

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pemutusan hubungan kerja (PHK) merupakan suatu awal dari hilangnya mata pencarian mereka, yang dimana berarti awal dari kesengsaraan dikarenakan mereka telah kehilangan pekerjaan dan penghasilan untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka. Pemutusan hubungan kerja (PHK) memang akan menjadi hal yang sangat menyeramkan bagi para pekerja/buruh dikarenakan menyangkut hilangnya mata pencarian mereka. Pemutusan hubungan kerja antara pekerja dan pengusaha tidak boleh dilakukan secara sewenang-wenang, melainkan ada hal tertentu yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak supaya PHK itu tidak dicerai rasa keadilan diantara kedua belah pihak. Menurut Sunil J. Ramlal, “ banyak dampak yang diakibatkan terutama mengenai kesehatan mental ketika PHK dilakukan tidak memandang dari sudut pandang pekerja/buruh”.<sup>1</sup>

Kesehatan mental yang terjadi adalah *stress*. *Stress* adalah respon individu terhadap stimulus yang secara objektif adalah bahaya yang dapat mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. *Stress* emosi dapat menimbulkan perasaan negative atau destruktif terhadap diri sendiri dan orang lain. *Stress* intelektual akan mengganggu persepsi dan kemampuan seseorang dalam menyelesaikan masalah, dan *stress* social akan mengganggu hubungan individu terhadap kehidupan. *Stress* itu sendiri secara umum diartikan sebagai ketidak mampuan mengatasi ancaman yang dihadapi oleh mental, fisik, emosional, dan spiritual manusia. Dimana semua itu dapat mempengaruhi kesehatan fisik bagi pengidap *stress*.<sup>2</sup>

Hal ini terjadi pada mantan karyawan pemutusan hubungan kerja tanpa pesangon di PT. Garmino. Para mantan karyawan mengalami dampak *stress*

---

<sup>1</sup> Rudi Febrianto Wibowo & Ratna Herawati. *Perlindungan Bagi Pekerja Atas Tindakan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) Secara Sepihak*. Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia. Vol. 3. No. 1. 2021. h. 110.

<sup>2</sup> Sukadiyanto, “Stress Dan Cara Mengurangnya”, *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, Th. XXLX, No. 1 (Februari 2010), Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, <https://sg.docworkspace.com/d/sIPOSrOkxg86olAY>, diunduh pada 22 Mei 2022, h. 57.

berkepanjangan karena pemutusan hubungan kerja tersebut. Adapun ciri-ciri yang mereka alami adalah secara fisik yaitu pusing, tekanan darah tinggi, gangguan pencernaan, insomnia, dan ketegangan otot. Sedangkan ciri-ciri yang dialami mereka secara fisik yaitu cemas, sensitive, tidak tenang, emosional, dan banyak merenung.

Melihat fenomena demikian, peneliti mengambil lima responden yaitu E, ST, Y, RM, Dan BK. Menurut yang diungkapkan responden

“Dampak dari pemutusan hubungan kerja yang saya alami adalah mengakibatkan keuangan di keluarga menurun sehingga saya pusing, cemas, engga tenang memikirkan bagaimana kehidupan saya, ini saya alami semenjak terjadinya PHK sampai sekarang, ya mungkin saya belum mendapatkan pekerjaan pengganti yang sama seperti dulu penghasilannya”<sup>3</sup>

Seperti yang telah Y ungkapkan, bahwa Y mengalami rasa pusing, cemas, tidak tenang. Hal ini merupakan ciri-ciri stres yang dialami Y. gejala fisik yang Y alami yaitu rasa pusing dan gejala psikis yang dialami adalah cemas dan tidak tenang.

“semenjak di PHK saya tidak bekerja lagi, suami saya juga tidak bekerja dikarenakan sedang sakit, kehidupan perekonomian saya juga merosot habis kebawah makanya saya pusing sekali semenjak di PHK memikirkan bagaimana saya bertahan hidup sementara saya sudah tidak bekerja, kadang suka pengen marah-marah, jadinya sensi terus dan pusing terus, kalau sudah pusing darah tinggi saya juga ikutan naik otot-otot juga ikut kencang kalau sudah darah tinggi naik. Hal itu terjadi dikarenakan saya sering merasa cemas, tidak tenang memikirkan banyak hal akhirnya jika sudah seperti itu saya susah tidur”<sup>4</sup>

Seperti yang telah diungkapkan diatas ibu E mengalami ciri-ciri atau gejala stres yaitu yang pertama gejala stres secara fisik yang ibu E alami adalah sakit kepala, tekanan darah tinggi, insomnia, dan ketegangan otot. Sementara gejala psikis yang dialami adalah cemas, tidak tenang, emosional dan banyak merenung

---

<sup>3</sup> Y, Korban Pemutusan Hubungan Kerja Tanpa Pesangon “Latar Belakang Masalah”, diwawancarai oleh Sri Wahyuni

<sup>4</sup> E, Korban Pemutusan Hubungan Kerja Tanpa Pesangon “Latar Belakang Masalah”, diwawancarai oleh Sri Wahyuni

“setelah di PHK saya tidak mendapatkan pekerjaan yang penghasilannya sama seperti sebelum di PHK. Hal ini yang membuat saya pusing, susah tidur karena banyak fikiran dan akhirnya darah saya naik”<sup>5</sup>

Seperti yang telah klien ucapkan hal itu terjadi dikarenakan psikis klien yang mengalami rasa cemas, tidak tenang dan banyak merenung sehingga mendorong gejala fisik itu terjadi.

“tidak mau diambil pusing tapi memang pusing, kadang darah tinggi saya juga naik kalau sudah banyak fikiran. Dampak dari PHK memang membuat ekonomi keluarga saya menjadi sulit. Kadang cemas, kurang tenang namanya duit pas-pasan buat makan saja bersyukur sekali, kadang saya ngelamun ini hidup gini amat yah setelah di PHK kemarin belum mengalami kemajuan lagi”<sup>6</sup>

Seperti yang telah klien ungkapkan diatas, bahwa klien ST mengalami ciri-ciri atau gejala stres. Yang pertama gejala secara fisik yaitu sakit kepala, darah tinggi dan gejala psikis yang dialami yaitu cemas, tidak tenang, banyak merenung.

”berbagai upaya di lakukan oleh para karyawan yaitu salah satunya dengan melakukan demo bersama serikat pekerja/serikat buruh. Serikat buruh/pekerja menjual mesin-mesin yang tersisa di perusahaan untuk mengganti pesangon para karyawan yang belum diberikan”.<sup>7</sup>

Untuk membantu mengatasi permasalahan tersebut, peneliti menerapkan *client centered counseling*. *Client centered counseling* merupakan teknik konseling yang berpusat pada diri sendiri atau di sebut juga *Psychotherapy Nondirective*. *Psychotherapy Nondirective* adalah suatu metode perawatan psikis yang dilakukan dengan cara berdialog antara konselor dengan klien.<sup>8</sup>

*Client centered counseling* berperan untuk mengatasi beban psikologis buruh yang terkena pemutusan hubungan kerja atau PHK tanpa pesangon, teori *client centered counseling* dari Carl Rogers memiliki kesamaan dengan Sigmund Freud yaitu sama-sama kaya dan matang dalam teori dan pengalaman. Mereka

---

<sup>5</sup> RM, Korban Pemutusan Hubungan Kerja Tanpa Pesangon “Latar Belakang Masalah”, diwawancarai oleh Sri Wahyuni

<sup>6</sup> ST, Korban Pemutusan Hubungan Kerja Tanpa Pesangon “Latar Belakang Masalah”, diwawancarai oleh Sri Wahyuni

<sup>7</sup> Y, Korban Pemutusan Hubungan Kerja Tanpa Pesangon “Latar Belakang Masalah”, diwawancarai oleh Sri Wahyuni

<sup>8</sup> Agus Sukirno, *Pengantar Bimbingan Dan Konseling*, (Serang: A- Empat, 2016), h. 85.

berbeda tentang pandangannya terhadap manusia. Carl Rogers melihat manusia pada dasarnya baik atau sehat, tidak buruk atau sakit. Carl Rogers juga berbeda dengan Sigmund Freud dalam teori yang dikembangkannya. Teori Carl Rogers relative sederhana, sedangkan teori Sigmund Freud lebih rumit.<sup>9</sup>

Teori Carl Rogers dibangun dari satu gaya hidup yang sebut kecenderungan aktualisasi. Aktualisasi di definisikan sebagai motivasi *built-in* yang hadir dalam setiap format kehidupan untuk mengembangkan semua potensi dengan maksimal. Carl Rogers percaya bahwa semua makhluk berusaha untuk menjadi yang baik dalam kehidupannya, namun jika mereka gagal bukan karena minimnya keinginan atau kemauan, melainkan karena kondisi yang membatasi dirinya.<sup>10</sup>

Sementara Sigmund Freud memandang manusia sebagai makhluk yang *deterministic*, yaitu sebuah gagasan yang menyebut bahwa kegiatan manusia pada dasarnya ditentukan kekuatan irasional, kekuatan alam bawah sadar, dorongan biologis, dan insting pada saat berusia enam tahun pertama kehidupannya.<sup>11</sup>

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul penerapan *Client Centered Counseling* untuk mengatasi *stress* pada karyawan yang di PHK tanpa pesangon di Jatake, Kab. Tangerang.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan maka dapat merumuskan masalah, sebagai berikut:

1. Bagaimana *stress* yang dialami karyawan yang terkena pemutusan hubungan kerja tanpa pesangon di PT. Garmino?
2. Bagaimana penerapan *Client Centered Counseling* terhadap karyawan yang terkena pemutusan hubungan kerja tanpa pesangon di PT. Garmino?
3. Bagaimana hasil penerapan *Client Centered Counseling* terhadap karyawan yang terkena pemutusan hubungan kerja tanpa pesangon di PT. Garmino?

