

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam dunia kerja sudah menjadi hal yang umum adanya tuntutan kinerja yang baik dan profesional. Hasil pekerjaan yang profesional membutuhkan adanya sumber daya manusia yang terampil, berpotensi dan ahli di bidangnya. Mengingat potensi sumber daya manusia sangat di butuhkan di berbagai bidang, tak terkecuali dalam dunia kepegawaian pemerintahan dalam hal ini saya mengambil contoh instansi (BKKBN). Keberadaan sumberdaya manusia sangat di butuhkan dalam dunia kepegawaian untuk mencapai indikator keberhasilan suatu kegiatan, karena dalam hal ini keberadaan sumber daya manusia tidak dapat digantikan dengan mesin, melihat cara kerja langsung dilapangan dan membuat laporan-laporan kegiatan.

Sumber daya manusia merupakan kunci berjalanya suatu instansi, tentu sumberdaya manusia yang mempunyai keahlian di bidangnya yang sangat dicari, setiap karyawan memiliki

keahliannya masing-masing juga memiliki tugas sesuai dengan keahliannya, dimana setiap tugas sangatlah penting.

Sumber daya manusia yang memiliki kompetensi unggul dan berkualitas di jadikan parameter kesuksesan dalam menghasilkan kinerja yang profesional. Adapun kualitas sumber daya manusia merupakan tenaga kerja yang memiliki kompetensi pengetahuan, keterampilan dan moral yang tinggi. Kualitas sumber daya manusia dapat dilihat dari beberapa indikator, diantaranya; a. kemampuan fisik dan b. non fisik (intelektual dan psikologis). Kemampuan adalah kemampuan yang menuntut stamina, keterampilan, kekuatan dan juga kesehatan.

Adapun kemampuan intelektual berupa. 1. Memiliki kemampuan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi 2. Memiliki tingkatan ragam dan kualitas pendidikan serta keterampilan yang relevan dengan memperhatikan dinamika lapangan kerja, baik yang tersedia di tingkat lokal, nasional maupun internasional. 3. Memiliki penguasaan bahasa, meliputi bahasa nasional, bahasa ibu (daerah) dan sekurang-kurangnya

satu bahasa asing. Penguasaan bahasa terutama bahasa ibu disini sangat ditekankan, karena pekerjaan yang dilakukan adalah salah satunya memberikan penyuluhan kepada masyarakat setempat. Komunikasi secara langsung dengan masyarakat setempat tentu kemampuan berbahasa daerah yang baik dan benar tersebut harus dimiliki.

Selanjutnya kemampuan Psikologis yakni kemampuan yang berkaitan dengan etika, perilaku, sikap, serta fungsi mental manusia secara ilmiah yang biasanya dikaitkan dengan kemampuan seseorang untuk memberi penilaian baik-buruk suatu keadaan/kondisi didalam melaksanakan pekerjaan dan kemampuan dalam mengatur emosi.

Terutama dalam dunia kerja keterampilan atau kemampuan dalam mengatur emosi ini sangat dibutuhkan bagi pekerja (SDM), karena emosi seseorang dapat berdampak besar bagi orang lain ketika seseorang mengekspresikannya dengan cara yang tidak dapat diterima orang lain¹. Maka keterampilan emosi ini perlu dilatih, karena saat ini banyak individu yang

¹ Hendy Tanadi, *Psikologi Industri dan Organisasi*, (Yogyakarta: Expert, 2018), h.272.

kurang terampil dalam mengelola emosi dan stres. Ketidakmampuan individu dalam mengelola emosi dan stres dapat membuat individu tidak berdaya dalam menghadapi situasi yang penuh tuntutan dan konflik kerja.

Pada dasarnya emosi membantu kita menggapai tujuan hidup emosi memiliki muatan kutub yang saling berlawanan berupa keberhasilan dan kegagalan yang dialami setiap orang, yang membantu mereka mencapai tujuan. Tujuan ini bisa menjadi sebab atau akibat dari aktivitas emosi.²

Pada dasarnya emosi manusia terbagi kedalam dua kategori, yaitu;

1. Emosi positif (emosi yang menyenangkan), yaitu emosi yang menimbulkan perasaan positif pada orang yang mengalaminya, diantaranya adalah cinta, sayang, senang, gembira, kagum, dan sebagainya.
2. Emosi negatif (emosi yang tidak menyenangkan), emosi yang menimbulkan perasaan negatif pada orang yang mengalaminya, diantaranya adalah sedih, marah, benci,

² J. Maurus, *Mengembangkan Emosi Positif*, (Yogyakarta: Bright Publisher), h. 87-88.

takut, dan sebagainya.³ Emosi negatif yang berlebihan dapat menyebabkan stres.

Karyawan merupakan makhluk sosial yang tak luput dari berbagai emosi dalam dirinya, tidak menutup kemungkinan bahwa banyak karyawan yang mengalami emosi negatif selama bekerja, melihat banyak faktor yang dapat membuatnya stres. Maka keterampilan dalam pengelolaan emosi ini sangat di butuhkan oleh setiap karyawan, terutama emosi yang menyebabkan stres.

Stres kerja dapat menjadi ancaman bagi sebuah instansi karena dapat mengakibatkan dampak negatif baik pada karyawan itu sendiri bahkan instansi. seperti halnya tuntutan menghasilkan kinerja yang profesional adalah hal umum di dunia pekerjaan, baik sebuah perusahaan industri, konstruksi ataupun di instansi pemerintahan, dimana karyawan harus memiliki keterampilan dalam mengendalikan emosi pribadi atas tekanan-tekanan dari internal maupun eksternal yang dapat menjadi *stressor*.

³ I Wayan Candra, dkk., (ed.) *Psikologi Landasan Keilmuan Praktik Keperawatan Jiwa*, (Yogyakarta: Cv Andi Offset, 2017), h.92.

Keterampilan mengendalikan emosi merupakan *soft skill* yang perlu dilatih oleh setiap karyawan terutama karyawan yang bekerja di lapangan. karena ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja yang harus diperhatikan oleh karyawan agar mencapai kinerja yang baik.

Menurut sedarmayati (2009) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain:

1. Sikap dan mental (Motivasi kerja, disiplin kerja, dan etika kerja)
2. Pendidikan
3. Keterampilan
4. Manajemen kepemimpinan
5. Tingkat penghasilan
6. Gaji dan kesehatan
7. Jaminan sosial
8. Iklim kerja
9. Sarana dan prasarana
10. Teknologi

11. Kesempatan berprestasi⁴

Dari beberapa faktor diatas ada beberapa hal yang harus di perhatikan oleh instansi, dan juga beberapa hal yang harus diperhatikan oleh karyawan seperti memiliki sikap dan mental, juga keterampilan, karyawan terampil dalam melakukan tugas-tugasnya juga terampil dalam mengelola emosi.

