

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pelayanan publik didefinisikan sebagai segala usaha individu atau instansi untuk mencukupi beragam kebutuhan masyarakat, dalam bentuk barang dan jasa, yang dapat disediakan oleh perusahaan swasta maupun negeri, yang bertujuan memenuhi ekspektasi masyarakat<sup>1</sup>. Perusahaan menurut Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1997, merupakan setiap bentuk usaha yang melakukan kegiatan secara terus menerus untuk memperoleh keuntungan, baik dalam sektor swasta maupun milik pemerintah<sup>2</sup>.

Terdapat beberapa divisi di dalam perusahaan yang bertujuan membantu kinerja perusahaan agar berjalan sesuai aturan yang berlaku. Divisi perusahaan atau yang biasa disebut dengan unit bisnis merupakan beberapa bagian di suatu perusahaan yang mengurus suatu bidang tertentu dan mempunyai tugas dan wewenang masing masing yang bertujuan untuk meraih keuntungan sebanyak – banyaknya<sup>3</sup>. Pembagian tugas dan wewenang ini berfungsi untuk memposisikan orang – orang yang mempunyai keterampilan sesuai dengan bidang dan keahlian agar tujuan bisnis yang telah ditetapkan bisa tercapai sesuai jadwal, dan tidak menimbulkan kerugian bagi perusahaan<sup>4</sup>. Terdapat beragam divisi di dalam perusahaan, misalnya divisi pemasaran, divisi personalia, divisi keuangan, divisi pelayanan dan beragam divisi lainnya.

---

<sup>1</sup> Raharjo, Muhammad Muiz . 2021. *Manajemen Pelayanan Publik* . Jakarta Timur: Bumi Aksara

<sup>2</sup> ANRI. (2016). UU No 8 Tahun 1997 Tentang Perusahaan .

<sup>3</sup> 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..

<sup>4</sup> 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.

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<sup>5</sup>. Tugas utama divisi pelayanan pelanggan yaitu menanggapi pertanyaan dan masalah, penyelesaian masalah, layanan pelanggan dan pengelolaan keluhan. Pelayanan memiliki peran penting dalam berbagai aspek, terutama dalam dunia bisnis dan organisasi. beberapa peran dan fungsi pelayanan meliputi meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan citra perusahaan, mengurangi keluhan dan pengembalian produk dan memperkuat loyalitas pelanggan<sup>6</sup>.

Dampak negatif jika pelayanan tidak optimal yaitu kehilangan pelanggan, meningkatnya keluhan dan pengembalian, penurunan citra perusahaan, kurangnya loyalitas pelanggan, perilaku yang muncul akibat pelayanan yang kurang optimal yaitu kemarahan dan ketidakpuasan pelanggan, sikap tidak ramah pegawai ke pelanggan, komunikasi tidak efektif antara pegawai dan pelanggan<sup>7</sup>. Hasil survei menunjukkan 43% stres ketika bekerja dialami pekerja bagian pelayanan dan sosial, 32% dialami guru (pendidik), 9% dialami pekerja administrasi dan manajemen, 4% pekerja di bidang hukum dan kepolisian, dan 2% dialami pekerja lainnya. Dari persentase di atas dapat dilihat bahwa pekerja bagian pelayanan menempati urutan tertinggi sebagai profesi yang paling banyak mengalami stres<sup>8</sup>.

---

<sup>5</sup> Sihombing, G. J. M., & Wicaksono, D. E. (2022). Pelatihan Psychological Capital Untuk Meningkatkan Organizational Citizenship Behavior. *PSIKOLOGI KONSELING*, 13(2), 1440-1449.

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> 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.

<sup>8</sup> Saparwati, M., & Apriatmoko, R. (2020). Gambaran Stres Pada Pekerja Bagian Pelayanan Di RSUD Ungaran. *Pro Health Jurnal Psikologi dan Kesehatan*, 2(2), 82-86.