---

<sup>9</sup> Agus Sukirno, *Pengantar Bimbingan Dan Konseling*, (Serang: A- Empat, 2016), h. 84.

<sup>10</sup> Agus Sukirno, *Pengantar Bimbingan Dan Konseling*, .....h. 87.

<sup>11</sup> Gerald Corey, *Teori Dan Praktek Konseling & Psikotrapi*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2013), h. 80

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian sebaiknya disesuaikan dengan permasalahan yang dikaji dalam penelitian. Ada dua tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini.

1. Untuk mengetahui *stress* yang dialami oleh karyawan yang terkena pemutusan hubungan kerja tanpa pesangon di PT. Garmino.
2. Untuk mengetahui penerapan *client centered counseling* terhadap karyawan yang terkena pemutusan hubungan kerja di PT. Garmino.
3. Untuk mengetahui hasil dari penerapan *client centered counseling* terhadap karyawan yang terkena pemutusan hubungan kerja PT. Garmino.

### D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat pada pembelajaran sebagai berikut:

#### 1. Manfaat teoritis

Secara umum, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan sumbangan ilmu pengetahuan mengenai kondisi dan dampak dari Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) tanpa pesangon.

#### 2. Manfaat praktis

Di lihat dari segi praktis, penelitian ini memberikan manfaat antara lain:

- a. Bagi penulis, untuk mengatasi stress pada karyawan yang terkena pemutusan hubungan kerja tanpa pesangon.
- b. Bagi buruh pabrik, dengan ini mereka bisa mengurangi beban psikologis berupa stress yang ditimbulkan karena di PHK tanpa pesangon.

### E. Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari kesamaan antara suatu karya, maka harus dilakukan kajian pustaka. Penelitian yang penulis lakukan pada beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya. Berikut hasil penelusuran skripsi yang berkaitan dengan tema penelitian ini

*Pertama*, penelitian yang dilakukan oleh Risa Firliyanti, dengan judul “ Pendekatan konseling *client centered* terhadap Kondisi Stress Kepala Keluarga Pekerja Serabutan” Jurusan Bimbingan dan Konseling Islam di Universitas Islam

Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten.<sup>12</sup> Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui kondisi stres kepala keluarga yang bekerja serabutan dan mengetahui perubahan kondisi stres kepala keluarga pekerja serabutan setelah mendapat konseling *client centered*. Penelitian ini berkesimpulan bahwa stress yang dialami kepala keluarga pekerja serabutan penyebabnya yaitu dari faktor fisiologis, berupa berbagai peristiwa atau masalah yang ada di sekitar responden yang tentunya mengganggu responden. Jenis stress yang dialami oleh lima responden yaitu mengalami jenis distress, dimana kondisi stress membawa perubahan yang negatif bagi responden.

Perbedaan dari penelitian yang di tulis oleh Risa Firliyanti dengan penelitian saya adalah di mana Risa Firliyanti menggunakan penekatan konseling *Client Centered* terhadap kondisi stres kepala keluarga pekerja serabutan. Sedangkan saya menggunakan penerapan *Client Centered Counseling* untuk mengurangi stress pada karyawan yang di PHK tanpa pesangon. Persamaannya dimana antara saya dan Risa Firliyanti sama-sama menggunakan teori yang sama dan masalah stress yang sama namun penyebabnya yang berbeda.

*Kedua*, penelitian yang dilakukan oleh Ricky Hidayat, dengan judul “Implikasi Pemutusan Hubungan Kerja Bagi Tenaga Kerja Kasus Di PT Texmaco Taman Synthetics Desa Nolakerto Kaliwung” Jurusan Sosiologi Dan Antarpologi Di Universitas Negeri Semarang.<sup>13</sup> Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui kasus pemutusan hubungan kerja yang terjadi di PT Texmaco Taman Synthetics pada tahun 2005, mengetahui profil tenaga kerja yang di PHK oleh PT Texmaco Taman Synthetics dan mengetahui implikasi dari pemutusan hubungan kerja PT Texmaco Taman Synthetics bagi tenaga kerja di Kaliwungu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Hasil dari penelitian tersebut berkesimpulan bahwa akses kredit yang mudah bagi PT Texmaco tidak

---

<sup>12</sup> Risa Firliyanti, *Pendekatan Konseling Client Centered Terhadap Kondisi Stres Kepala Keluarga Pekerja Serabutan*, (Skripsi, Fakultas Ushukuddin Dakwah dan Adab UIN Banten), 2017.

<sup>13</sup> Ricky Hidayat, *Implikasi Pemutusan Hubungan Kerja Bagi Tenaga Kerja Kasus di PT Texmaco Taman Synthetics Desa Nolakerto Kaliwung*, (Skripsi, Fakultas Sosial Universitas Negeri Semarang), 2013 . <http://lib.unnes.ac.id/18103/1/2401409077.pdf> (diakses pada 24 juni 2020 pukul 22.30 WIB).

diimbangi dengan pengelolaan dan manajemen yang baik sehingga perusahaan mengalami pailit dan melakukan PHK, keterbatasan pendidikan dan keterampilan tenaga kerja di Desa Nolakerto mengakibatkan tenaga kerja mengalami kesulitan dalam mendapatkan peluang usaha, dan pengangguran, status dan prestise, terjadinya disintegrasi dalam keluarga serta terjadinya perubahan structural mantan tenaga kerja PT Texmaco Taman Synthetics merupakan implikasi dari pemutusan hubungan kerja yang dilakukan oleh PT Texmaco Taman Synthetics terhadap tenaga kerja di desa Nolakerto Kaliwungu.

Perbedaan penelitian yang saya lakukan dengan penelitian Ricky Hidayat yaitu dari segi lokasi. Selain itu, penelitian ini menerapkan layanan *Client Centered Counseling* sementara penelitian yang di lakukan oleh Ricky Hidayat tidak menerapkan layanan *Client Centered Counseling*. Penelitian kami sama-sama membahas tentang pemutusan hubungan kerja namun yang membedakannya adalah penelitian saya menggunakan teori dan pemutusan hubungan kerja tanpa pesangon.

*Ketiga*, penelitian yang dilakukan oleh Lina Sasmiami, dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Karyawan Atas Pemutusan Hubungan Kerja di PT. Jogja Tugu Trans” Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.<sup>14</sup>

Kesimpulan dari penelitian ini adalah hak-hak yang tercantum dalam perjanjian kerja jika terjadi pemutusan hubungan kerja adalah hak-hak karyawan yang tercantum dalam perjanjian kerja tersebut jika terjadi pemutusan hubungan kerja maka para karyawan tersebut hanya memperoleh uang pesangon satu kali dengan uang pengganti hak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Namun pihak PT. Jogja Tugu Trans sampai sekarang belum memenuhi kewajibannya untuk membayar semua itu. Ini disebabkan karena bapak Arisko yang menuntut upah layak kerja selama 5 tahun. dan upaya hukum yang dilakukan oleh karyawan yaitu selama ini karyawan jika mengalami permasalahan ketenagakerjaan yang dialaminya di tempat kerja yang menggugat sampai ke pengadilan.

---

<sup>14</sup> Lina Sasmiami, *Perlindungan Hukum Terhadap Karyawan Atas Pemutusan Hubungan Kerja di PT. Jogja Tugu Trans*, (Skripsi, Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta), 2014 <http://digilib.uin-suka.ac.id/13384/2/BAB%20I%2C%20V%20DAFTAR%20PUSTAKA.PDF> (diakses pada tanggal 24 juni 2020).

Persamaan antara penelitian Lina Sasmiati dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pemutusan hubungan kerja. Namun, terdapat banyak perbedaan yaitu dimana penelitian Lina Sasmiati ini memfokuskan tentang tindakan hukum yang dilakukan dan hak-hak karyawan sedangkan penelitian saya ini memfokuskan pada psikologis yang ditimbulkan karena pemutusan hubungan kerja.

## F. Kajian Teori

### 1. Stres

#### a. Pengertian *stress*

Stress menurut Hans Selye menyatakan bahwa stress adalah respon tubuh yang sifatnya nonspesifik terhadap setiap tuntutan beban atasnya. Bila seseorang telah mengalami stres mengalami gangguan pada satu atau lebih organ tubuh sehingga yang bersangkutan tidak lagi dapat menjalankan fungsi pekerjaannya dengan baik, maka ia disebut mengalami distress. Pada gejala stres, gejala yang dikeluhkan penderita didominasi oleh keluhan-keluhan fisik tetapi dapat pula disertai keluhan-keluhan psikis. Tidak semua bentuk stres mempunyai konotasi negatif, cukup banyak bersifat positif. Hal tersebut dikatakan *eustress*.<sup>15</sup>

Menurut Goldenson, mengatakan bahwa stress adalah suatu kondisi atau situasi internal atau lingkungan yang membebankan tuntutan penyesuaian terhadap individu yang bersangkutan. keadaan stres adalah cenderung menimbulkan usaha ekstra dan penyesuaian baru, tetapi dalam waktu yang lama akan melemahkan pertahanan individu dan menyebabkan ketidak puasaan. Sementara menurut Saam dan Wahyuni berpendapat stress merupakan reaksi tubuh dan psikis terhadap tuntutan-tuntutan lingkungan kepada seseorang.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Sukadiyanto, "Stress Dan Cara Mengurangnya", *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, Th. XXIX, No. 1 (Februari 2010), Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, <https://sg.docworkspace.com/d/sIPOSrOkxg86olAY>, diunduh pada 22 Mei 2022, h. 57.