Bekerja di instansi BKKBN tidaklah sulit namun juga bukan hal yang mudah, terutama dalam melakukan kegiatan dilapangan, dimana karyawan harus langsung berhadapan dengan masyarakat yang tidak semua masyarakat memiliki persepsi baik mengenai BKKBN, terutama masyarakat awam yang memiliki pandangan bahwa PKB/PLKB merupakan petugas yang memberikan arahan kepada masyarakat untuk melakukan KB, selain itu banyak masyarakat yang menolak menggunakan alat kontrasepsi, yang bahkan menolak kedatangan PKB/PLKB, semua itu dapat mempengaruhi kinerja para karyawan, yang seharusnya menghasilkan kinerja yang profesional namun bisa

⁴ Hendy Tanadi, *Psikologi Industri dan Organisasi*, Jogjakarta: Expert, 2018), h

gagal karena beberapa faktor tersebut. Semua itu dapat menjadi *stressor* bagi para karyawan.

Pada hakikatnya jumlah *stressor* semakin hari semakin meningkat, kemungkinan *stressor* berkurang sesuatu yang tidak mungkin, mengingat perkembangan kehidupan di berbagai aspek yang semakin kompleks dan bervariasinya kebutuhan manusia, terutama akan semakin berat bagi para PLKB honorer (non PNS). Tuntutan pemenuhan kebutuhan semakin beragam, bertambah, dan cepat berubah. Aktivitas lingkungan juga berubah dengan cepat, tuntutan kebutuhan semakin memberikan tekanan pemenuhan maupun tekanan waktu.⁵ Maka agar dapat mengelola stres terutama *stressor* dan memperoleh hasil sesuai harapan perlu latihan secara teratur, terus menerus, perlahan namun pasti.

Melihat banyaknya *stressor* bagi para karyawan dapat dipastikan gejala stres bahkan kemungkinan karyawan mengalami stres sangat besar, maka dari itu sangat di perlukan adanya pelatihan dan atau pengarahan mengenai manajemen

⁵ I Wayan Candra, dkk., (ed.) "*Psikologi...*" h. 160

stres, atau cara mengelola emosi, memberikan alternatif penanganan stres, seperti *coping stress*.

Maka dari itu saya mengangkat judul penelitian “*Coping Stres Terhadap Pegawai Dalam Menghadapi Tuntutan Kinerja Profesional*” sebagai mana yang kita ketahui bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja yang profesional, dan banyak faktor juga yang dapat mempengaruhi kinerja tidak sesuai, artinya kinerja yang kurang baik dan sudah pasti tidak profesional

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk stres karyawan yang menghadapi tuntutan kinerja profesional?
2. Bagaimana penerapan *coping stress* pada karyawan stres kerja?
3. Bagaimana efektivitas penerapan *coping stres* pada karyawan stres kerja?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kondisi stres karyawan yang menghadapi tuntutan
2. Untuk mengetahui penerapan *coping stress* pada karyawan stres kerja
3. Untuk mengetahui efektivitas penerapan *coping stress* pada karyawan stres kerja

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan informasi serta bahan kajian bagi penelitian selanjutnya mengenai *coping stress* karyawan dalam menghadapi tuntutan

2. Manfaat praktis

- a. hasil penelitian ini diharapkan menjadi salah satu masukan untuk Koordinator BKKBN dalam melakukan pencegahan stres kerja pada pegawai BKKBN Kecamatan Sindangresmi.

- b. Manfaat bagi peneliti pribadi yakni dapat mendalami mengenai *coping stress* dan faktor-faktor terjadinya stres kerja.

E. Kajian Pustaka

Pertama. Strategi *Coping Stress* Pada Remaja Yang Menikah Usia Dini di Desa Tangkisan Klaten. Penelitian tersebut disusun oleh Risma Septiani mahasiswa Bimbingan dan Konseling jurusan Psikologi Pendidikan dan Bimbingan, Universita Negeri Yogyakarta, pada tahun 2016. Penelitian tersebut menjelaskan apa yang melatarbelakangi remaja menikah pada usia dini, dan ketidakmampuan pasangan muda dalam berumah tangga sehingga menyebabkan tekanan yang berakibat pasangan muda tersebut mengalami stres. Kemudian peneliti memberikan strategi *coping stress* sebagai alternatif atau cara mengatasi stres pada pasangan muda tersebut.⁶

⁶ Septiyani Risma, “Strategi Coping Stres Pada Pasangan Remaja Yang Menikah Pada Usia Bini Di Desa Tangkisan Klaten”, (*Skripsi*, Fakultas ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta), 2016

Perbedaannya dengan penelitian yang saya lakukan adalah objek penelitian, dimana saya akan melakukan penelitian pada karyawan yang menghadapi stres kerja akibat adanya tuntutan kinerja yang profesional, penelitian ini berfokus pada pemberian solusi untuk menangani stres kerja.

Kedua, “Strategi Coping Stress Pada Mahasiswa Baru Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Malang”. Penelitian tersebut dilakukan dan disusun oleh Anggit Jiwandani Achmadin. Penelitian tersebut berfokus pada bagaimana mahasiswa yang sulit beradaptasi dengan dunia kampus sehingga mengalami stres akibat tekanan baru yang dihadapinya, maka dari itu peneliti menggunakan strategi *coping* dalam rangka agar mahasiswa baru tersebut dapat beradaptasi dan mengurangi bahkan tidak lagi mengalami stres.⁷

Perbedaan dengan penelitian yang saya lakukan adalah, penelitian saudara anggit lebih fokus pada bagaimana strategi

⁷. Achmadin Anggit Jiwandani, “Strategi Coping Stres Pada Mahasiswa Baru Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Malang”, (*Skripsi* Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah), 2015

coping stress dapat menangani stres agar mahasiswa baru dapat beradaptasi dengan baik di dunia kampus.

Ketiga, “Strategi *Coping* Menghadapi Stres Dalam Penyusunan Tugas Akhir Skripsi pada Mahasiswa Program S1 Fakultas Ilmu Pendidikan”. Penelitian tersebut dilakukan dan disusun oleh Nindya Wijayanti mahasiswa Program Studi Bimbingan dan Konseling jurusan Psikologi Pendidikan dan Bimbingan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta. Penelitian yang dilakukan adalah untuk mengidentifikasi tingkat stres, sumber stres, jenis stres dan strategi *coping* menghadapi stres, dengan cara menyebarkan angket adapun sampel nya dipilih secara acak.

