisa berdampak positif (*eustress*) dan negatif (*distress*), tergantung bagaimana tiap individu menyikapi hal tersebut.

Bentuk strategi *coping* yang digunakan oleh pegawai divisi pelayanan dalam meminimalisir stres kerja, yaitu menerapkan kedua jenis strategi, yaitu *emotion focused coping* yang terdiri dari *seeking social dan emotional support* (mencari dukungan sosial dan emosional), *distancing* (upaya kognitif untuk menghindari masalah), *escape avoidance* (menghindari situasi yang tidak menyenangkan), *self control* (mengatur perasaan), *accepting responsibility* (bertanggung jawab terhadap masalah) dan *positive reappraisal* (membuat suatu arti positif). Sedangkan pada *problem focused coping* terdiri dari *seeking informational support* (mencoba untuk memperoleh informasi dari orang lain), *confrontive* (penyelesaian masalah secara konkret) dan *planful problem solving* (perencanaan pemecahan masalah).

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 kerja.

Bentuk *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*.

B. Saran

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian tentang strategi *coping stress* pegawai divisi pelayanan diharapkan bisa menjadi pedoman dalam menyusun sistem kerja yang lebih baik di lingkungan kerja, dan memperbaiki kebijakan perusahaan agar bisa membangun budaya organisasi yang lebih ramah serta mendukung kesejahteraan fisik dan psikologis karyawan.

2. Bagi Pegawai

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pegawai menemukan dan menerapkan strategi yang efektif untuk mengatasi stres di lingkungan kerja, serta membantu pegawai berinteraksi dengan rekan kerja dan atasan secara lebih positif, yang dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih kooperatif, dan juga dapat meningkatkan kolaborasi dan kepuasan kerja.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya, dan diharapkan mampu mengkaji lebih dalam lagi hal - hal yang berkaitan dengan *coping stress* beserta faktor – faktor yang mempengaruhi *coping stress*, dengan cara menggunakan metode penelitian yang lebih sesuai serta menambah variabel dan subjek penelitian agar hasil penelitian lebih variatif dan membuka pintu untuk penemuan baru atau hal yang belum pernah diteliti sebelumnya

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, R. (2019). *PERBEDAAN RESILIENSI PADA REMAJA RESIDEN NARKOBA YANG SEDANG MENJALANI MASA REHABILITASI DITINJAU DARI COPING STRATEGY* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Alkasim, M. A., & Prahara, S. A. (2020). Perceived organizational support dengan employee engagement pada karyawan. *Psikososialmedia: Jurnal Psikologi*, 4(2), 185 – 194.
- ANRI. (2016). UU No 8 Tahun 1997 Tentang Perusahaan.
- Apriawal, J. (2022). Resiliensi pada karyawan yang mengalami pemutusan hubungan kerja (PHK). *Jurnal Ilmu Psikologi dan Kesehatan (SIKONTAN)*, 1(1), 27-38.
- Arachim, D. (2018). Hubungan antara budaya kerja dengan komitmen organisasi karyawan. *Jurnal Ilmiah Psikologi*, 6(1), 132-141.
- Ardhi, D. R., & Darusmin, D. F. (2020). Asesmen Potential Review Pada Karyawan Rumah Sakit XX Dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Bagian Penagihan. *Psychopolytan: Jurnal Psikologi*, 4(1), 27-38.
- Aritonang, N. N., & Simbolon, H. (2022). GAMBARAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA KARYAWAN PT. POS KANWIL MEDAN. *Jurnal Psikologi Universitas HKBP Nommensen*, 8(2), 18-23.
- Arkadius, A., Khairani, K., & Fajri, N. (2023). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Catalist Integra Prima Sukses Cabang Meulaboh. *Journal Psychology*, 38-55.
- Asih, G. Y., Widhiastuti, H., & Dewi, R. (2018). Stres kerja. *Syria Studies*.
- Astuti, S. W., Aprilyani, R., Widarnandana, I. G. D., Supriyanto, E., Baali, Y., Simarmata, N., ... & Wulanyani, N. M. S. (2023). *Psikologi Industri Dan Organisasi*. Global Eksekutif Teknologi.
- Buwana, S. A. N., Suhariadi, F., & Sugiarti, L. R. (2022). Sumber Stres dan Coping Stress Pekerja dalam Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Psikologi: Jurnal Ilmiah Fakultas Psikologi Universitas Yudharta Pasuruan*, 9(1), 12-25.