<sup>16</sup> Sukadiyanto, "Stress Dan Cara Mengurangnya", *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, Th. XXIX, No. 1 (Februari 2010), Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri

Menurut pengertian para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa *Stress* adalah respon individu terhadap stimulus yang secara objektif adalah bahaya yang dapat mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. *Stress* emosi dapat menimbulkan perasaan negative atau destruktif terhadap diri sendiri dan orang lain. *Stress* intelektual akan mengganggu persepsi dan kemampuan seseorang dalam menyelesaikan masalah, dan *stress social* akan mengganggu hubungan individu terhadap kehidupan. *Stress* itu sendiri secara umum diartikan sebagai ketidak mampuan mengatasi ancaman yang dihadapi oleh mental, fisik, emosional, dan spiritual manusia. Dimana semua itu dapat mempengaruhi kesehatan fisik bagi pengidap *stress*.<sup>17</sup>

b. Konsep dasar *stress*

Stres merupakan masalah umum yang terjadi dalam kehidupan umat manusia, Kupriyanov dan Zhdanov pada tahun 2014 menyatakan bahwa stres yang ada saat ini adalah sebuah atribut kehidupan modern. Hal ini dikarenakan stres sudah menjadi bagian hidup yang tidak bisa terelakkan. Baik di lingkungan sekolah, kerja, keluarga atau di manapun. Stres bisa dialami oleh seseorang. Stres juga bisa menimpa siapapun termasuk anak-anak, remaja, dewasa atau yang sudah lanjut usia. Dengan kata lain, stres bisa terjadi pada siapapun dan di manapun. Yang menjadi masalah adalah apabila jumlah stres itu begitu banyak dialami seseorang, dampaknya adalah stres itu membahayakan kondisi fisik dan mentalnya.<sup>18</sup>

Stres merupakan bagian dari kehidupan umat manusia. Semua orang dipastikan mengalami stress walaupun volume, intensitas, dan tingkat keseringannya berbeda-beda. Stres juga diduga merupakan bagian dari

---

Yogyakarta, <https://sg.docworkspace.com/d/sIPOSrOkxg86olAY>, diunduh pada 22 Mei 2022, h. 58.

<sup>17</sup> Sukadiyanto, "Stress Dan Cara Mengurangnya", *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, Th. XXLX, No. 1 (Februari 2010), Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, <https://sg.docworkspace.com/d/sIPOSrOkxg86olAY>, diunduh pada 22 Mei 2022, h. 59.

<sup>18</sup> Taiwan Ocean University, "Teori Stres: Stimulus, Respons, dan Transaksional", *Buletin Psikologi*, (2016), h. 1

kehidupan hewan. Mereka tahu mengapa ia harus lari atau berlindung, ketika menghadapi stres yang bersumber dari adanya bahaya yang mengancam mereka. Bahkan terkadang kita kagum terhadap tayangan dunia satwa di TV misalnya, yang memvisualkan upaya penyelamatan diri dari predator alami mereka. Upaya mereka begitu unik dan sungguh kreatif di saat mereka berada dalam kondisi bahaya dan stres. Walaupun khusus untuk makhluk ini, segalanya telah diatur oleh mekanisme gerak refleks yang canggih untuk mempertahankan keseimbangan dan kelangsungan hidupnya. Manusia sebagai makhluk yang paling rentan terhadap gejala kecemasan dan stres di dunia ini. Kehidupan modern saat ini telah menimbulkan lebih banyak stres dibanding masa-masa sebelumnya. Pekerjaan, permasalahan keluarga, bencana alam dan kejadian-kejadian lainnya di dalam kehidupan dapat menjadi penyebab stres.<sup>19</sup>

Pemahaman terhadap stres memiliki arti penting dalam kehidupan baik bagi individu maupun bagi organisasi, karena stress memiliki dampak positif maupun dampak negatif, yang akan mempengaruhi kehidupan dan perkembangan individu atau organisasi yang bersangkutan. Stres memiliki resiko terhadap kesehatan ketika frekuensi terjadinya begitu sering, yang diperpanjang atau dikelola secara salah. *Outcomes* negatif dari stres pada tingkatan perorangan telah banyak didokumentasikan, dan termasuk sakit fisik dan mental, penurunan komitmen dan kepuasan kerja, yang pada gilirannya berpengaruh pada menurunnya motivasi dan kinerja, produktivitas, dan ketidakhadiran karena sakit. Beberapa peneliti telah menunjukkan fakta sebaliknya bahwa stres pada ambang tertentu membawa dampak positif, antara lain dapat meningkatkan kinerja, kepuasan kerja, serta membangkitkan motivasi dan kreativitas seseorang atau kelompok. Hubungan antara peningkatan stress dengan peningkatan kinerja dijelaskan oleh hukum Yerkes-Dodson (*Yerkes-Dodson law*), yang menyatakan bahwa kinerja terbaik akan dicapai ketika stres meningkat

---

<sup>19</sup> Prof. Dr. Drs. Ekawarna, M.Psi, *Manajemen Konflik Dan Stres*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2018),h. 133-134.

hingga mencapai batas optimum (bukan maksimum). Akan tetapi, setelah beberapa optimum tersebut maka kinerja akan menurun kembali. Oleh karena itu, yang perlu dilakukan dalam manajemen stres adalah stres bukan untuk dieliminasi, tetapi dikendalikan hingga mencapai batas optimal.<sup>20</sup>

c. Gejala-gejala stress

Individu yang mengalami stress akan berperilaku lain dibandingkan dengan individu lain yang tidak mengalami stress. Oleh karena itu, kondisi individu yang mengalami stress gejala-gejalanya dapat dilihat baik secara fisik, psikis maupun perilaku. Beehr dan Newman menyatakan tiga aspek stress yaitu:

➤ Fisik

*Stress* dapat menyebabkan perubahan metabolisme sehingga dapat mempengaruhi keadaan fisik seseorang. Gejala secara fisik individu yang mengalami stress, antara lain ditandai oleh sakit pada kepala, sakit pada punggung, tekanan di leher atau tenggorokan (ketegangan otot), sulit tidur, kehilangan gairah seksual, kaki dan tangan dingin, merasa lelah, tekanan darah tinggi, kehilangan selera makan, gangguan pencernaan.<sup>21</sup>

➤ Psikis

*Stress* yang berkaitan dengan menimbulkan ketidakpuasan pada pekerjaan. Hal ini adalah gejala psikis atau psikologis individu yang mengalami stress, antara lain ditandai oleh cemas, sensitive, tidak

---

<sup>20</sup> Prof. Dr. Drs. Ekawarna, M.Psi, *Manajemen Konflik Dan Stres*. . . , h. 135.

<sup>21</sup> Sukadiyanto, "Stress Dan Cara Mengurangnya", *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, Th. XXIX, No. 1 (Februari 2010), Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, <https://sg.docworkspace.com/d/sIPOSrOkxg86oLAY>, diunduh pada 22 Mei 2022, h. 57.

tenang, mudah lupa, emosional, banyak merenung, dan kehilangan spontanitas.<sup>22</sup>

➤ Perilaku

Gejala *stress* dikaitkan dengan perilaku dalam kehidupan sehari-hari seperti: tidak dapat berhubungan akrab dengan orang lain, takut mengambil resiko, menarik diri, tidak termotivasi, sering membuat kekacauan, mudah bertengkar, merasa terasingkan, tidak dapat mengekspresikan perasaan yang sebenarnya.<sup>23</sup>

d. Teori-teori Stres

Saat ini telah banyak ditemukan teori-teori tentang stres. Akan tetapi, rujukan wajib biasanya mengacu pada rangkuman yang disusun Phillip L. Rice yang menyatakan bahwa teori besar tentang stres dikelompokkan dalam tiga kategori, yaitu :

*Pertama*, teori *stress* secara biologis (*biological stress theories*), teori-teori stres secara biologis mencoba menjelaskan tentang respons tubuh terhadap stres. Teori-teori ini antara lain: 1) *general adaptation syndrome*, menurut teori ini, stres didefinisikan sebagai tuntutan nonspesifik dari tubuh, yang menyebabkan keseimbangan tubuh terganggu. Terori ini dipelopori oleh Hans Selye. Dimana ada tiga tahap yang berbeda dari respons atau tanggapan seseorang terhadap stress yaitu *pertama*, (*alarm*) ketika organisme berhadapan dengan stresor, respons pada tahap pertama adalah peringatan diri. *Kedua*, (*resistence*) jika stres menjadi kronis maka selanjutnya muncul kedua yaitu perlawanan. Tahap ini ditandai dengan munculnya ketegangan, kegelisahan, kelesuhan dan lain-lain. *Ketiga*, (*exhaustion*) tahap kelelahan. Pada tahap ini seseorang

---

<sup>22</sup> Sukadiyanto, “Stress Dan Cara Mengurangnya”, *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, Th. XXIX, No. 1 (Februari 2010), Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, <https://sg.docworkspace.com/d/sIPOSrOkxg86o1AY>, diunduh pada 22 Mei 2022, h. 59.