Perbedaan dengan penelitian yang saya lakukan adalah, saya melakukan penelitian *Coping* stress kepada karyawan dalam menghadapi tuntutan kinerja profesional, sedangkan penelitian yang dilakukan saudari Nindya adalah, Strategi *Coping* Menghadapi Stres Dalam Penyusunan Tugas Akhir

Skripsi pada Mahasiswa Program S1 Fakultas Ilmu Pendidikan⁸

F. Kajian Teori

1. Stres

a. Pengertian Stres

Stres merupakan kata yang sering dikonotasikan sebagai hal-hal yang negatif, seperti; gila, limbung, tertekan, tidak bisa berpikir, mood jelek marah-marah dan lain-lain. Kita semua sangat akrab dengan kata ini mungkin setiap hari kita bisa mengalami stres, karena stres terjadi apabila kondissi tubuh atau jiwa kita mengalami suatu goncangan.

Gejala untuk mengatasi stres terdiri dari 2 gejala, yaitu gejala fisik dan gejala psikis. Ada beberapa bentuk gangguan fisik yang sering muncul pada stres, mulai dari nyeri dada, diare selama beberapa hari, sakit kepala, mual, jantung berdebar, lelah, suka tidur dan lain-lain. sedangkan

⁸. Nindya Wijayanti, “Strategi Coping Menghadapi Stres Dalam Penyusunan Tugas Akhir Skripsi pada Mahasiswa Program S1 Fakultas Ilmu Pendidikan”, (*Skripsi*, Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta, 2013)

bentuk gangguan psikis yang sering muncul pada stres, yaitu cepat marah, ingatan melemah dan tidak mampu berkonsentrasi.⁹

Dalam praktiknya stres memiliki dua kategori umum yaitu; stres yang menyusahkan dan stres yang menyenangkan. Stres yang menyenangkan adalah suatu dinamika yang terjadi pada diri seseorang yang membuat dirinya mengalami ketegangan tetapi peristiwa tersebut menyenangkan, di antaranya adalah pernikahan, menunggu kelahiran anak, serta naik pangkat atau jabatan. Adapun stres yang menyusahkan adalah suatu dinamika yang terjadi dalam diri seseorang, sehingga mengalami suatu ketegangan dan membuat dirinya mengalami kesusahan termasuk didalamnya kehilangan, bencana, konflik, dan kegagalan mencapai tujuan.

Adapun stres menurut Cloninger (1996), stres adalah keadaan yang membuat tegang yang terjadi ketika seseorang mendapatkan masalah atau tantangan dan belum

⁹ Priyoto, " *Konsep Manajemen Stress* ", (Yogyakarta: Nuha Medika, 2014), p.3.

mempunyai jalan keluarnya atau banyak pikiran yang mengganggu seseorang terhadap sesuatu yang akan dilakukannya. Kendall dan Hammen (1998) mengemukakan bahwa stres terjadi pada individu ketika terdapat ketidak seimbangan antara situasi yang menuntut dengan perasaan individu atas kemampuannya untuk bertemu dengan tuntutan-tuntutan tersebut. Situasi yang menuntut tersebut dianggap sebagai beban atau melebihi kemampuan individu untuk mengatasinya.¹⁰

Menurut Robert S. Fieldman, stres adalah suatu proses yang menilai suatu peristiwa sebagai sesuatu yang mengancam, menantang, ataupun membahayakan dan individu merespon peristiwa itu pada level fisiologis, emosional, kognitif dan perilaku. Peristiwa yang memunculkan stres dapat saja positif (misalnya: merencanakan perkawinan) atau negatif (contoh: kematian keluarga). Sesuatu didefinisikan sebagai peristiwa yang

¹⁰ I Wayan Candra, dkk., (ed.) *Psikologi...* h. 105

menekan (*stressfull event*) atau tidak, bergantung pada respon yang diberikan oleh individu.¹¹

Menurut Hans Selye mengatakan, “tak seorangpun yang tak pernah stres sama sekali. Stres ditimbulkan bukan hanya oleh penyakit serius, luka fisik atau mental yang parah. Stres juga tidak selalu negatif. Ia adalah bumbu kehidupan, karena emosi atau aktifitas apapun bisa menimbulkan stres. Stres sebenarnya merupakan respon tubuh terhadap apa yang terjadi disekeliling kamu dan didalam diri kamu sendiri.”¹²

Pengertian stres dalam penelitian ini mengarah kepada stres negatif, biasa disebut distress. Istilah distress sendiri mengacu pada penderitaan fisik atau mental. Beberapa kejadian yang direspon negatif oleh individu di antaranya kehilangan anggota keluarga yang dicintai, musibah, mengalami suatu penyakit, konflik kerja, dan terlibat konflik dengan salah satu anggota keluarga dapat

¹¹ Fitri Fausiah, Julianti Widury, “Psikologi Abnormal”, (Jakarta: UIPress, 2007), h. 9-10.

¹² Nurul Chomaria, “*bye-bye Stress*”, (Jakarta: PT Elex Media Komoutindo, 2018), h.9

menyebabkan distres pada individu. Keluhan fisik seperti sakit kepala, *migraine*, nyeri lambung, dan hipertensi adalah manifestasi dari stres. Manifestasi distres pada keluhan psikis dapat berupa kurang bersemangat, penerimaan diri rendah, merasa tidak berguna hingga depresi. Menurut Schrafer dan Chrousos, sering terlibat konflik dengan keluarga ataupun lingkungan sekitar maupun mengalami keluhan fisik yang parah seperti hipertensi merupakan reaksi yang dialami oleh individu yang mengalami distres.¹³

b. Stres Kerja

Stres kerja merupakan suatu keadaan yang timbul akibat adanya interaksi antara manusia dan pekerjaan. Stres dapat diartikan juga sebagai suatu akibat ketidakseimbangan antara tuntutan dan sumber daya yang dimiliki individu, semakin tinggi kesenjangan yang terjadi semakin

¹³ Nur Anggraieni, "Pengaruh Terapi Relaksasi Zikir Untuk Menurunkan Stres Pada Penderita Hipertensi Esensial", *Jurnal Intervensi Psikologi*, Vol. 6 No. 1 (Juni 2014), Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, h. 83.

tinggi pula stres yang dialami individu dan akan mengancam¹⁴.