- Darwati, Y. (2022). Coping Stress Dalam Perspektif Al Qur'an. *Spiritualita*, 6(1), 1-16.
- Darwis Hude, *Penjelajahan Religio-Psikologis Tentang Emosi Manusia Didalam Al Qur'an* (Surabaya: Erlangga, 2006), 280-283.
- DEWI, A. A. (2021). Hubungan Antara Strategi Koping Dan Beban Pengasuhan Pada Generasi Sandwich.
- Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014), 329.
- Elfina, M. (2023). Strategi *Coping Stress* pada Karyawan Dinas Sosial di Kabupaten Tanah Laut Pelaihari.
- Fatima, M., & Risnawaty, W. (2023). Gambaran Strategi Coping Stress Karyawan Sistem Kerja Remote. *Phronesis: Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, 12(2), 78-87
- Fatmawati, V., & Imron, M. A. (2017). Perilaku koping pada lansia yang mengalami penurunan gerak dan fungsi. *Intuisi: Jurnal Psikologi Ilmiah*, 9(1), 26-38.
- FERDIAWAN, Rachmat Putro; RAHARJO, Santoso Tri; RACHIM, Hadiyanto A. Coping strategi pada mahasiswa yang bekerja. *Prosiding Penelitian Psikologi dan Pengabdian kepada Masyarakat*, 2020, 7.1: 199.
- Fitri Fausiah & Julianti Widury, *Psikologi Abnormal*, (Jakarta: UI Press, 2007), 9-10.
- ¹Hamali, A. Y. (2016). *Pemahaman Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Hanifah, N., Lutfia, H., Ramadhia, U., & Purna, R. S. (2020). Strategi coping stress saat kuliah daring pada mahasiswa psikologi angkatan 2019 Universitas Andalas. *Jurnal Psikologi Tabularasa*, 15(1), 29-43.
- Hanifah, N., Lutfia, H., Ramadhia, U., & Purna, R. S. (2020). Strategi coping stress saat kuliah.
- Hans Selye, (2018), *Selye's Guide to Stress Research*, New York: Van Nostrand Rainhold.
- Haris Herdiansyah "metodologi penelitian kualitatif" (Jakarta: Salemba Humanika, 2012), 121.
- Hasanah, H. (2017). Teknik-teknik observasi (sebuah alternatif metode pengumpulan data kualitatif ilmu-ilmu sosial). *At-Taqaddum*, 8(1), 21-46.

- Herdiana, I. (2020). Coping stress pascacerai: kajian kualitatif pada ibu tunggal. *INSAN Jurnal Psikologi Dan Kesehatan Mental*, 5(01), 71-78.
- Kawilarang, G. W., & Kadiyono, A. L. (2021). Gambaran Resiliensi Karyawan Swasta yang Terkena PHK Akibat Pandemi COVID-19. *Psikodimensia*, 20(2), 219-228.
- KESMAS – Jurnal Psikologi dan Kesehatan Masyarakat*, 7(2), 149 – 155.
- Khasanah, B. N. (2022, October). Gambaran Strategi HRD untuk Menjaga Kesehatan Mental Karyawan Saat Bekerja dari Rumah. In *Bandung Conference Series: Psychology Science* (Vol. 2, No. 3, pp. 901-908).
- Mayangsari, W., Shinta, A., & Widiatoro, F. W. (2022). Studi Kasus Strategi Coping Stres Pada Ibu Rumah Tangga Dengan Kecenderungan Psikosomatis Di Yogyakarta. *Jurnal Psikologi*, 18(1), 37-47.
- Nasution. (2003). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Nurlaila, N. (2016). Kompensasi beban dalam perspektif psikologi islam. *Tadrib*, 2(1), 96-122.
- PERMATASARI, V. N. *Gambaran Koping Stres Pada Perempuan Pekerja di Gudang Tembakau PT. Perkebunan Nusantara X (Persero) Kebun Ajung Gayasan Jember* (Jurnal Psikologi Perseptual).
- Pradana, I. G. N. A., & Susilawati, L. K. P. A. (2019). Peran problem focused coping dan dukungan sosial teman sebaya terhadap kecemasan remaja SMA yang akan menempuh ujian nasional. *Jurnal Psikologi Udayana*, 2010, 1-11.
- Pratama, A. N., & Fuadati, S. R. (2021). Pengaruh Konflik Interpersonal, Beban Kerja terhadap Stress Kerja UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura. *Jurnal Psikologi dan Manajemen (JIRM)*, 10(9). *Psikologi Islam*, 17(2), 145-162.
- Purnama, R. (2017). Penyelesaian Stress Melalui Coping Spiritual. *Al-Adyan: Jurnal Studi Lintas Agama*, 12(1), 70-83.
- Putra, P. S. P., & Susilawati, L. K. P. A. (2018). Hubungan antara dukungan sosial dan self efficacy dengan tingkat stres pada perawat di rumah sakit umum pusat sanglah. *Jurnal Psikologi Udayana*, 5(1), 145-157.
- Quraisy, A. (2020). Normalitas Data Menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov dan Saphiro-Wilk: Studi kasus penghasilan orang tua mahasiswa Prodi Pendidikan Matematika Unismuh Makassar. *J-HEST Journal of Health Education Economics Science and Technology*, 3(1), 7-11.
- Rahardjo, Susilo dan Gudnanto. (2014). *Pemahaman Individu Teknik Non Tes*. Kudus: Nora Media Enterprise.