<sup>23</sup> Sukadiyanto, “Stress Dan Cara Mengurangnya”, *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, Th. XXIX, No. 1 (Februari 2010), Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, <https://sg.docworkspace.com/d/sIPOSrOkxg86o1AY>, diunduh pada 22 Mei 2022, h. 59.

dengan mudah terkena berbagai macam penyakit. 2) *diathesis-stress* model. Teori ini menyatakan bahwa lingkungan dan hereditas adalah proses komplementer yang saling berinteraksi untuk memengaruhi struktur dan fungsi biologis. Menurut teori ini, peta genetik seseorang dapat memberikan kontribusi terhadap faktor kesiapsiagaan (*predisposing*).<sup>24</sup>

*Kedua*, teori-teori stres secara psikologis (*psychological stress theories*), teori ini berusaha menjelaskan bagaimana kepribadian, ekspektasi, dan interpretasi terhadap suatu peristiwa sosial atau personal ke dalam suatu situasi *stressfull*. Mereka mencoba untuk membangun penjelasan yang masuk akal, menyangkut perubahan perilaku yang disebabkan oleh stres. Lebih lanjut, teori ini berusaha menjelaskan teori *coping* (penyesuaian diri), dapat mengurangi dampak atau mencegah kemunculan kembali stress. Teori-teori stress psikologi antara lain *psychodynamic model*, *learning theory*, dan *cognitive transactional model*.<sup>25</sup>

*Ketiga*, teori-teori stress secara sosial (*social stress theories*). Teori ini berusaha menjelaskan stres yang didasarkan pada konflik kelompok, serta pendistribusian kekuatan dan kekayaan yang tidak merata. Teori ini terdiri dari yang *pertama* adalah (*conflict theory*) teori ini menjelaskan bahwa stress mengacu pada gangguan, karena membandingkan nilai yang biasa dijadikan acuan dengan nilai umpan balik. Teori ini berusaha menjelaskan stres yang didasarkan pada konflik sosial, perubahan sosial, dan kondisi kehidupan masyarakat. Menurut teori ini, stress terjadi ketika seseorang tidak memperoleh pekerjaan, rumah, pendidikan, keterampilan, atau tidak dapat mengambil bagian dalam proses politik seperti pilkada misalnya. dan yang *kedua* adalah (*holistic health model*). Teori ini berusaha mengungkapkan satu set nilai-nilai sosial

---

<sup>24</sup> Prof. Dr. Drs. Ekawarna, M.Psi, *Manajemen Konflik Dan Stress*, . . . h. 148-149.

<sup>25</sup> Mohammad Bachroni dan Sahlan Asnawi, "Stress Kerja", *Jurnal Buletin Psikologi*, Th. VII, No. 2 (2 Desember 1999), Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, <https://sg.docworkspace.com/d/sIMGsrOkxn8CplAY>, diunduh pada 22 Mei 2022, h. 36..

dan pribadi berdasarkan pada gagasan dimana jiwa raga harus diperlakukan sebagai kesatuan.<sup>26</sup>

e. Stres pada Pekerjaan

Stres yang berkaitan dengan pekerjaan atau jabatan telah didefinisikan sebagai salah satu masalah terbesar di lingkungan kerja organisasi. Stres kerja telah dikaitkan secara luas dengan dampak buruk pada kesejahteraan psikologis dan fisik karyawan di banyak pekerjaan termasuk akademis di Perguruan Tinggi. Oleh karena itu, stres kerja berdampak pada peningkatan biaya yang besar bagi kesejahteraan karyawan dan memberi beban keuangan yang cukup besar pada kinerja organisasi.<sup>27</sup>

Stres kerja adalah *stress* yang berkaitan dengan pekerjaan. Menurut definisi WHO, stres pekerjaan adalah tanggapan orang-orang pada saat tuntutan dan tekanan kerja tidak sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan mereka dalam mengatasinya. Beberapa teori stres umum atau teori stres integratif yang meliputi proses subjektif pekerja dan sumber lingkungan objektif atau eksternal, dibangun premis bahwa individu pada prinsipnya akan berusaha untuk menghadapi, memperbarui, dan meningkatkan sumber daya mereka. Ketika mereka tidak dapat melakukannya maka mereka mengalami stres.<sup>28</sup>

Sumber daya didefinisikan sebagai karakteristik tujuan pribadi, kondisi, *energy*, atau kemampuan yang dimiliki seseorang dalam menghadapi stres. Dengan kata lain, stress terjadi ketika sumber daya yang dimiliki seseorang dianggap tidak stabil, terancam atau hilang, serta ketika

---

<sup>26</sup> Prof. Dr. Drs. Ekawarna, M.Ps, *Manajeme Konflik dan Stres. . .*, h. 153.

<sup>27</sup> Sukadiyanto, "Stress Dan Cara Mengurangnya", *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, Th. XXIX, No. 1 (Februari 2010), Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, <https://sg.docworkspace.com/d/sIPOSrOkxg86olAY>, diunduh pada 22 Mei 2022, h. 57.

<sup>28</sup> Sukadiyanto, "Stress Dan Cara Mengurangnya", *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, Th. XXIX, No. 1 (Februari 2010), Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, <https://sg.docworkspace.com/d/sIPOSrOkxg86olAY>, diunduh pada 22 Mei 2022, h. 57.

individu tidak dapat mencapai atau mempertahankan sumber daya dengan cara yang dapat ia lakukan.<sup>29</sup>

f. Manajemen Stres

Lazarus dan Folkam pada tahun 1984 mengembangkan gagasan bahwa stres tidak begitu saja terjadi secara otomatis, namun melalui serangkaian penilaian yang kompleks dari dorongan situasi stres, yang mempengaruhi bagaimana stres benar-benar terjadi. Proses penilaian inilah yang memungkinkan seseorang untuk merespons stres dengan cara berbeda, termasuk memilih strategi manajemen stres yang perlu diterapkan.<sup>30</sup>

Manfaat dari manajemen stres adalah seseorang dapat mempelajari bagaimana agar tingkat stres keseluruhan yang mereka alami dapat dikurangi bahkan mungkin dapat disembuhkan. Efek positifnya meliputi kesehatan yang lebih baik, hubungan yang baik, dan kualitas hidup yang lebih baik.<sup>31</sup> Orang-orang yang menindaklanjuti dengan manajemen stres biasanya merasa efektif dan sepadan dengan usaha itu. Banyak penelitian yang mengevaluasi efektivitas strategi manajemen stres dan menunjukkan bahwa pengembangan keterampilan relaksi, manajemen waktu, dan latihan, dapat membantu individu dalam mengurangi stres di tempat kerja. Karena semua keterampilan tersebut bisa diajarkan secara mandiri, maka seseorang bisa mendapatkan keuntungan dari penggunaan buku *self-help*, CD, kaset atau unduhan yang mengajarkan relaksi, manajemen waktu dan latihan, dan partisipasi dalam lokakarya, kelas, dan kelompok swadaya. Menurut Sheffield et al, lokakarya, kelas, dan kelompok swadaya memberi

---

<sup>29</sup> Prof. Dr. Drs. Ekawarna, M.Ps, *Manajemen Konflik dan Stres. . .*, h. 142.

<sup>30</sup> Sukadiyanto, "Stress Dan Cara Mengurangnya", *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, Th. XXIX, No. 1 (Februari 2010), Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, <https://sg.docworkspace.com/d/sIPOSrOkxg86olAY>, diunduh pada 22 Mei 2022, h. 57.

<sup>31</sup> Prof. Dr. Drs. Ekawarna, M.Psi, *Manajemen Konflik dan Stres. . .*, h. 308.

dukungan sosial tambahan dari sebuah kelompok, yang telah terbukti membantu seseorang untuk mengatasi stres.<sup>32</sup>

Manajemen stres preventif adalah filosofi organisasi dan serangkaian prinsip yang menggunakan metode spesifik untuk mempromosikan kesehatan individu dan organisasi, sambil mencegah stres individual dan organisasional. Oleh karena itu, manajemen stress preventif mengacu pada seperangkat gagasan dasar tentang bagaimana sebuah organisasi harus beroperasi dan pendekatan apa yang harus dilakukan manajer terhadap tuntutan kehidupan organisasi. Gagasan ini dapat diimplementasikan oleh para manajer dan eksekutif di organisasi manapun. Strategi implementasi dan teknik spesifik harus sesuai dengan organisasi tertentu, namun motif dasarnya sama untuk semua organisasi. Strategi implementasi yang spesifik harus mempertimbangkan metode pengelolaan stres preventif secara individual. Metode organisasi bertujuan untuk mengubah tugas, peran, serta stres fisik dan internasional. Metode individual bertujuan untuk mengubah kemampuan individu untuk mengelola berbagai tuntutan, dan tanggapan individu terhadap tuntutan ini.<sup>33</sup>

Salah satu titik awal dalam mengidentifikasi dan kemudian mencegah stress pada karyawan adalah melalui audit stress pribadi. Audit stress pribadi (kuesioner pelaporan diri) adalah sarana penting untuk mengidentifikasi penyebab umum manajer dan karyawan, kursus manajemen stres, pengembangan dan prosuksi kebijakan mengenai stres di tempat kerja, yang dihasilkan sebagai subkebijakan dalam kebijakan kesehatan dan keselamatan kerja, dan mendorong karyawan untuk melaporkan dan mendiskusikan unsur-unsur stres dari pekerjaan mereka dengan manajer mereka. Hal ini yang penting adalah organisasinya harus

---

<sup>32</sup> Prof. Dr. Sutarjo A. Wiramihardja, Drs., Psi, *Pengantar Psikologi Abnormal*, (Bandung: PT Rafika Aditma), h. 48.