Menurut Rustiana dan Cahyati (2012) merupakan interaksi dari beberapa faktor, yaitu stres pekerjaan itu sendiri sebagai faktor eksternal, dan faktor internal seperti karakter dan persepsi dari karyawan itu sendiri. Dengan kata lain stres kerja tidak semata-mata disebabkan masalah internal, sebab reaksi pada stimulus tergantung pada reaksi subjek masing-masing. beberapa sumber stres yang dianggap sebagai stres kerja meliputi, kondisi pekerjaan, konflik peran, struktur organisasi, dan pengembangan karir.

Stres kerja merupakan hasil yang di peroleh dari penghayatan subjektif individu, berupa interaksi antara individu, individu dan lingkungan kerja yang dianggap dapat mengancam, memberikan tekanan fisiologis, psikologis dan perilaku individu.

¹⁴Gusti Yuli Asih, dkk, "*Stres Kerja*", (Semarang: Semarang University Press, 2018), h. 1.

c. Sumber Stres

Sumber stres di sebut stresor (*stressor*)¹⁵. Secara umum *stressor* dapat di klasifikasikan menjadi dua yaitu; *stressor internal* dan *stressor eksternal*. *Stressor internal* adalah suatu penyebab stres yang berasal dari dalam diri seorang individu seperti rasa bersalah, demam, hamil dan *menopause*. *Stressor eksternal* merupakan penyebab stres yang berasal dari luar diri seseorang, dapat berupa perubahan keluarga, perubahan suhu lingkungan, pekerjaan dan tekanan dari pasangan.

Faktor-faktor yang memengaruhi stres kerja Sebagian besar stresor dalam kehidupan sehari-hari bersifat psikososial. *Stressor* yang sama dapat dipersepsikan secara berbeda oleh masing-masing individu, yaitu dapat sebagai peristiwa yang positif dan tidak berbahaya, atau menjadi peristiwa yang berbahaya dan mengancam. Penilaian kognitif individu atau karyawan akan sangat menentukan apakah *stressor* itu berakibat positif atau negatif. Penilaian

¹⁵ Jeffrey S. Nevid dkk, "*Psikologi Abnormal*", (Jakarta: Erlangg, 2005), h.135

kognitif tersebut sangat berpengaruh terhadap respon yang akan muncul. Ada peristiwa tertentu menimbulkan stres bagi seseorang, namun bagi orang lain hal tersebut merupakan sesuatu peristiwa yang biasa saja dan dapat dikendalikan dengan baik. Hal yang membedakan adalah persepsi. Bagaimana setiap orang dapat memiliki persepsi yang berbeda atas suatu peristiwa yang terjadi dalam hidupnya. Marliani mengutarakan faktor-faktor penyebab stres kerja yaitu:

- 1) Faktor lingkungan kerja, berupa kondisi lingkungan fisik, manajemen perusahaan, ataupun lingkungan sosial di lingkungan pekerjaan.
- 2) Faktor pribadi sebagai pemicu stres. Secara umum, faktor pribadi dikelompokkan sebagai berikut:
 - a) Tidak adanya dukungan sosial, yang artinya stres akan muncul pada karyawan yang tidak mendapat dukungan sosial. Dukungan sosial dapat berupa dukungan dari lingkungan pekerjaan (seperti

dukungan dari atasan, rekan kerja, ataupun bawahan) serta dukungan dari keluarga.

- b) Tidak adanya kesempatan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan di perusahaan atau organisasi. Hal ini berkaitan dengan hak dan kewenangan karyawan dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya.
- c) Kondisi lingkungan kerja. Kondisi lingkungan kerja fisik seperti suhu yang terlalu panas atau dingin, terlalu sesak, bising, kurang cahaya, dan lainnya. Ruangan yang terlalu panas menyebabkan ketidaknyamanan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.
- d) Manajemen yang tidak sehat. Banyak karyawan mengalami stres kerja ketika gaya kepemimpinan para manajernya cenderung neurotis, yaitu seorang pemimpin yang sangat sensitif, tidak percaya orang lain (khususnya bawahan), perfeksionis, terlalu mendramatisasi suasana hati atau peristiwa sehingga

memengaruhi pembuatan keputusan di tempat kerja. Atasan yang selalu curiga terhadap bawahannya, membesarkan peristiwa/kejadian yang sepele, menyebabkan karyawan tidak leluasa menjalankan pekerjaannya, yang berujung pada munculnya stres kerja.

- e) Tipe kepribadian. Karyawan dengan kepribadian tipe A cenderung mengalami stres dibandingkan dengan kepribadian tipe B. Berapa kepribadian tipe ini adalah sering merasa diburu-buru dalam melaksanakan pekerjaannya, tidak sabar, konsentrasi pada lebih dari satu pekerjaan pada waktu yang sama, cenderung tidak puas terhadap hidup, cenderung berkompetisi dengan karyawan lain meskipun dalam situasi yang non-kompetitif.
- f) Peristiwa/pengalaman pribadi. Stres kerja sering disebabkan pengalaman pribadi yang menyakitkan, kematian pasangan, perceraian, sekolah, anak sakit atau gagal sekolah, kehamilan tidak diinginkan,

peristiwa traumatis, atau menghadapi masalah pelanggaran hukum. Banyak kasus juga menunjukkan tingkat stress paling tinggi terjadi pada seseorang yang ditinggal mati pasangannya, sementara stress yang paling rendah disebabkan oleh perpindahan tempat tinggal. Selain itu, ketidakmampuan memenuhi kebutuhan sehari-hari, kesepian, dan perasaan tidak aman.

d. Dampak Stres

Stres dapat memberikan dampak negatif terhadap individu, dampak tersebut dapat berupa gejala fisik maupun psikis. Stephen P Robbins mengelompokkan konsekuensi atau akibat yang ditimbulkan oleh stres menjadi tiga klasifikasi yaitu;

1. **Gejala Fisiologis** Stres dapat menciptakan perubahan di dalam metabolisme, meningkatkan fungsi jantung dan tingkat pernapasan dan tekanan darah, membawa sakit kepala, serta menimbulkan serangan jantung.

2. Gejala Psikologis Stres memperlihatkan dirinya sendiri dalam keadaan psikologis seperti ketegangan, kecemasan, sifat lekas marah, kebosanan, dan penundaan.
3. Gejala Perilaku Gejala stres yang terkait dengan perilaku meliputi penurunan dalam produktivitas, ketidakhadiran, dan tingkat perputaran karyawan, demikian pula dengan perubahan dalam kebiasaan makan, meningkatnya merokok atau konsumsi alkohol, pidato yang cepat dan gelisah, dan gangguan tidur.¹⁶

2. *Coping stress*

a. **Pengertian *coping***

Coping strategy merupakan suatu proses usaha untuk mempertemukan tuntutan yang berasal dari diri sendiri dan lingkungan. Beberapa psikolog menganggap *coping strategy* ini sebagai hasil dan setiap individu menemukan keberhasilannya untuk mendapatkan penghargaan.¹⁷

¹⁶ Gusti Yuli Asih, dkk “*Stres Kerja*”, (Semarang: Semarang University Press, 2018), h. 9

¹⁷ Siswanto, “*Kesehatan Mental*”, (Yogyakarta: Andi, 2007), h.61.

