

BAB II

LANDASAN TEORI

A. *Emotion Focused Coping*

1. Pengertian

Menurut Lazarus & Folkman *coping* adalah suatu proses individu untuk mencoba mengelola jarak antara tuntutan yang berasal dari diri individu maupun tuntutan yang berasal dari lingkungan. Dengan sumber daya yang digunakan dalam menghadapi *stressful*.⁵ Lazarus & Folkman mengemukakan berpura-pura masalah yang dihadapi tidak ada adalah bentuk penyangkalan adalah contoh dari *coping* yang berfokus pada emosi yaitu *emotional focused coping*. Sedangkan dalam *coping* yang berfokus pada masalah *problem focused coping* orang-orang menilai *stressor* yang mereka hadapi dan melakukan apa yang mereka bisa untuk mengubah *stressor* atau memodifikasi reaksi mereka sehingga dampak dari *stressor* berkurang.

Lazarus mendefinisikan *emotional focused coping* sebagai strategi penanganan *stress* individu memberikan terhadap *stress* dengan cara emosional terutama dengan menggunakan penilaian defensif. *Emotional focused coping* merujuk upaya untuk mengurangi reaksi emosional negatif terhadap *stress*. Contohnya dengan mengalihkan perhatian dari masalah, melakukan relaksasi, atau mencari kenyamanan dari orang lain. *Coping* yang berfokus pada emosi, orang berusaha untuk dapat mengurangi dampak *stressor* atau menarik diri dari situasi. Menurut Lazarus & Folkman *coping*

⁵ Bart Smet, *Psikologi Kesehatan*, (Jakarta: Grasindo, 1994) hlm 143

berfokus pada emosi tidak menghilangkan *stressor* atau tidak membantu individu dalam mengembangkan cara yang lebih baik untuk mengatur *stressor* tersebut.

2. Aspek *Emotional Focused Coping*

Folkman dan Lazarus mengidentifikasi beberapa aspek dan beberapa indikator *emotional focused coping* di dapat dari penelitiannya. Aspek-aspek dan indikator tersebut, yaitu⁶:

- a. *Seeking social emotional support* adalah mencoba untuk memperoleh dukungan cara emosional ataupun sosial dari orang lain.
- b. *Distancing* adalah mengeluarkan upaya kognitif untuk melepaskan diri dari masalah atau membuat harapan positif.
- c. *Escape avoidance* adalah menghayal tentang situasi atau melakukan tindakan atau menghindari dari situasi yang tidak menyenangkan. Individu angan-angan permasalahannya hilang dan mencoba untuk tidak memikirkan masalah dengan tidur apa menggunakan alkohol yang berlebihan.
- d. *Self control* adalah mengatur perasaan diri sendiri atau tindakan yang berhubungan untuk menyelesaikan masalah.
- e. *Accepting responsibility* adalah menerima untuk menjalani masalah yang dihadapinya dan mencoba untuk memikirkan jalan keluarnya.
- f. *Positive reappraisal* adalah mencoba untuk membuat positif situasi dalam masa perkembangan kepribadian, kadang-kadang dengan perilaku yang religious.

⁶ Gusti Yuli Asih, *Stress Kerja* (Semarang: Semarang University Press, 2018), hlm 63

B. *Problem Focused Coping*

1. Pengertian

Coping adalah salah satu jenis pemecah masalah. Prosesnya melibatkan pengelolaan situasi yang berlebihan, meningkatkan usaha untuk menyelesaikan permasalahan kehidupan dan mencari cara untuk mengarahkan *stress* atau mengurangnya. *Coping* di maknai di lakukan individu untuk menguasai situasi yang di nilai sebagai tantangan/luka/kehilangan/ancaman. Jadi *coping* lebih mengarah pada yang di lakukan seseorang untuk mengatasi tuntutan yang penuh tekanan atau yang membangkitkan emosi. Dengan kata lain *coping* adalah bagaimana reaksi seseorang ketika menghadapi stress atau tekanan.