<sup>33</sup> Prof. Dr. Sutarjo A. Wiramihardja, Drs., Psi, *Pengantar Psikologi Abnormal*, ..... h. 50.

adanya stres di tempat kerja, dan fakta bahwa stres adalah ciri umum dari banyaknya aktivitas dan tugas di tempat kerja.<sup>34</sup>

Pengelolaan stres penekanannya ditempatkan pada pendidikan dan pelatihan. Setiap orang memiliki respons stress pribadi mereka sendiri, seperti insomnia, kehilangan nafsu makan atau nafsu makan meningkat, sakit punggung bagian bawah, sakit kepala, dan kelelahan umum. Dalam hal ini, karyawan memerlukan saran untuk mengidentifikasi respons stres pribadi mereka sendiri, dan tindakan yang diperlukan untuk mengatasinya. Untuk mengelola stres dunia kerja makan dibutuhkan beberapa strategi berikut: kesehatan dan kesejahteraan karyawan, gaya manajemen, manajemen perubahan, aktivitas spesialis.<sup>35</sup>

g. Tingkatan Stres

Klarifikasi stres dibagi menjadi tiga tingkatan yaitu stres ringan, sedang dan berat.

1). Stres Ringan

Pada tingkat stres ringan adalah stres yang tidak merusak aspek fisiologis dari seseorang. Stres ringan umumnya dirasakan oleh setiap orang misalnya lupa, ketiduran, dikritik, dan kemacetan. Stres ringan sering terjadi pada kehidupan sehari-hari dan kondisi dapat membantu individu menjadi waspada. Situasi ini tidak akan menimbulkan penyakit kecuali jika dihadapi terus menerus.

2). Stres Sedang

Stres sedang terjadi lebih lama dari beberapa jam hingga beberapa hari. Respon dari tingkat stres ini terdapat gangguan pada lambung dan usus misalnya maag, buang air besar tidak teratur, ketegangan pada otot, gangguan pola tidur, perubahan siklus menstruasi, daya konsentrasi dan

---

<sup>34</sup> Sukadiyanto, "Stress Dan Cara Mengurangnya", *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, Th. XXIX, No. 1 (Februari 2010), Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, <https://sg.docworkspace.com/d/sIPOSrOkxg86olAY>, diunduh pada 22 Mei 2022, h. 50

<sup>35</sup> Prof. Dr. Sutarjo A. Wiramihardja, Drs., Psi, *Pengantar Psikologi Abnormal*, ..... h. 51.

daya ingat menurun. Contoh dari stressor yang menimbulkan stres sedang adalah kesepakatan yang belum selesai, beban kerja yang berlebihan, mengharapkan pekerjaan baru, dan anggota keluarga yang pergi dalam waktu lama.

### 3). Stres Berat

Stres berat adalah stres kronis yang terjadi beberapa minggu sampai beberapa tahun. Respon dari tingkat stres ini terdapat gangguan pencernaan berat, debar jantung semakin meningkat, sesak nafas, tremor, perasaan cemas dan takut meningkat, mudah bingung dan panik. Contoh dari stressor yang dapat menimbulkan stres berat adalah hubungan suami istri yang tidak harmonis, kesulitan finansial, dan penyakit fisik yang lama.<sup>36</sup>

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa tingkatan stres ada 3, yaitu: stres ringan, stres sedang dan stres berat. Masing-masing tingkatan stres memiliki dampak dan gejala fisiologis dan psikologis yang berbeda.

#### h. Tahapan Stres

Gejala-gejala stres pada diri seseorang seringkali tidak disadari karena perjalanan awal tahapan stres timbul secara lambat dan baru dirasakan bilamana tahapan gejala sudah lanjut dan mengganggu fungsi kehidupannya sehari-hari baik di rumah di tempat kerja ataupun di pergaulan lingkungan sosialnya. Dr. Robert J. Van Amberg dalam penelitiannya membagi tahapan-tahapan stres sebagai berikut:

##### ➤ Stres Tahap 1

Merupakan tahap dari stress yang ditandai perasaan nafsu bekerja yang besar, berlebihan (*over acting*), penglihatan tajam tak sebagai mana mestinya, merasa mampu menyelesaikan pekerjaan lebih dari biasanya, namun tanpa disadari cadangan energy semakin menipis.

##### ➤ Stres Tahap 2

---

<sup>36</sup> Vita Fatmawati & Tria Puspita Sari, “ Hubungan Antara Tingkat Stres Dengan Kesiapan Dalam Menghadapi Karya Tulis Ilmiah”, *Jurna Media Publikasi Penelitian* .,Th. 12, Vo.1 12, No. 02 Maret 2015. Diakses pada 12 mei 2022.

Pada tahap ini stres yang disertai keluhan seperti merasa letih sewaktu bangun tidur yang seharusnya merasa segar, merasa lelah sesudah makan siang, lekas merasa capek menjelang sore, sering mengeluh lambung/perut tidak nyaman (*bowel discomfort*), detak jantung lebih keras dari biasanya, otot-otot punggung dan tengkuk terasa tegang tidak bisa santai.

➤ Stres Tahap 3

Tahapan dengan keluhan seperti pencernaan tidak lancar, otot semakin tegang, emosional, insomnia, koordinasi tubuh terganggu dan mau jatuh.

➤ Stres Tahap 4

Tahapan stres dengan keluhan seperti tidak mampu bekerja sepanjang hari, aktifitas pekerjaan yang semula menyenangkan dan mudah diselesaikan menjadi membosankan dan sulit, ketidakmampuan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan rutin sehari-hari, gangguan pola tidur, timbul ketakutan, dan kecemasan

➤ Stres Tahap 5

Tahapan stres yang ditandai dengan kelelahan fisik dan mental, ketidakmampuan mengerjakan pekerjaan sehari-hari yang ringan dan sederhana, gangguan pencernaan semakin berat, timbul perasaan ketakutan, kecemasan yang semakin meningkat, mudah bingung dan *panic*.

➤ Stres Tahap 6

Stress tahapan ini ditandai dengan seperti jantung berdebar keras, susah bernafas, badan bergetar, dingin, dan banyak keluar keringat, ketidaan tenaga untuk hal-hal yang ringan. Pingsan atau *collapse*<sup>37</sup>

i. Proses Stres

---

<sup>37</sup> Sukadiyanto, “Stress Dan Cara Mengurangnya”, *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, Th. XXIX, No. 1 (Februari 2010), Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, <https://sg.docworkspace.com/d/sIPOSrOkxg86oIAY>, diunduh pada 22 Mei 2022, h. 57.

Untuk lebih dapat memahami stres, terdapat tiga model yang dapat menjelaskan bagaimana proses stres terjadi, yaitu:

*pertama*, model berbasis respons (*response based-model*), berusaha untuk mengidentifikasi pola-pola dari berbagai respons fisiologis dan psikologis terhadap suatu peristiwa di suatu lingkungan. Model ini menjelaskan bahwa stres merupakan suatu reaksi fisiologis atau psikologi terhadap satu stresor atau banyak stresor.

*Kedua*, model berbasis stimulus (*stimulus-based model*), model berbasis stimulus memfokuskan pada sifat dari stimuli yang dianggap penuh dengan *stressfull*. Tiga ciri penting dari stimuli yang *stressfull* adalah: 1) kelebihan beban (*overload*), 2) konflik (*conflict*), 3) lepas control (*out of control*). Model ini menjelaskan bahwa faktor-faktor yang ada didalam lingkungan mengakibatkan suatu reaksi stres atau ketegangan (*strain*).

*Ketiga*, model interaksional (*interactional model*) model ini dibangun berdasarkan kontribusi model berbasis respons dan model berbasis stimulus, menjelaskan bahwa stres akan terjadi dalam dua kondisi, yaitu: 1) ketika individu mempersepsikan suatu ancaman (*threat*) sebagai kebutuhan dan motif yang penting, 2) ketika ia tidak mampu melakukan penyesuaian (*coping*) terhadap stresor. *Coping* mengacu pada keseluruhan metode yang digunakan dan kemampuan seseorang untuk menguasai atau menyesuaikan diri dengan situasi-situasi yang *stressfull*.<sup>38</sup>

Adapun penerapan

yang akan digunakan adalah *Terapi client centered counseling*.

## 2. *Client Centered Counseling*

### a. Sekilas tentang *Client Centered Counseling*

Teori ini awalnya dikembangkan oleh Carl Roger sebagai reaksi terhadap apa yang dianggapnya keterbatasan sekaligus pemaksaan psikoanalisis. Pendekatan ini lebih menitikberatkan kemampuan dan

---

<sup>38</sup> Mohammad Bachroni dan Sahlan Asnawi, "Stress Kerja", *Jurnal Buletin Psikologi*, Th. VII, No. 2 (2 Desember 1999), Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, <https://sg.docworkspace.com/d/sIMGSrOkxn8CplAY>, diunduh pada 22 Mei 2022, h. 33..

tanggung jawab klien untuk mengenali cara pengidentifikasian dan cara menghadapi realitas secara akurat. Semakin baik klien mengenali dirinya, semakin besar kemampuan mereka mengidentifikasi perilaku yang paling tepat untuk dirinya. Konsep utama pendekatan ini adalah pandangan *client-centered* tentang sifat manusia menolak konsep kecenderungan-kecenderungan negatif dasar. Sementara beberapa pendekatan beranggapan bahwa manusia menurut kodratnya adalah irasional dan berkecenderungan merusak terhadap dirinya sendiri maupun terhadap orang lain kecuali jika telah menjalani sosialisasi.<sup>39</sup>

b. Manusia Dalam Pandangan Carl Rogers

Asumsi Rogers tentang manusia adalah bahwa manusia itu bebas, rasional, utuh, mudah berubah, subjektif, proaktif, tetapi juga heterostatis dan sulit dipahami. Dia meyakini bahwa dorongan paling besar pada manusia adalah aktualisasi diri yaitu memelihara, menegakan, mempertahankan diri, dan meningkatkan diri dengan memberikan kesempatan terhadap individu untuk berkembang dalam gerak maju dan memiliki cara untuk menyesuaikan diri. Manusia hakikatnya memiliki potensi baik yang dibawa sejak lahir. Manusia pada dasarnya dapat dipercayai, kooperatif, konstruktif, tidak perlu melakukan pengendalian terhadap dorongan-dorongan agresif yang di miliknya. Dengan kemampuan akal pikiran yang di miliki manusia dapat menentukan pilihan mana perbuatan yang baik maupun yang buruk.<sup>40</sup>

Pandangan tentang manusia yang positif ini memiliki implikasi-implikasi yang berarti bagi praktik terapi *Client-Centered*. Berkat pandangan filosofis bahwa individu memiliki kesanggupan yang inheren untuk menjauhi *maladjustment* menuju keadaan psikologis yang sehat, terapis meletakkan tanggung jawab utamanya bagi proses terapi pada klien. Model *Client-Centered* menolak konsep yang memandang terapis sebagai

---

<sup>39</sup> Gerald Corey, *Teori Dan Praktek Konseling Dan Psikoterapi*, (Bandung: Refika Aditama, 2009), h.91-92.