Menurut Edward P Sarafino, stres adalah sebagai keadaan yang dimana seseorang merasa tidak cocok dengan situasi secara fisik maupun psikologi dan sumbernya berasal dari biologi serta sistem sosial, stres juga dapat dikatakan sebagai suatu keadaan atau kondisi yang muncul akibat ketidakmampuannya seorang yang mengalami stres dalam menghadapi stresor baik yang nyata maupun yang tidak nyata, antara keadaan dan sumber daya biologis, psikologis, dan sosial yang ada pada orang tersebut<sup>9</sup> Sedangkan stres dalam pandangan Islam adalah suatu bentuk ujian dari Allah yang rentan menimbulkan timbulnya penyakit hati, seperti marah, iri, dengki, mencela orang lain dan perbuatan lain yang dapat merugikan diri sendiri dan orang lain.

Hasil observasi dan survey peneliti terhadap pegawai divisi pelayanan melalui kuesioner atau angket manual, terdapat empat pegawai yang terindikasi sering mengalami stres, disebabkan oleh beragam faktor yaitu, masa kerja, pelanggan yang kurang sopan serta berperilaku kurang baik, tidak mencapai target kerja, permasalahan keluarga, banyak pelanggan yang ingin masalahnya cepat diselesaikan, dan masalah pembayaran tagihan.

Penyebab utama pembangkit stres pegawai bisa diamati dari beberapa faktor yaitu masa kerja, usia, konflik peran, tekanan kerja, tidak mencapai target kerja, ketersediaan waktu, kelebihan beban kerja dan pengembangan karier dan tanggung jawab<sup>10</sup>. Faktor masa kerja memang sangat berkaitan dengan stres, hasil penelitian menunjukkan seorang pegawai rentan mengalami stres dalam rentang masa kerja lebih dari 3 tahun sebanyak 47,5 % dibandingkan dengan yang tidak stres yang hanya sebesar 17,5 %, sedangkan seorang pegawai dengan rentang masa kerja kurang dari

---

<sup>9</sup> Sarafino, E.P. 1994. *Health Psychology Biopsychosocial Interaction*. USA: John Wiley & Sons.

<sup>10</sup> 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..

3 tahun hanya mempunyai tingkat stres sebanyak 10 %, dan yang tidak stres sebanyak 25 %, alasannya adalah karena disebabkan oleh faktor fisiologis yang sudah mengalami kemunduran dalam beragam kemampuan, yaitu kemampuan berfikir, visual, konsentrasi, mendengar dan menganalisa masalah, dan faktor lain seperti kenaikan jabatan disertai tugas yang semakin banyak, gaya hidup, mempunyai keluarga dan kebutuhan keluarga yang selalu meningkat setiap tahun,<sup>11</sup>. Stres yang dialami oleh pegawai bisa diamati dengan memperhatikan berbagai gejala dalam diri mereka<sup>12</sup>.

Menurut Rustiana dan Cahyanti, menjelaskan tentang gejala stres meliputi : Gejala fisik seperti sulit tidur, gangguan pencernaan, keringat berlebih, selera makan mengalami perubahan, kehilangan gairah, dan sering melakukan kesalahan ketika bekerja, untuk gejala emosional seperti mudah marah, mudah tersinggung, sensitif, gelisah, dan mudah berkonfrontasi dan menyerang orang lain<sup>13</sup>. Maka dibutuhkan strategi penanganan stres yang efektif untuk mengatasi hal tersebut.

Menurut Richard Lazarus dan Folkman, *coping stress* adalah proses yang dihadapi oleh setiap individu dalam mengatasi situasi penuh tekanan, coping yang dimaksud adalah respon individu terhadap situasi yang sedang mengancam dirinya<sup>14</sup>. Sedangkan menurut pandangan islam, *coping stress* adalah suatu usaha untuk mengurangi dan mengatasi stres , yaitu dengan ikhlas, sabar, zikir, tobat, shalat, dan berpikir positif dan optimis. Jadi kesimpulan *coping stress* adalah proses yang dilakukan setiap orang untuk menghadapi setiap tekanan dan masalah yang muncul pada dirinya, baik yang disebabkan oleh faktor internal maupun eksternal, untuk memberikan dukungan terhadap

---

<sup>11</sup> 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*

<sup>12</sup> Wulansari, E. G. (2020). Stres Kerja dengan Produktivitas Kerja Karyawan di PT Politama Pakindo Ungaran. *Jurnal Psikologi Perseptual*, 5(1), 1.