Lazarus mendefinisikan *problem focused coping* sebagai strategi kognitif untuk penanganan *stress* atau *coping* yang di gunakan individu tersebut dalam menghadapi masalahnya dan berusaha untuk menyelesaikan. *Problem focused coping* bertindak secara langsung untuk mengatasi masalah ataupun mencari informasi yang relevan dengan menggunakan solusi. *Coping* berfokus terhadap masalah, orang menilai *stress* yang dihadapi dan melakukan sesuatu untuk mengubah *stressor* atau memodifikasi reaksi individu untuk meringankan dampak *stressor* tersebut.⁷

2. Aspek *Problem Focused Coping*

Folkman dan Lazarus mengidentifikasikan beberapa aspek *problem focused coping* yang diperoleh dari penelitiannya. Aspek-aspek tersebut yaitu:

⁷ Gusti Yuli Asih, *Stress Kerja* (Semarang: Semarang University Press, 2018), hlm 60

- a. *Seeking informational support* adalah mencoba memperoleh informasi dari orang lain seperti dokter, psikolog ataupun guru.
- b. *Confrontive coping* adalah melakukan penyelesaian masalah secara konkret.

C. Kinerja

1. Pengertian

Kinerja dalam bahasa Inggris disebut dengan *job performance* atau *actual performance*, yang merupakan tingkat keberhasilan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja bukan merupakan karakteristik individu, seperti bakat atau kemampuan, namun perwujudan dari bakat atau kemampuan itu sendiri. Kinerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam karya nyata. Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai karyawan dalam mengemban tugas dan pekerjaan dari perusahaan atau organisasi.⁸

Menurut Benardin dan Russel menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil yang diproduksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan-kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode faktor tertentu. Hasil kerja tersebut merupakan hasil dari kemampuan, keahlian, dan keinginan yang dicapai.⁹

Menurut Mathis dan Jackson mengemukakan kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak oleh karyawan pegawai dalam mengemban pekerjaannya.¹⁰ Menurut Rivai & Sagala kinerja merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam organisasi.

⁸ Donni Juni Priansa, *Perencanaan & Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Alfabeta, 2016) hlm 269

⁹ Bernardin & Russel, *Human Resources Management*, (New York: Harcourt), hlm 270

¹⁰ Mathis, Robert L & John H. Jackson, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Salemba Empat)

Sedangkan menurut Milkovich dan Boudreau menyatakan kinerja adalah tingkat karyaan melaksanakan tugasnya sesuai dengan syarat-syarat yang ditentukan.¹¹

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Sutermeister menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi karyawan terdiri dari: motivasi, kemampuan, pengetahuan, keahlian, pendidikan, pengalaman, pelatihan, minat, sikap kepribadian kondisi-kondisi fisik dan kebutuhan fisiologis, kebutuhan sosial serta kebutuhan egoistik.¹²

3. Pengukuran Kinerja

Kinerja karyawan pada dasarnya diukur sesuai dengan kepentingan sebuah perusahaan atau berorganisasi sehingga indikator dalam pengukurannya disesuaikan dengan kepentingan perusahaan atau organisasi itu sendiri. Menurut Mondy, Noe, Premeaux menyatakan pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi, yaitu¹³:

- a. Kuantitas pekerjaan (*Quantity of Work*) : kuantitas pekerjaan berhubungan dengan volume pekerjaan dan produktivitas kerja yang dihasilkan oleh karyawan dalam waktu tertentu.
- b. Kualitas pekerjaan (*Quality of Word*) : kualitas pekerjaan berhubungan dengan pertimbangan ketelitian, presisi, kerapian dan kelengkapan di dalam menangani tugas-tugas yang ada di dalam perusahaan ataupun organisasi.

¹¹ George T Milkovich & Boudreau, *Human Resources Management* , (USA: A Time Mirror Education Group, Inc Company, 1997)

¹² Sutermeister R.A., *People and Productivity*, (Toronto: Mc. Graw Hill) hlm 270

¹³ Mondy R. W, Noe R.M, Premeaux S.R., *Human Resource Management*, (Massachusetts: Allyn and Bacon) hlm 271

- c. Kemandirian (*Dependability*) : kemandirian berkenaan dengan pertimbangan derajat kemampuan karyawan untuk bekerja dan mengemban tugas secara mandiri dengan meminimalisir bantuan orang lain. Kemudian juga menggambarkan kedalaman komitmen yang dimiliki oleh karyawan.
- d. Inisiatif (*Initiative*) : inisiatif berkenaan dengan pertimbangan kemandirian, fleksibilitas berfikir dan kesediaan untuk menerima tanggung jawab.
- e. Adaptabilitas (*Adaptability*) : berkenaan dengan kemampuan untuk beradaptasi mempertimbangkan kemampuan untuk bereaksi terhadap kebutuhan dan kondisi.
- f. Kerjasama (*cooperation*) : Kerjasama berkaitan dengan pertimbangan kemampuan untuk bekerjasama, dan dengan orang lain.