<sup>40</sup> Agus Sukirno, S.Ag. M. Pd, *Pengantar Bimbingan dan Konseling, . . .*, h. 86

otoritas yang mengetahui yang terbaik dan yang memandang klien sebagai manusia pasif yang hanya mengikuti perintah-perintah terapis. Oleh karena itu, terapi *client-centered* berakar pada kesanggupan klien untuk sadar dan membuat putusan-putusan.<sup>41</sup>

Teori Rogers dibangun dari satu gaya hidup yang ia sebut kecenderungan aktualisasi diri. Aktualisasi didefinisikan sebagai motivasi *built-in* yang hadir dalam setiap format kehidupan untuk mengembangkan semua potensi dengan maksimal. Rogers percaya bahwa semua makhluk berusaha untuk menjadi yang terbaik dalam hidupnya, namun jika mereka gagal bukan karena minimnya keinginan/kemauan, melainkan karena kondisi yang membatasi diri.<sup>42</sup>

Berikut ini akan dijelaskan beberapa konsep teori berpusat pada diri sebagai berikut:

1) Diri atau self dan kecenderungan untuk aktualisasi diri.

Berdasarkan pengalamannya dalam perjalanan selama ke Cina, Rogers mengakui petingnya otonomi diri, sebagai faktor penting dalam perkembangan hidupnya. Rogers melakukan penelitian tentang pentingnya *self*. Dia meneliti beberapa dengan latar belakang kehidupan yang berbeda-beda seperti lingkungan keluarga, kesehatan, perkembangan intelektual, kondisi ekonomi, pendidikan, interaksi sosial dan budaya. Semua faktor yang di lelitu tersebut adalah faktor eksternal. Ia juga meneliti faktor internal yang di anggap berpengaruh yaitu pemahaman diri dan *delf insight*.<sup>43</sup>

*Self Insight* sebagai sesuatu yang diterima oleh *self*, serta memiliki rasa tanggung jawab terhadap *self*. kecenderungan untuk aktualisasi diri dimulai sejak dalam Rahim. Proses perkembangan bagian-bagian organ tubuh berlangsung sejak janin sampai dengan berkembangnya organ

---

<sup>41</sup>Gerald Corey, *Teori Dan Praktek Konseling & Psikotrapi*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2009), h. 92.

<sup>42</sup>Agus Sukirno.S.Ag.M.Pd, *Pengantar Bimbingan Dan Konseling*,(Serang: A-Empat,2016), h. 87.

<sup>43</sup> Agus Sukirno. S,Ag. M. Pd , *Pengantar Bimbingan Dan Konseling . . .* ,h. 87.

seks sekunder pada masa pubertas, semuanya terjadi untuk memenuhi kecenderungan aktualisasi diri. Menurut Rogers proses aktualisasi diri membutuhkan kerja keras, rasa sakit, pantang menyerah, tetap optimis dengan situasi yang ada. Contoh, ketika seorang anak sedang belajar naik sepeda, maka dia akan merasakan jatuh bangun dalam belajar tersebut, bahkan mungkin sampai badannya terluka karena jatuh, tetapi hal tersebut bukan menjadi hambatan bagi anak untuk dapat naik sepeda, karena kecenderungan untuk actual membuatnya lebih kuat untuk terus maju.<sup>44</sup>

2). Pengalaman dunia atau eksperiential world.

Pengalam hidup memiliki pengaruh bagi perkembangan seseorang, baik pengalaman yang menyenangkan maupun yang menyedihkan. Pengalaman-pengalaman tersebut membuat kita ingin tahu bagaimana menyikapi, merespon terhadap pengalaman multifacet. Kecenderungan aktualisasi diri pada masa kanak-kanak semakin memperluas pengalaman yang dimilikinya. Pengalaman tersebut menjadi dasar bagi kita dalam menilai sesuatu dan menyikapi sesuatu tersebut.

3). Perkembangan self pada masa kanak-kanak.

Seorang bayi berkembang secara bertahap dalam lapangan pengalaman yang kompleks melalui hubungan sosial. Sebagian pengalaman tersebut telah membedakan satu bagian dari bagian lainnya. Bagian tersebut dinamakan dengan kata *I, me and my self*, yang semuanya adalah self atau *self concept*. Pembentukan *self concept* terjadi melalui perbedaan langsung dan segera antara *self* dan objek atau kejadian di luar dirinya. Misalnya, orang yang merasa terganggu karena memiliki kecenderungan agresif tinggi akan berusaha menghindari perilaku agresif. Dengan cara menghindari, dia bertanggung jawab terhadap tindakan yang tidak konsisten dengan *self conceptnya* yaitu dia mempercayai bahwa dirinya kurang agresif.

---

<sup>44</sup> Agus Sukirno. S,Ag. M. Pd , *Pengantar Bimbingan Dan Konseling . . .* ,h. 87-88.

4). Penghargaan Positif atau *Positive Regard*.

Setiap anak memerlukan penghargaan positif. Kebutuhan ini bersifat universal dan persisten. Penghargaan ini sangat penting untuk perkembangan anak. Anak yang tumbuh dalam kasih sayang maka hidupnya akan nyaman, tentram, tenang, merasakan kepuasan batin. Sebaliknya anak yang tumbuh dan berkembang jauh dari penghargaan diri, maka dirinya akan frustrasi. Periode yang sangat membutuhkan penghargaan positif adalah pada masa bayi. Bayi sangat sensitive terhadap sikap dan perilaku orang lain. Pada waktu tertentu, kita mendapatkan penghargaan positif lebih banyak dari diri kita sendiri di banding dengan orang lain. Misalnya, seorang murid akan merasa mendapat pujian dan kasih sayang dari gurunya karena nilainya bagus. Kedua kondisi ini akan membangkitkan penghargaan diri positif, karena dia sedang merasa bahagia ditambah dengan pujian dari gurunya.

5). Kondisi yang berharga atau *Condition of worth*.

Penghargaan diri positif versi Rogers sama dengan konsep super ego dari Freud. Sumbernya berasal dari penghargaan positif tanpa syarat meliputi penerimaan dan cinta orang tua kepada anak tanpa syarat apa pun terlepas dari perilaku anak, terbalik dengan penghargaan positif dengan syarat.<sup>45</sup>

In-kongruensi atau *incongruence* adalah ketidak sesuaian antara konsep diri dan pengalaman, serta lingkungan yang kita terma. Pengalaman yang tidak sesuai dengan konsep diri akan menjadi ancaman dan termanifestasi dalam bentuk kecemasan.

Pertahanan. Konsep pertahanan Rogers ini sangat mirip dengan konsep mekanisme pertahanan diri dari Freud, tetapi Rogers menggunakan istilah pertahanan terhadap kecemasan yang berasal dari pandangan, kenangan, dan impuls dianggap sebagai persepsi. Dalam versi Rogers

---

<sup>45</sup> Agus Sukirno. S,Ag. M. Pd , *Pengantar Bimbingan dan Konseling*, . . . ,h. 88.

hanya ada dua jenis pertahanan, yaitu : penyangkalan dan distorsi persepsi.

6). Orang berfungsi sepenuhnya atau *fully functioning persons*.

Beberapa ciri orang yang berfungsi sepenuhnya aktualisasi diri adalah : terbuka terhadap pengalaman, eksistensi hidup, percaya pada organism sendiri, hidup secara penuh dan kaya dalam setiap kejadian, memiliki perasaan bebas dalam membuat pilihan tanpa dirintangi atau dibatasi, hidup secara konstruktif dan adaptif terhadap lingkungan yang berubah yang dipadukan dengan kreativitas secara spontan.<sup>46</sup>

c. Pengertian *Client Centered Counseling*

*Client Centered Counseling* yaitu teknik yang berpusat pada diri dan disebut juga psikoterapi nondirective adalah suatu metode perawatan psikis yang di lakukan dengan cara berdialog antara konselor dengan klien, agar tercapai gambaran yang serasi antara ideal self dengan actual self.<sup>47</sup>

Pada hakikatnya, penekatan *client centered counseling* adalah cabang khusus dari terapi humanistic yang menggaris bawahi tindakan mengalami klien berikut dunia subjektif dan fenomenalnya. Terapis berfungsi terutama sebagai penunjang pertumbuhan pribadi klientnya dengan jalan membantu kliennya itu dalam menemukan kesanggupan-kesanggupan untuk memecahkan masalah-masalah. Pendekatan *client centered* menaruh kepercayaan yang besar pada kesanggupan klien untuk mengikuti jalan terapi dan klien menemukan arahnya sendiri. Hubungan tarapeutik antara terapis dan klien merupakan katalisator bagi perubahan, klien menggunakan hubungan yang unik sebagai alat untuk meningkatkan kesadaran dan untuk menemukan sumber-sumber terpendam yang bisa digunakan secara konstruktif dalam perubahan hidupnya.<sup>48</sup>

d. Ciri-Ciri Pendekatan Client Centered

---

<sup>46</sup> Agus Sukirno. S,Ag. M. Pd , *Pengantar Bimbingan dan Konseling* ,....h. 89-90.