<sup>13</sup> Rustiana, E. R., & Cahyanti, W.H. (2021). Stress Kerja Dengan Pemilihan Strategi Coping. *KESMAS – Jurnal Psikologi dan Kesehatan Masyarakat*, 7(2), 149 – 155.

<sup>14</sup> Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing company.

berbagai masalah yang berhubungan dengan stres secara psikologis, emosional, kognitif, interpersonal, dan organisasi<sup>15</sup>.

Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Dhaha Kota Kediri. Alasan saya meneliti di tempat tersebut adalah peneliti menemukan fenomena yang perlu dikaji, yaitu stres yang sering dialami empat pegawai divisi pelayanan ketika bekerja berdasarkan observasi dan kuesioner manual yang telah dilakukan sebelumnya. Peneliti tertarik untuk mengetahui apa jenis stres, faktor yang memicu stres, serta bagaimana strategi *coping stress* yang dilakukan oleh pegawai bagian pelayanan.

## **B. Rumusan Masalah**

Terdapat suatu hal yang menjadi rumusan masalah bagi penulis di dalam penelitian ini antara lain :

1. Apa saja faktor - faktor pemicu stres pegawai divisi pelayanan ?
2. Bagaimana penggolongan jenis stres pegawai divisi pelayanan ?
3. Bagaimana strategi *coping stress* pegawai divisi pelayanan ?

## **C. Tujuan Penelitian**

**Tujuan penulisan penelitian ini bagi penulis antara lain :**

1. Untuk mengetahui berbagai faktor yang memicu stres pada diri pegawai divisi pelayanan PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri.
2. Untuk mengetahui jenis stres yang dialami oleh pegawai divisi pelayanan PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri.
3. Untuk mengetahui strategi *coping stress* pegawai divisi pelayanan PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri

---

<sup>15</sup> Asih, G. Y., Widhiastuti, H., & Dewi, R. (2018). Stres kerja. *Syria Studies*.

## D. Kegunaan Penelitian

### 1. Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian ini bisa menambah pengetahuan dalam bidang pembelajaran psikologi. Penelitian ini diharapkan bisa membantu peneliti atau pengembang ilmu psikologi selanjutnya yang berkaitan dengan *coping stress*, serta bisa menjadi bahan rujukan dan tambahan referensi atau pustaka pada perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Kediri.

### 2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Bagi pegawai divisi pelayanan, penelitian ini diharapkan bisa dijadikan dasar dalam menyusun langkah – langkah praktis mengatasi stres di tempat kerja.
- b. Bagi peneliti, sebagai ajang memperdalam dan menambah ilmu pengetahuan terutama tentang *coping stress*, serta sebagai latihan dalam pengembangan keilmuan dan keterampilan dalam membuat karya ilmiah.
- c. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan bisa digunakan untuk memahami dan mengatasi berbagai sumber permasalahan yang bisa menimbulkan stres, yang berakibat terganggunya produktivitas kerja di perusahaan.

## E. Telaah Pustaka

1. **Artikel (“Stres Kerja dengan Produktivitas Kerja Karyawan di PT Politama Pakindo Ungaran”. Eka Gerhana Wulansari dan Sutarto Wijono. *Jurnal Psikologi Perseptual Universitas Muria Kudus*. Volume 5, No. 1 (2020), halaman 1 – 17. Edisi Juni 2020. Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Muria Kudus. ISSN: 2528-1895).**<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> WULANSARI, Eka Gerhana. Stres Kerja dengan Produktivitas Kerja Karyawan di PT Politama Pakindo Ungaran. *Jurnal Psikologi Perseptual*, 2020, 5.1: <https://jurnal.umk.ac.id/index.php/>

Hasil penelitian tersebut menyebutkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *coping stress* dengan produktivitas kerja karyawan di PT Politama Pakindo Ungaran, karena karyawan menganggap bahwa stres saat bekerja merupakan suatu hal yang harus dihadapi, yang bisa membuat karyawan bisa bekerja lebih giat dan lebih produktif, dan karyawan menganggap stres merupakan kegiatan sehari – hari, baik dalam bekerja, atau di luar jam kerja.