Coping juga merupakan strategi untuk manajemen tingkah laku kepada pemecahan masalah yang paling sederhana dan realistis, berfungsi untuk membebaskan diri dari masalah yang nyata maupun tidak nyata, dan coping merupakan suatu usaha kognitif dan perilaku untuk mengatasi, mengurangi, dan tahan terhadap tuntutan-tuntutan (*distress demands*), (Lazarus, 1994).¹⁸

Coping adalah kata yang bermakna harafiah pengatasan atau penanggulangan. *Coping* juga sering dimaknai untuk memecahkan masalah biasanya merujuk pada penyesuaian diri dalam menghadapi kehidupan sehari-hari. *Coping* adalah sesuatu hal yang dilakukan oleh individu untuk mengatasi sesuatu yang dinilai sebagai tantangan atau ancaman. Jadi, *coping* ini lebih mengarah pada apa yang orang lakukan untuk mengatasi tuntutan-tuntutan yang penuh tekanan atau yang

¹⁸ Triantoro Safaria, dan Nofrans Eka saputra, “*Manajemen Emosi Sebuah Panduan Cerdas Bagaimana Mengelola Emosi Positif dalam Hidup Anda*”, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), h. 96

membangkitkan emosi, dengan kata lain *coping* merupakan cara alternatif dalam mengangani stres.

Lazarus & Folkman, Menurut Rasmun *coping* adalah proses yang dilalui oleh individu dalam menyelesaikan situasi *stressfull*, *coping* tersebut adalah merupakan respon individu terhadap situasi yang mengancam dirinya baik fisik maupun psikologis. Ahli lain yang mengemukakan tentang *coping* adalah Matheny yang mendefinisikan *coping* sebagai segala usaha, sehat maupun tidak sehat, positif maupun negatif, usaha kesadaran atau ketidak sadaran, untuk mencegah, menghilangkan, atau melemahkan *stressor*, atau untuk memberikan ketahanan terhadap dampak stres.

Menurut Lazarus dan Folkman (Persitarini, 1988), *coping* dipandang sebagai faktor yang menentukan kemampuan manusia untuk melakukan penyesuaian terhadap situasi yang menekan (*stressful life events*). Pada dasarnya *coping* menggambarkan proses aktivitas

kognitif, yang disertai dengan aktivitas perilaku (Folkman, 1984).¹⁹

Ada banyak penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui bentuk-bentuk tingkah laku *coping* dalam situasi yang berbeda. Mc Crae (1984) dalam penelitiannya tentang hubungan antara situasi dengan tingkah laku *coping*, menemukan ada 19 tingkah laku *coping* yang signifikan yaitu reaksi permusuhan, aksi rasional, mencari pertolongan, tabah, percaya pada takdir, mengekspresikan perasaan-perasaan, berpikir positif, lari ke angan-angan, penolakan secara intelektual, menyalahkan diri sendiri, tenang, bertahan, menarik kekuatan dari kemalangan, menyesuaikan diri, berharap, aktif melupakan, lelucon, menilai kesalahan dan iman atau kepercayaan.²⁰ Stone dan Neale (1984) meneliti tentang pengukuran tingkah laku *coping* sehari-hari. Ditemukan delapan tingkah laku,

¹⁹ Billings, A. G. & Moos, R. H. 1984. "Coping, Stress, and Social Resources Among Adults with Unipolar Depression". *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol. 46, h. 877 - 891.

²⁰ 13McCrae, R.R. 1984." Situational Determinants of Coping Responses: Loss, Threat, and Challenge". *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol. 46. h. 919 - 928

antara lain perusakan, membatasi situasi, aksi langsung, katarsis, menerima, mencari dukungan sosial, relaksasi dan religi.²¹ Parker (1984) menemukan tiga dimensi *coping* yang efektif untuk menurunkan tingkat depresi. Ketiga dimensi itu ialah selingan (*distraction*), pemecahan masalah (*problem solving*) dan penghiburan diri (*self consolation*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku *coping* yang dapat memprediksikan timbulnya depresi ialah penghiburan diri, selingan dan pengurangan ketegangan (*affect reduction*). Dimensi selingan berisi item-item mengenai pencarian tantangan dalam aktivitas baru, menyibukkan diri dalam pekerjaan dan melaksanakan suatu aktivitas baru. Item yang termasuk dalam dimensi penghiburan diri antara lain mendengarkan musik dan mencari kehangatan. Mengonsumsi alkohol

²¹ Stone, A. A. and Neale, J. M. 1984. "New Measure of Daily Coping: Development and Preliminary Result". *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol. 46 (4), h. 892 - 906.

atau obat tidur secara berlebihan merupakan item yang termasuk ke dalam dimensi pengurangan ketegangan.²²

b. Bentuk *strategy coping*

Terdapat dua jenis *coping*, yaitu *Emotional Focus Coping*, yakni *coping* yang berfokus pada emosi, dan *Problem Focus Coping* yaitu *coping* yang berfokus pada masalah.

1. *Emotional Focus Coping*.

Lazarus mendefinisikan *emotion focused coping* sebagai strategi penanganan stres dimana individu memberikan respon terhadap situasi stres dengan cara emosional, terutama dengan menggunakan penilaian defensif. *Emotion focused coping* merujuk pada berbagai upaya untuk mengurangi berbagai reaksi emosional negatif terhadap stres. Contohnya dengan mengalihkan perhatian dari masalah, melakukan relaksasi, atau mencari rasa nyaman dari orang lain.

²² Parkers, K.R. "Locus of Control, Cognitive Appraisal, and Coping in Stressful Episodes", *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol. 46, 1984, h. 655 - 668.