<sup>47</sup> Agus Sukirno. S,Ag. M. Pd, *Pengantar Bimbingan Dan Konseling*,.....h. 85.

<sup>48</sup> Gerald Corey, *Teori Dan Praktek Konseling & Psikotrapi*, (Bandung: PT Refika Aditama, 20113), h. 91.

Adapun ciri-ciri terapi ini adalah ditunjukkan kepada klien yang sanggup memecahkan masalahnya agar tercapai kepribadian klien yang terpadu dan sasaran konselingnya adalah aspek emosi dan perasaan atau *feeling*, bukan segi intelektualnya, dan titik tolak konselingnya adalah keadaan individu termasuk kondisi sosial psikologis masa kini dan bukan pengalaman masa lalu, dan proses konselingnya bertujuan untuk menyesuaikan antara *ideal-self* dengan *actual-self*, dan peranan yang aktif dalam konseling di pegang oleh klien, sedangkan konselor adalah *pasif-reflektif*, artinya tidak semata-mata diam dan pasif akan tetapi berusaha membantu agar klien aktif memecahkan masalahnya sendiri.<sup>49</sup>

Pendekatan *client centered* menekankan dunia fenomenal klien. Dengan empati yang cemas dan dengan usaha untuk memahami klien. Dengan empati yang cermat dan dengan usaha untuk memahami kerangka acuan internal klien, terapis memberikan perhatian terutama pada persepsi diri klien dan persepsinya terhadap dunia. Prinsip-prinsip psikoterapi yang sama di terapkan pada semua orang, baik yang “normal”, yang “neurotic”, maupun yang “psikotik”. Berdasarkan konsep bahwa hasrat untuk bergerak menuju kematangan psikologis berakar dalam manusia, prinsip-prinsip terapi *client centered* diterapkan pada individu yang berfungsi psikologisnya berada pada taraf yang relative normal maupun pada individu yang derajat penyimpangan psikologisnya lebih besar. Menurut pendekatan *client centered*, psikoterapi hanyalah salah satu contoh dari hubungan pribadi yang konstruktif. Klien mengalami pertumbuhan psikoterapeutik di dalam dan melalui hubungannya dengan seseorang yang membantunya melakukan apa yang tidak bisa dilakukannya sendiri. Itu adalah hubungan dengan konselor yang selaras, bersikap menerima dan empatik yang bertindak sebagai agen perubahan terapeutik bagi klien. Rogers mengajukan hipotesis bahwa ada sikap-sikap tertentu pada pihak terapis yaitu ketelusan, kehangatan, penerimaan yang nonposesif, dan empati yang akurat. Sikap-sikap ini yang

---

<sup>49</sup> Prof. Dr. Sofyan S. Willis, *Konseling Individual Teori dan Praktek* (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 64.

membentuk kondisi-kondisi yang diperlukan dan memadai bagi efektifitas terapeutik pada klien. Terapi *client centered* memasukan konsep bahwa fungsi terapis adalah tampil langsung dan bisa dijangkau oleh klien serta memusatkan perhatian pada pengalaman di sini dan sekarang yang tercipta melalui hubungan antara klien dan terapis. Barangkali lebih dari pada pendekatan psikoterapi tunggal yang lainnya, teori *client centered* dikembangkan melalui penelitian tentang proses dan hasil terapi. Teori *client centered* bukanlah suatu teori yang tertutup, melainkan suatu teori yang tumbuh melalui observasi-observasi konseling bertahun-tahun dan yang secara sinambung berubah sejalan dengan peningkatan pemahaman terhadap manusia dan terhadap proses terapeutik yang di hasilkan oleh penelitian-penelitian baru. Jadi, terapi *client centered* bukanlah sekumpul teknik, juga bukan suatu dogma. Pendekatan *client centered*, yang berakar pada sekumpulan sikap dan kepercayaan yang ditunjukkan oleh terapis, barangkali paling tepat dicirikan sebagai suatu cara ada dan sebagai perjalanan bersama di mana baik terapis maupun klien memperlihatkan kemanusiawianya dan berpartisipasi dalam pengalaman pertumbuhan.<sup>50</sup>

e. Tujuan *Client Centered*

Tujuan dari konseling menggunakan terapi ini yaitu terapi berpusat pada klien yang dikembangkan oleh Carl Rogers pada tahun 1942 bertujuan untuk membina kepribadian klien secara integral, berdiri sendiri, dan mempunyai kemampuan untuk memecahkan masalah sendiri. Kepribadian yang integral adalah struktur kepribadiannya tidak terpecah artinya sesuai antara gambaran tentang diri yang ideal dengan kenyataan diri sebenarnya. Kepribadian yang berdiri sendiri adalah yang mampu menentukan pilihan sendiri atas dasar tanggung jawab dan kemampuan. Tidak tergantung pada orang lain. Sebelum menentukan pilihan tentu individu harus memahami dirinya sendiri (kekuatan dan kelemahan diri), dan kemudian keadaan diri tersebut harus ia terima. Untuk mencapai tujuan itu diperlukan beberapa

---

<sup>50</sup> Gerald Corey, *Teori Dan Praktek Konseling & Psikotrapi*, (Bandung: PT Refika Aditama, 20113), h. 94

syarat yakni : kemampuan dan keterampilan teknik konselor, dan kesiapan klien untuk menerima bimbingan dan taraf intelegensi klien yang memadai.<sup>51</sup> Tujuan dari konseling berpusat pada klien adalah membina, membimbing kepribadian klien secara integral atau menyeluruh, berdiri sendiri, mempunyai kemampuan memecahkan masalahnya sendiri, terintegrasinya antara *ideal self* dengan *actual self*. Klien memiliki kepribadian yang kuat, tidak bergantung pada orang lain.<sup>52</sup>

f. Proses Konseling.

Adapun proses konseling yang dilakukan adalah akan dikemukakan tahap-tahap konseling terapi terpusat pada klien yaitu:

- a) Klien datang kepada konselor atas kemauan sendiri atau konselor datang kepada klien atas kemauan klien. Apabila klien datang atas suruhan orang lain, maka konselor harus mampu menciptakan situasi yang sangat bebas dan permisif dengan tujuan agar klien memilih apakah ia akan terus minta bantuan atau akan membatalkannya.
- b) Situasi konseling sejak awal harus menjadi tanggung jawab klien, untuk itu konselor menyadarkan klien.
- c) Konselor memberanikan klien agar ia mampu mengemukakan perasaannya. Konselor harus bersikap ramah, bersahabat, dan menerima klien sebagaimana adanya.
- d) Konselor menerima perasaan klien serta memahaminya.
- e) Konselor berusaha agar klien dapat memahami dan menerima keadaan dirinya.
- f) Klien menentukan pilihan sikap dan tindakan yang akan diambil atau perencanaan.
- g) Klien merealisasikan pilihannya itu.<sup>53</sup>

---

<sup>51</sup> Prof. Dr. Sofyan S. Willis, . . ,h. 64.

<sup>52</sup> Agus Sukirno.S.Ag.M.Pd, *Pengantar Bimbingan Dan Konseling*,(Serang: A-Empat, 2016), h. 90.

<sup>53</sup> Prof. Dr. Sofyan S. Willis, *Konseling Individual Teori dan Praktek* (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 64-69.

g. Teknik Client Centered Counseling

Adapun teknik konselingnya akan peneliti bahas yaitu penekanan masalah ini adalah hal filosofis dan sikap konselor ketimbang teknik dan mengutamakan hubungan konseling ketimbang perkataan dan perbuatan konselor. Implementasi teknik konseling didasari atas faham filsafat serta sikap konselor. Karena itu penggunaan teknik seperti pertanyaan, dorongan, interpretasi, dan sugesti dipakai dalam frekuensi yang rendah. Yang lebih utama ialah pemakaian teknik konseling bervariasi dengan tujuan pelaksanaan filosofi dan sikap tadi. Karena itu teknik konseling Rogers berkisar antara lain pada cara-cara penerimaan pernyataan dan komunikasi, menghargai orang lain, dan memahami klien. Karena itu dalam pelaksanaan teknik konseling amat diutamakan sifat-sifat konselor berikut:

- 1) *Acceptance* artinya konselor menerima klien sebagaimana adanya dengan segala masalahnya. Jadi sikap konselor adalah menerima secara netral.
- 2) *Congruence* artinya karakteristik konselor adalah terpadu, sesuai kata dengan perbuatan, dan konsisten.
- 3) *Understanding* artinya konselor harus dapat secara akurat dan memahami secara empati dunia klien sebagaimana dilihat dari dalam diri klien itu.
- 4) *Nonjudgmental* artinya tidak memberi penilaian terhadap klien, akan tetapi konselor selalu objektif.<sup>54</sup>

## G. Metodologi Penelitian

Metode penelitian adalah proses atau cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.<sup>55</sup> Dalam penyusunan penulisan skripsi ini, penulis telah menggunakan metode sebagai berikut:

---

<sup>54</sup> Prof. Dr. Sofyan S. Willis, *Konseling Individual Teori dan Praktek* (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 66.