Persamaan artikel tersebut dengan penelitian yang akan saya buat adalah membahas topik yang sama, yaitu tentang strategi *coping stress* yang dilakukan oleh karyawan agar bisa bekerja lebih giat dan lebih produktif.

Perbedaan antara artikel tersebut dengan penelitian yang akan saya buat adalah penelitian tersebut hanya membahas tentang berbagai usaha dalam mengatasi stress ketika bekerja dengan menggunakan metode kuantitatif, sedangkan penelitian saya membahas tentang jenis stres, faktor pemicu stres, serta strategi *coping stress* pegawai divisi pelayanan ketika bekerja menggunakan metode penelitian kualitatif fenomenologi.

- 2. Artikel (“Sumber Stres dan *Coping Stress* Pekerja dalam Masa Pandemi Covid 19”. Fendy Suhariadi dan Rini Sugiarti. *Jurnal Ilmiah Fakultas Psikologi Universitas Yudharta Pasuruan*. Volume 9, No. 1 (2022), halaman 12 – 25. Edisi Maret 2022. Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Yudharta Pasuruan. ISSN: 2088-0634).<sup>17</sup>**

Hasil penelitian yang diperoleh, dapat dilihat bahwa secara umum bahwa stres yang dirasakan para informan sebagian besar adalah berjenis *Hypostress* yang merupakan stres yang muncul karena kurangnya stimulasi. Contohnya stres karena bosan atau karena

---

<sup>17</sup> 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. <https://jurnal.yudharta.ac.id/v2/index.php/ILMU-PSIKOLOGI/article/view/2643>

pekerjaan yang rutin. Adapun gejala stres yang dirasakan adalah timbulnya gejala psikologis seperti kebosanan. Adapun *coping stress* dari masing-masing informan adalah komunikasi dengan teman-teman, menjauhi sumber stres untuk sementara dan melakukan hal lain, dan mendekatkan diri pada Tuhan.

Persamaan artikel tersebut dengan penelitian yang akan saya buat adalah membahas topik tentang faktor penyebab stres beserta strategi *coping stress*. Perbedaan antara jurnal tersebut dengan penelitian yang akan saya buat adalah artikel tersebut hanya mengeksplorasi satu jenis stres yaitu *hypostress*, sedangkan penelitian ini mengeksplorasi stres yang dialami pegawai dengan lebih detail dari jenis stress secara keseluruhan, faktor pemicu stres, serta strategi *coping stress* yang dilakukan oleh pegawai.

- 3. Artikel (“Pengaruh Stress Kerja Terhadap Perilaku Produktif Ditinjau dari Pemberian Kompensasi yang Standar”. Nazilatur Rachmawati dan M. Wardianto. Jurnal Ilmiah Fakultas Psikologi Universitas Yudharta Pasuruan. Volume 7, No. 1 (2020), halaman 56 – 71. Edisi Maret 2020. Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Yudharta Pasuruan).<sup>18</sup>**

Hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara *coping stress* dengan perilaku produktif di PT. Uniplastindo Interbuana. Hipotesa yang menyatakan bahwa ada hubungan stress kerja dengan perilaku produktif ditolak, dikarenakan banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi perilaku produktif karyawan selain stress kerja yang bisa jadi memiliki potensial aksi lebih tinggi dibanding dengan stress kerja pada karyawan, misalnya seperti iklim kerja, semangat kerja, sistem manajemen dan lain-lain.