Pada *coping* yang berfokus pada emosi, orang berusaha segera mengurangi dampak stressor atau menarik diri dari situasi. *Coping* yang berfokus pada emosi tidak menghilangkan *stressor* atau tidak juga membantu individu dalam mengembangkan cara yang lebih baik untuk mengatur *stressor*

2. *Problem Focus Coping*

Taylor menyatakan *problem focused coping* digunakan untuk mengurangi *stressor*, individu akan mengatasi dengan mempelajari cara-cara atau keterampilan-keterampilan yang baru. Individu akan cenderung menggunakan strategi ini, bila dirinya yakin akan dapat mengubah situasi. Metode atau fungsi masalah ini lebih sering digunakan oleh para dewasa. Pada *coping* yang berfokus pada masalah, orang menilai *stressor* yang dihadapi dan melakukan sesuatu untuk mengubah *stressor* atau memodifikasi

reaksi individu untuk meringankan efek dari *stressor* tersebut²³

Billings dan moos mengkategorikan *coping* menjadi dua macam, yaitu pertama sebagai metode *coping* aktif atau menghindar (*avoidant*). Kedua, *coping* dilihat sebagai respon fokus, yaitu orientasi pada masalah (*problem oriented*), dan orientasi pada emosi, yaitu (*emosional oriented*).

3. Aspek-aspek *Emosional Fokus Coping*

Coping stress memiliki beberapa aspek. Aspek-aspek *coping stress*, antara lain: Aspek *Emotional Focused Coping* Folkman dan Lazarus mengidentifikasi beberapa aspek *emotional focused coping* yang didapat dari penelitian-penelitiannya. Aspek-aspek tersebut adalah sebagai berikut:

²³ Gusti Yuli Asih, dkk “*Stres Kerja*”, (Semarang: Semarang University Press, 2018), h. 59

- 1) *Seeking social emotional support*, yaitu mencoba untuk memperoleh dukungan secara emosional maupun sosial dari oranglain.
- 2) *Distancing*, yaitu mengeluarkan upaya kognitif untuk melepaskan diri dari masalah atau membuat sebuah harapan positif.
- 3) *Escape avoidance*, yaitu mengkhayal mengenai situasi atau melakukan tindakan atau menghindar dari situasi yang tidak menyenangkan. Individu melakukan fantasi andaikan permasalahannya pergi dan mencoba untuk tidak memikirkan mengenai masalah dengan tidur atau menggunakan alkohol yang berlebih.
- 4) *Self control*, yaitu mencoba untuk mengatur perasaan diri sendiri atau tindakan dalam hubungannya untuk menyelesaikan masalah.
- 5) *Accepting responsibility*, yaitu menerima untuk menjalankan masalah yang dihadapinya

sementara mencoba untuk memikirkan jalan keluarnya.

- 6) *Positive reappraisal*, yaitu mencoba untuk membuat suatu arti positif dari situasi dalam masa perkembangan kepribadian, kadang-kadang dengan sifat yang religius.

Menurut Aldwin dan Revenson, aspek- aspek perilaku *coping* yang sekedar meredakan ketegangan dan emosi adalah :

- 1) Pelarian diri dari masalah, yaitu usaha dari individu untuk meninggalkan masalah dengan membayangkan hal-hal yang lebih baik.
- 2) Pengurangan beban masalah, yaitu usaha untuk menolak merenung sesuatu masalah dan bertindak seolah-olah tidak terjadi apa-apa.
- 3) Penyalahan diri, yaitu tindakan pasif yang berlangsung dalam batin kemudian baru pada masalah yang dihadapi dengan jalan menghadapi bahwa masalah terjadi karena kesalahannya.

- 4) Pencarian arti, yaitu usaha menemukan kepercayaan baru atau sesuatu yang penting dari kehidupan.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan aspek-aspek *emotional focused coping* diantaranya adalah *seeking social emotional support, distancing, escape avoidance, self control, accepting responsibility, dan positive appraisal*.

4. Aspek-aspek *Problem Fokus Coping*

Folkman dan Lazarus mengidentifikasi beberapa aspek *problem focused coping* yang didapat dari penelitian-penelitiannya. Aspek-aspek tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) *Seeking informational support*, yaitu mencoba untuk memperoleh informasi dari orang lain, seperti dokter, psikolog, atau guru.
- 2) *Confrontive coping*, melakukan penyelesaian masalah secara konkret.
- 3) *Planful problem-solving*, menganalisis setiap situasi yang menimbulkan masalah serta berusaha mencari solusi secara langsung terhadap masalah yang dihadapi.

Menurut Aldwin dan Revenson aspek- aspek perilaku coping yang berorientasi pada permasalahan adalah :

- 1) Kehati-hatian, yaitu merencanakan sesuatu dengan baik sebelum melaksanakan sesuatu.
- 2) Tindakan instrumental, yaitu usaha-usaha yang secara langsung dilaksanakan untuk memecahkan masalah.
- 3) Negoisasi, yaitu usaha yang memusatkan perhatian pada taktik untuk memecahkan masalah secara langsung dengan orang lain mengenai dirinya²⁴.

Dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek *problem focused coping* adalah; *seeking informational support*, *confrontive coping*, dan *planful problemsolving*. Serta *emotional focused coping*, dengan aspek-aspeknya adalah *seeking social emotional support*, *distancing*, *escape avoidance*, *self control*, *accepting responsibility*, dan *positive reappraisal*

²⁴ Gusti Yuli Asih, dkk “*Stres Kerja*”, (Semarang: Semarang University Press, 2018),

c. Coping Stress

Adapun pengertian dan dinamika *coping stress* dapat dilihat dari masing-masing pengertian antara stres dan *coping*, sebagaimana yang sudah disampaikan bahwa *coping* merupakan cara penangan individu dalam menghadapi suatu tekanan yang ditimbulkan dari lingkungan kerja ataupun non kerja yang menjadi *stressor*. Dalam stres dan *coping* terdapat tiga komponen umum, yaitu; penilaian, emosi, dan *coping*. Dalam menghadapi situasi-situasi penuh tekanan individu akan memberikan penilaian (*aprasial*) dan bereaksi sehingga menghasilkan emosi, dan segera memberikan reaksi-reaksi emosi dalam berbagai bentuk. Lalu berdasarkan perubahannya emosi akan terpengaruh kemudian memberikan penilaian kembali (*re-aprasial*). Peristiwa tersebut merupakan suatu yang berkesinambungan sehingga situasi yang dirasakan akan mempengaruhi keputusan yang di ambil.

3. *Coping Stress* dalam Perspektif Islam

Sebagaimana yang kita ketahui bahwa stres terjadi karena ada kesenjangan antara tuntutan dan kemampuan individu, stres dapat dilihat dari beberapa gejala seperti ada perubahan fisiologis terhadap individu yang ditandai dengan; kelelahan, letih, kehabisan tenaga, pusing, dan gangguan pencernaan. Sedangkan perubahan psikologis ditandai dengan gejala-gejala seperti; mudah khawatir, cemas yang berlarut-larut, gelisah juga mudah cemas. Sementara itu perubahan sikap ditandai dengan; keras kepala, mudah marah, dan selalu merasa tidak puas terhadap apa yang di capai.