<sup>55</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018) Cetakan Ke-28, h. 2.

## 1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah dengan menggunakan penelitian kualitatif dan metode *action research*. Penelitian dengan menggunakan penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah sosial.<sup>56</sup>

Penelitian kualitatif penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian (contohnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dsb) secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan Bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.<sup>57</sup>

Metode yang digunakan oleh peneliti ialah metode penelitian tindakan (*action research*) atau disingkat AR ditandai dengan pendekatan systematic inquiry yang memiliki ciri, penerapan, pedoman, prosedur yang harus memenuhi kriteria tertentu. Penelitian tindakan harus terlibat langsung dan bukan hanya sekedar sebagai penonton.<sup>58</sup>

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh penelitian yang menggambarkan dan menuliskan keadaan, subjek dan objek penelitian berdasarkan fakta yang ada. Data tersebut didapat melalui wawancara dengan responden yang berkaitan. Dan juga melakukan tindakan.

Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif lebih mengutamakan pada latar alamiah, dan metode alamiah. Oleh karenanya peneliti yang melakukan penelitian kualitatif harus mempunyai perhatian alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan melibatkan berbagai metode yang ada.<sup>59</sup>

---

<sup>56</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2018), Cetakan Ke-38, h. 5.

<sup>57</sup> Andi Prastowo, *Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), h. 23-24.

<sup>58</sup> Muhamad Yaumi dan Muljono Damopoli, *Action Research*, (Jakarta: Kencana, 2014), h.3-4.

<sup>59</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2018), Cetakan Ke-38, h. 5.

Alasan peneliti menggunakan penelitian kualitatif dengan metode *action research* karena akan mendapatkan data yang mendalam dan mengandung suatu makna yang sebenarnya. Sehingga hasil dari penelitian yang dilakukan akan lebih menekankan pada makna atau data yang pasti dan merupakan suatu nilai di balik data yang tampak dan juga menggunakan tindakan langsung.

## 2. Objek penelitian

Dalam penelitian ini saya menggunakan 5 orang responden dari korban pemutusan hubungan kerja tanpa pesangon di PT. Garmindo. Objek dari penelitian ini adalah mengatasi stress yang dialami oleh para korban menggunakan konseling individual dengan teknik *Client Centered Counseling*.

Kelima responden tersebut terdiri dari tiga orang laki-laki dan dua orang perempuan yaitu RM (laki-laki), Y (perempuan), E (perempuan), ST (Laki-laki), BK (laki-laki).

## 3. Lokasi dan waktu penelitian

Lokasi penelitian bertempat di PT. Garmindo. Jl. Raya Industri III Kawasan Jatake, Kecamatan Cikupa, Kabupaten Tangerang. Adapun waktu penelitian dilaksanakan sejak tanggal 09 September 2019.

## 4. Sumber data

### a. Data primer

Data primer yaitu data yang di peroleh secara langsung dari pihak-pihak terkait yang berhubungan dengan penelitian ini dengan cara wawancara, tindakan maupun observasi kepada objek penelitian.<sup>60</sup>

Data primer yang peneliti dapat didalam penelitian ini yaitu dari mantan pekerja dari PT. Garmindo.

### b. Data sekunder

Data sekunder yaitu diperoleh tidak langsung, data ini berupa dokumentasi-dokumentasi, buku-buku, atau informasi dari luar objek penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini.

---

<sup>60</sup> Andi Prastowo, *Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Persepektif Rancangan Penelitian* (Jogjakarta: Ar-Ruzz, 2012), h. 44.

## 5. Teknik pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini sesuai dengan prosedur penelitian kualitatif dan sumber data utama dalam bentuk ucapan atau perilaku dari orang yang diamati dan diwawancarai. Sebagaimana metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

### a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan sengaja, melalui pengamatan dan pencatatan terhadap gejala-gejala yang diselidiki. Selain itu, observasi harus dilakukan pada beberapa periode waktu. Walaupun tidak ada ketetapan waktu khusus pada pelaksanaan pengamatan, akan tetapi semakin lama dan semakin sering dilakukan akan memantapkan reliabilitas hasil observasi.<sup>61</sup>

Observasi dapat mengoptimalkan kemampuan peneliti dari segi motif, kepercayaan, perhatian, perilaku, kebiasaan, dan sebagainya. Selain itu observasi juga memungkinkan pembentukan pengetahuan yang diketahui bersama, baik dari pihak pengamat maupun yang diamati.<sup>62</sup> Teknik observasi ini umumnya dilakukan dengan mengamati peristiwa yang langsung di tempat penelitian.<sup>63</sup>

### b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (orang yang mengajukan pertanyaan) dan terwawancara (orang yang memberikan jawaban).<sup>64</sup> Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara tidak terstruktur.

---

<sup>61</sup> Gantina Komalasari, dkk., (ed.), *Asesmen Teknik Nontes dalam Perspektif BK Komprehensif* (Jakarta: Indeks, 2016), h.57.

<sup>62</sup> Lexy J. Moleong, *Metologi*.....h. 175.

<sup>63</sup> Dr. Wahidmuri, "Penerapan Metode Penelitian Kualitatif", *Repository Uin Malang*, (Juli 2017), h. 12

<sup>64</sup> Lexy J. Moleong, *Metologi*.....h. 175.

Wawancara terstruktur adalah wawancara yang pewawancarannya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan dengan susunan terstruktur dan rapih.<sup>65</sup>

Sedangkan wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang kurang diinterupsi, arbitrer, pertanyaan tidak disusun terlebih dahulu dan digunakan untuk menemukan informasi yang tidak baku. Dalam wawancara tidak terstruktur, pemberian pertanyaan, respon dan waktu dalam proses wawancara jauh lebih bebas iramanya.<sup>66</sup>

c. Tindakan

Pelaksanaan tindakan yang direncanakan hendaknya cukup fleksibel untuk mencapai perbaikan yang diinginkan artinya, jika sesuatu memerlukan perubahan karena tuntutan situasi, penelitian hendaknya siap melakukan perubahan itu asal perubahan itu mendukung tercapainya perbaikan. Pada saat tindakan dilaksanakan itulah pengumpulan data dilakukan. Data yang dikumpulkan mencakup semua yang dilakukan oleh siapapun yang ada dalam situasi terkait, perubahan-perubahan yang perlu dilakukan, pengaruh suatu kegiatan pada peserta penelitian (sikap, motivasi, prestasi), pola interaksi yang terjadi dan proses yang berlangsung.<sup>67</sup>

d. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk memperkuat hasil penelitian. Dokumentasi ini berupa gambaran umum, letak geografis, struktur PT. Garmindo dan proses penerapan *client centered counseling* kepada korban yang mengalami stres.

Dalam penulisan ini Penggunaan dokumentasi ini untuk data pelengkap dari metode observasi, dan wawancara, dokumentasi didukung oleh foto-foto yang dianggap penting oleh penulis dan catatan pribadi.

---

<sup>65</sup> Lexy J. Moleong, *Metologi*.....h. 190.

<sup>66</sup> Lexy J. Moleong, *Metologi*.....h. 190-191.

<sup>67</sup> Suwarsi Madya, *Teori dan Praktek Penelitian Tindakan*, (bandung: ALFABETA, 2009), h. 100-121.

e. Teknik analisis data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumentasi dengan cara mengorganisasi data ke dalam kategori, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari dan membuat kesimpulan yang dapat dipahami oleh peneliti sendiri dan orang lain.<sup>68</sup>

Penelitian ini menggunakan metode analisis data model miles dan huberman. Sugiyono mengutip miles dan huberman yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Adapun aktivitas dalam analisis data yaitu: *data reduction*, *data display* dan *conclusion drawing/verification*.<sup>69</sup>

1) *Data reduction*

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting serta mencari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas sehingga mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

2) *Data display* (penyajian data)

Mendisplaykan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan lain sebagainya. Namun, yang paling sering digunakan untuk penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah teks naratif.

3) *Conclusion drawing/verification*

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan tahapan terakhir dalam analisis data kualitatif. Kesimpulan awal biasanya masih bersifat sementara dan dapat berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi

---

<sup>68</sup> Sugiono, Metode.....h. 244.

<sup>69</sup> Sugiono, Metode.....h. 246.

apabila kesimpulan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti valid dan konsisten, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.<sup>70</sup>

## **H. Sistematika Pembahasan**

Untuk mempermudah penulisan penelitian, maka sistematika penulisan dalam penelitian ini disajikan dalam lima bab, yaitu:

Bab pertama, Pendahuluan, bab ini adalah pertanggungjawaban ilmiah dari keseluruhan laporan yang berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab kedua, membahas tentang gambaran umum lokasi penelitian di PT. Garmindo. Jl. Raya Industri III Kawasan Jatake, Kecamatan Cikupa, Kabupaten Tangerang. Bab ini berisi tentang sekilas PT. Garmindo, kondisi mantan pegawai PT. Garmindo, dan kehidupan ekonominya.

Bab ketiga, Membahas gambaran psikologi para korban mantan karyawan yang di PHK tanpa pesangon, profil korban dan gejala-gejala stress yang dialami.

Bab keempat, membahas tentang penanganan konselor terhadap korban menggunakan layanan *Client Centered Counseling*, proses konseling dan hasilnya.

Bab kelima, Penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

---

<sup>70</sup> Sugiono, Metode.....h. 244.