---

<sup>18</sup> 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). <https://jurnal.yudharta.ac.id/v2/index.php/ILMU-PSIKOLOGI/article/view/1956>

Persamaan artikel tersebut dengan penelitian yang akan saya buat adalah, artikel tersebut meneliti tentang *coping stress* yang dialami oleh pegawai ketika bekerja. Sedangkan perbedaannya adalah jurnal tersebut hanya membahas tentang hubungan *coping stress* dengan perilaku produktif karyawan menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian ini membahas tentang strategi *coping stress* pegawai beserta keseluruhan jenis stress dan faktor pemicu stress pegawai.

4. **Artikel (“Strategi *Coping Stress* Mahasiswi Yang Telah Menikah Dalam Menulis Tugas Akhir”. Fajar Rositoh, Sarjuningsih, Tatik Imadatus Sa’adati. *Journal Of Psychology and Islamic Science*. Volume 1, No. 2 (2017), halaman 59 – 73. Edisi Desember 2017. Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Kediri. ISSN 2580 - 0671).<sup>19</sup>**

Hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu perilaku yang dilakukan oleh mahasiswi informan yang mengarah pada *problem focused coping* yaitu komitmen dalam membuat jadwal dan mengelola waktu untuk mengerjakan tugas akhir, memprioritaskan salah satu tugas agar tugas yang dikerjakan dapat diselesaikan satu-persatu, mencari bantuan orang lain dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Bentuk strategi coping yang selanjutnya adalah *emotion focused coping*. yaitu melakukan hal-hal yang menyenangkan seperti menonton televisi atau film, jalan-jalan dengan suami atau teman, mencurahkan isi hati, curhat kepada teman, suami, dan orang tua, dan juga mencurahkan hati kepada Tuhan, mengontrol diri agar tetap bersikap tenang saat menghadapi stress.

---

<sup>19</sup> 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. <https://jurnalfuda.iainkediri.ac.id/index.php/happiness/article/view/329>

Persamaan artikel tersebut dengan penelitian yang akan saya buat adalah membahas topik yang sama, yaitu tentang *coping stress* dengan dua aspek yaitu *problem focused coping* dan *emotion focused coping*. Perbedaannya adalah artikel tersebut hanya membahas gambaran *coping stress* menggunakan metode penelitian kualitatif studi kasus, sedangkan penelitian ini meneliti tentang strategi *coping stress* beserta jenis stres dan faktor pemicu stres pegawai menggunakan metode penelitian kualitatif fenomenologi.

**5. Artikel (“Strategi Coping: Teori Dan Sumberdayanya”. Siti Maryam. Jurnal Psikologi dan Konseling Andi Matappa. Volume 1, No. 2 (2017), halaman 101 – 107. April 2017. Fakultas Kedokteran, Universitas Malikussaleh. ISSN: 2549-1857).<sup>20</sup>**

Hasil yang diperoleh bahwa dari beberapa teori yang disampaikan oleh beberapa ahli, strategi coping yang dilakukan individu dapat berupa coping yang berpusat pada masalah (*problem focused form of coping mechanism/direct action*) dan coping yang berpusat pada emosi (*emotion focused of coping/palliatif form*)<sup>21</sup>. Persamaan artikel tersebut dengan penelitian yang akan saya buat adalah membahas topik yang sama, yaitu tentang *coping stress* dengan dua aspek yaitu *problem focused coping* dan *emotion focused coping* menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan penelitian ini berfokus tentang strategi *coping stress* beserta jenis stres dan faktor pemicu stres pegawai.

Dari beberapa jurnal penelitian yang telah disebutkan dapat diketahui bahwa tidak ada yang khusus membahas tentang *coping stress* secara lengkap, dimulai dari faktor pemicu stres, penggolongan jenis stres, serta

strategi *coping stress*. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penelitian yang akan dilakukan tergolong masih baru dan belum banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu.

---

<sup>20</sup> Maryam, S. (2017). Strategi coping: Teori dan sumberdayanya. *Jurnal psikologi & konseling andi matappa*, 1(2), 101-107.  
<http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=9382>