Sebagaimana penjelasan di atas stress dalam al-quran di sebut dengan istilah *halu'* yang berasal dari *hala'a-yuhali'u- halu'an*, yang memiliki arti berkeluh kesah, cepat gelisah, dan atau berkeinginan meluap-luap yang berakhir pada kerakusan. Sebagaimana yang tercantum dalam Q.S al-Ma'arij ayat 19, yang berbunyi;

إِنَّ الْإِنْسَانَ خُلِقَ هَلُوعًا.

“*Sesungguhnya manusia diciptakan bersifat keluh kesah lagi kikir.*” (Q.S Al-Ma’arij: 19)²⁵

Ayat tersebut menjelaskan mengenai satu karakter yang dimiliki manusia yaitu diciptakan sifat *halu* manusia senantiasa berkeluh kesah, gelisan dan rakus. Kegelisahan ini maksudnya adalah kecenderungan dari karakter manusia saat dihadapkan dengan kesulitan maka ia akan berkeluh kesah.

Adapun penanganan stres atau dengan kata lain *coping stress* dalam Islam, bahwasannya suatu peristiwa dapat menjadi tekanan atau tantangan bagi individu dapat dilihat dari pengalaman masa lampunya, tentang kesuksesan atau kegagalan dalam mengatasi hal yang sama, dan ekspektasi tentang mengatasi masalah yang ada. Jika kesuksesan dalam mengatasi masalah yang sama di masa lampau maka itu dikatakan tantangan. Sebab pada dasarnya suatu ancaman atau tantangan yang dialami individu tidak

²⁵. Kementrian Agama RI Al-Quran dan Terjemah (Jakarta, CV. Pustaka Jaya Ilmu) Hal 569

pernah melebihi kapasitasnya, sebagai mana dalam Q.S

Al—Baqoroh ayat; 286

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۗ لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا
 اكْتَسَبَتْ ۗ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا ۗ رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ
 عَلَيْنَا إِمْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِن قَبْلِنَا ۗ رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا
 مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ ۗ وَاعْفُ عَنَّا وَارْحَمْنَا ۗ أَنْتَ مَوْلَانَا
 فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ (البقرة...)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (Mereka berdoa): "Ya Tuhan kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau kami tersalah. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau bebaskan kepada kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebaskan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tak sanggup kami memikulnya. Beri maaflah kami; ampunilah kami; dan rahmatilah kami. Engkaulah

Penolong kami, maka tolonglah kami terhadap kaum yang kafir". (Q.S Al-Baqoroh: 286)²⁶

Dalam ayat tersebut di tegaskan bahwasannya Allah tidak pernah memberikan suatu ujian melebihi kapasitas hambanya, kemudian di pertegas dengan Q.S Al-Insyiroh ayat; 05-06

فَاتِمَعَ الْعُسْرُ يُسْرًا

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Dalam ayat ini Allah mengulang kalimat “*bahwa dalam setiap kesulitan pasti ada kemudahan*”²⁷. Surat ini menegaskan kepada setiap individu untuk tidak menyerah dan langsung putus asa, Allah menjanjikan dan meyakinkan bahwa setiap kesulitan aka nada kemudahan setelahnya.

Orang yang paling banyak mendapatkan ujian/cobaan (di jalan Allah Ta'ala) adalah para Nabi, kemudian orang-orang yang (kedudukannya) setelah mereka (dalam keimanan) dan orang-orang yang

²⁶ Kementerian Agama RI Al-Quran dan Terjemah (Jakarta, CV. Pustaka Jaya Ilmu) Hal 49

²⁷ Kementerian Agama RI Al-Quran dan Terjemah (Jakarta, CV. Pustaka Jaya Ilmu) Hal 596

(kedudukannya) setelah mereka (dalam keimanan), (setiap orang akan diuji sesuai dengan (kuat/lemahnya) agama (iman)nya, kalau agamanya kuat maka ujiannya pun akan (makin) besar, kalau agamanya lemah maka dia akan diuji sesuai dengan (kelemahan) agamanya, dan akan terus-menerus ujian itu (Allah Ta'ala) timpakan kepada seorang hamba sampai (akhirnya) hamba tersebut berjalan di muka bumi dalam keadaan tidak punya dosa (sedikitpun)'' (HR At Tirmidzi no. 2398, Ibnu Majah no. 4023, Ibnu Hibban 7/160, Al Hakim 1/99 dan lain-lain, dishahihkan oleh At Tirmidzi, Ibnu Hibban, Al Hakim, Adz Dzahabi dan Syaikh Al Albani dalam Silsilatul Ahaadits Ash Shahihah, no. 143)

Allah Ta'ala menjadikan musibah dan cobaan tersebut sebagai sebab untuk menyempurnakan penghambaan diri dan ketundukan seorang mukmin kepada-Nya, karena Allah Ta'ala mencintai hamba-Nya yang selalu taat beribadah kepada-Nya dalam semua keadaan, susah maupun senang (Lihat keterangan Ibnul Qayyim dalam *Ighaatsatul Lahfan*, hal. 424, Mawaaridul amaan)

Inilah makna sabda Rasulullah *shallallahu 'alaihi wa sallam*, “*Alangkah mengagumkan keadaan seorang mukmin, karena semua keadaannya (membawa) kebaikan (untuk dirinya), dan ini hanya ada pada seorang mukmin; jika dia mendapatkan kesenangan dia akan bersyukur, maka itu adalah kebaikan baginya, dan jika dia ditimpa kesusahan dia akan bersabar, maka itu adalah kebaikan baginya.*” (HSR Muslim no. 2999)

“*Aku (akan memperlakukan hamba-Ku) sesuai dengan persangkaannya kepadaku.*” (HSR al-Bukhari no. 7066 dan Muslim no. 2675)

Makna hadits ini: Allah akan memperlakukan seorang hamba sesuai dengan persangkaan hamba tersebut kepada-Nya, dan Dia akan berbuat pada hamba-Nya sesuai dengan harapan baik atau buruk dari hamba tersebut, maka hendaknya hamba tersebut selalu menjadikan baik

persangkaan dan harapannya kepada Allah Ta'ala. (Lihat kitab *Faidhul Qadiir*, 2/312 dan *Tuhfatul Ahwadzi*, 7/53).²⁸

4. Kinerja Profesional

Adapun kinerja itu sendiri adalah kinerja merupakan sesuatu yang dicapai atau prestasi yang diperlihatkan atas kemampuan kerja. Sehingga berbagai pihak cenderung memberikan padanan kata kinerja dengan “*performance*” dalam bahasa Inggris Para ahli mendefinisikan kinerja sebagai berikut:

- a. Rivai (2004: 309) menyatakan bahwa: Kinerja adalah perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.
- b. Wibowo (2007: 47) menyatakan bahwa: Kinerja merupakan tanggung jawab setiap individu terhadap pekerjaannya, membentuk mendefinisikan harapan

²⁸. Abdullah Taslim, “Orang Mukmin Tidak pernah Stres” Artikel tazkiyatun nafs <https://muslim.or.id/667-orang-mukmin-tidak-pernah-stres.html>

kinerja, mengusahaan kerangka kerja bagi supervisor dan bekerja saling berkomunikasi²⁹.