- Raharjo, Muhammad Muiz . 2021. *Manajemen Pelayanan Publik* . Jakarta Timur: Bumi Aksara
- Raharjo, S. T. (2022). MAHASISWA YANG BEKERJA: PROBLEM FOCUSED COPING DENGAN ACADEMIC BURNOUT. *Jurnal Psikologi*, 2(12), 175-192
- Rahayu, M. S. (2023). *COPING STRATEGI NARAPIDANA PEREMPUAN DI LEMBAGA PEMASYARAKATAN PEREMPUAN KELAS IIA BANDUNG* (Doctoral dissertation, PERPUSTAKAAN).
- Ramdhan, M. (2021). *Metode penelitian*. Cipta Media Nusantara.
- Rasmun. Stres, koping dan adaptasi. Jakarta: SagungSeto; 2004.
- Rauf, K., & Artiawati, A. (2019). Penyusunan Ulang Deskripsi Pekerjaan Dan Perencanaan Pengembangan Berbasis Kompetensi Pada Rumah Sakit X. *Psyche: Jurnal Psikologi*, 1(1), 13-28.
- Rena, S. (2019). Mekanisme Respon Stres: Konseptualisasi Integrasi Islam Dan Barat. *Psikis: Jurnal Psikologi Islami*, 5(1), 48-61.
- Richard, Lazarus S & Susan Folkman. *Stress, Appraisal, And Coping*. (New York; Springer Publishing Company 1984).
- Rochmawati, N., & Wardianto, M. (2020). Pengaruh Stress Kerja Terhadap Perilaku Produktif Ditinjau dari Pemberian Kompensasi yang Standar. *Jurnal Psikologi: Jurnal Ilmiah Fakultas Psikologi Universitas Yudharta Pasuruan*, 7(1), 56-71.
- Rosalina, C. (2023). Strategi Coping terhadap Stres Kerja pada Karyawan Klub Malam High5 di Kota Medan.
- Rositoh, F., & Sa'adati, T. I. (2017). Strategi Coping Stres Mahasiswi yang telah Menikah dalam Menulis Tugas Akhir. *Happiness (Journal of Psychology and Islamic Science)*, 1(2), 59-74.
- Rosyid, H. F., & Lestari, A. (2021). Hubungan antara sikap terhadap penerapan program K3 dengan komitmen karyawan pada perusahaan. *Jurnal Psikologi*, 28(2), 116-132.
- Rukhmana, T., Darwis, D., IP, S., Alatas, A. R., SE, M., Tarigan, W. J., ... & S ST, M. M. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV Rey Media Grafika.
- Rukin, S. P. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Rustiana, E. R., & Cahyanti, W.H. (2021). Stress Kerja Dengan Pemilihan Strategi Coping.

- Sadida, N. (2018). Hubungan antara health consciousness dengan employee well-being pada karyawan di DKI Jakarta. *Journal of Psychological Science and Profession*, 2(3), 216-221.
- Samsul Munir Amin & Haryanto Al Fandi, Kenapa Harus Stres, Terapi Stres Ala Islam (Jakarta: AMZAH 2007), 168.
- Sari, M., & Asmendri, A. (2020). Penelitian kepustakaan (library research) dalam penelitian pendidikan IPA. *Natural Science: Jurnal Penelitian Bidang IPA Dan Pendidikan IPA*, 6(1), 41-53.
- Setiawan, N. (2021). Determinasi motivasi kerja dan kinerja pegawai: total quality management dan gaya kepemimpinan (literature review manajemen sumberdaya manusia). *Jurnal Ilmu Psikologi dan Sosial*, 1(3), 372-389.
- Siegel, Laurence dan Irving M. Lane. (1987). *Personnel and Organizational Psychology*. Illionis: Irwin.
- Sihombing, G. J. M., & Wicaksono, D. E. (2022). Pelatihan Psychological Capital Untuk Meningkatkan Organizational Citizenship Behavior. *PSIKOLOGI KONSELING*, 13(2), 1440-1449.
- Simamora, O. M., & Kadiyono, A. L. (2021). ANALISIS TEMATIK SEBAGAI METODE ANALISA JOB INSECURITY PADA KARYAWAN MASKAPAI PENERBANGAN DI MASA COVID-19. *Psychopedia Jurnal Psikologi Universitas Buana Perjuangan Karawang*, 6(1), 29-37.
- SIRINGORINGO, R. L. (2021). Gambaran Coping Stress Lansia Anggota Jemaat HKBP Immanuel Sei Semayang Dimasa Pandemi Covid-19.
- Siti Maryam, Strategi Coping: Teori dan Sumber Dayanya, *Jurnal Psikologi Andi Matappa*, Volume 1 Nomor 2 Agustus 2017. Hal 101 – 107.
- Sugiyono, (2013). Metode Penelitian., 218 – 219.
- Sugiyono, (2013). Metode Penelitian., 220.
- Suharsimi Arikunto, Manajemen Penelitian (Jakarta: Rineka Cipta,2000),131.
- Surur, K., Kawuryan, F., & Astuti, R. D. (2022). JURNAL PSIKOLOGI PERSEPTUAL.
- Suryadi, I., & Efendi, S. (2019). Pengaruh Motivasi Intrinsik, Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Biro Kepegawaian Di Badan Kepegawaian Negara (Bkn) Jakarta. *Oikonomia: Jurnal Psikologi*, 14(2).

- Sutarsih, P., & Nurrohmi, N. (2022). COPING STRATEGY LANJUT USIA DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN DASAR PADA MASA PANDEMI COVID-19. *Jurnal Psikologi*, 4(2).
- Syarifah, M. COPING STRATEGY OF GIRL IN A POLYGAMOUS FAMILY. *Hisbah: Jurnal Tabularasa*, 15(1), 29-43.
- Taylor, Shelley E . (2015). *Health Psychology*. New York: McGraw-Hill Education.
- Tentama, F. (2019). Peran kepuasan kerja terhadap kinerja pada guru pegawai negeri sipil (PNS) di Yogyakarta. *Jurnal Psikologi Undip*, 14(1), 1-8.
- Triantoro, S., & Nofrans, E. (2009). Manajemen emosi. *Yogyakarta: Bumi Aksara*.
- Ulfatin, N. (2022). *Metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan: Teori dan Aplikasinya*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Umi Anugerah Izzati dan O.P Mulyana, *Psikologi Industri dan Organisasi* (Surabaya: Bintang Surabaya,2019), hal 60.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2013 Tentang Ketenagakerjaan.
- Widhiastuti, H., Asih, G. Y., & Kurniawan, Y. (2020). Mengelola Stress Pada Pekerjaan yang Beresiko Tinggi. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9).
- Wulansari, E. G. (2020). Stres Kerja dengan Produktivitas Kerja Karyawan di PT Politama Pakindo Ungaran. *Jurnal Psikologi Perseptual*, 5(1), 1.
- Yuliantari, K., & Widayati, K. D. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Stres Kerja Karyawan pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Kalibata Jakarta. *Indonesia Jakarta*, 51.
- Zulkifli, Z., Rahayu, S. T., & Akbar, S. A. (2020). Hubungan usia, masa kerja dan beban kerja dengan stres kerja pada karyawan service well company PT. Elnusa Tbk Wilayah Muara Badak. *Jurnal Psikologi & Kesehatan Masyarakat*.