Adapun profesional adalah Kata *professional* erat kaitannya dengan profesi Martinis Yamin (Rusman, 2012, hlm. 16) menyatakan bahwa profesi adalah pekerjaan yang ditekuni berdasarkan keahlian, kemampuan, teknik dan prosedur berdasarkan intelektualitas. Adapun Menurut Surya (2003, hlm. 138) kompetensi profesional adalah berbagai kemampuan yang diperlukan agar dapat mewujudkan dirinya sebagai sosok yang professional.³⁰

Kinerja profesional dapat diartikan dengan hasil kerja atau capaian kerja, yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh instansi atau organisasi terkait, begitu pula

²⁹. Rohana Thahier 1 dan Rima Melati Haris, "Kinerja Penyuluh Keluarga Berencana Pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Makasar *the perfoemance Of Family Planing counselor towards Departement of population Control and family Planing on makassar City*" *Jurnal Administrasi Negara*, Volume 25 Nomor 2, (Agustus 2019)

³⁰ Hartanti Astrid Setianing dan Yuniarsih Tjutju "Pengaruh kompetensi profesional guru dan motivasi kerja terhadap kinerja guru di sekolah menengah kejuruan (*the effect of the professional competence of teachers and motivation of work on teacher performance in school high school*)" *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran* Vol. 3 No. 1, (Januari 2018), Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia.

sebagai penyuluh. Berikut indikator keberhasilan atau kinerja dapat disebut profesional bagi penyuluh KB menurut teori yang dikemukakan oleh Mangkunegara adalah sebagai berikut;

1. Kuantitas Kerja Kuantitas kerja penyuluh keluarga berencana sudah baik, dilihat dari dua indikator yaitu:
 - a. Kecepatan. Kecepatan kerja merupakan salah satu aspek yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja penyuluh keluarga berencana, karena setiap penyuluh keluarga berencana diberikan tenggat waktu untuk dapat menyelesaikan tugas pokoknya. Apabila penyuluh keluarga berencana dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dan mencapai target maka penyuluh keluarga berencana tersebut memiliki capaian kinerja yang bagus.
 - b. Kemampuan. Kemampuan kerja penyuluh keluarga berencana, penyuluh keluarga berencana sudah mampu dalam mengerjakan pekerjaannya karena penyuluh keluarga berencana sebelumnya sudah mengikuti latihan dasar umum yang didalamnya dijelaskan dan diajarkan

mengenai pengetahuan, advokasi, dan tata cara penyuluhan yang nanti akan penyuluh keluarga berencana gunakan untuk turun kelapangan melakukan kegiatan penyuluhan, konseling maupun wawancara (tatap muka) langsung kepada masyarakat.

2. Kualitas dari Hasil Kualitas pekerjaan ini berhubungan dengan mutu yang dihasilkan oleh para pegawai dari suatu pekerjaan dalam suatu organisasi, dimana kualitas pekerjaan ini mencerminkan pengukuran tingkat “kepuasan“, yakni seberapa baik penyelesaiannya.
 - a. Kerapihan Setiap penyuluh keluarga berencana tentunya diharapkan dalam menjalankan tugasnya dengan berpakaian yang rapih dan sopan agar masyarakat yang melihat penyuluh keluarga berencana pada saat penyuluhan pun bisa tertarik untuk menyimak arahan dari penyuluh mengenai program Keluarga Berencana.
 - b. Ketelitian didalam melakukan pekerjaan penyuluh keluarga berencana diharapkan dapat bekerja dengan

teliti agar pekerjaan yang dilakukan minim kesalahan dan akan mendapat hasil yang berkualitas.

3. Kerja Sama. Kerja sama penyuluh keluarga berencana dengan mitra kerja sudah terjalin dengan baik dilihat dari dua indikator yaitu:

- a. Jalinan Kerja Sama Kemitraan merupakan jalinan kerja sama dari dua belah pihak atau lebih yang melibatkan hubungan timbal balik yang saling menguntungkan yang terjalin berdasarkan kepedulian dan kebersamaan yang sinergis.
- b. Kekompakan. Kekompakan merupakan pekerjaan yang dilakukan secara bersama, senada, dan rapih untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

4. Tanggung Jawab. Tanggung jawab penyuluh keluarga berencana dalam bekerja sudah baik dilihat dari dua indikator yaitu:

- a. Hasil Kerja. Hasil kerja penyuluh keluarga berencana, dimana hasil kerja penyuluh keluarga berencana belum terlalu optimal karena masih kurangnya tenaga

fungsional penyuluh keluarga berencana, hal ini menyebabkan adanya penyuluh keluarga berencana yang menangani dua wilayah sekaligus, namun hal ini tidak membuat turun semangat penyuluh keluarga berencana dalam melakukan pekerjaannya melainkan membuat penyuluh keluarga berencana lebih termotivasi untuk selalu meningkatkan capaian hasil kerjanya seperti capaian peserta KB Baru, KB Aktif dan KB MKJP agar target pertahun yang ditentukan bisa dicapai dan nilai angka kreditnya bisa meningkat.

- b. Pengambilan Keputusan, Setiap keputusan mempunyai kadar tingkatan yang berbeda-beda. Keputusan biasanya memiliki empat tingkatan yaitu keputusan otomatis, keputusan yang berdasarkan informasi yang diharapkan, keputusan yang berdasarkan pertimbangan, serta keputusan berdasarkan ketidakpastian ganda³¹.

³¹ Rohana Thahier 1 dan Rima Melati Haris, "Kinerja Penyuluh Keluarga Berencana Pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Makasar *the performance Of Family Planing counselor towards Departement of population Control and family Planing on makassar City*" *Jurnal Administrasi Negara*, Volume 25 Nomor 2, (Agustus 2019)

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang saya gunakan adalah pendekatan kualitatif. Penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data, teknik pengumpulan dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari *generalisasi*.³² Dengan menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif adalah suatu cara penelitian dengan cara menggambarkan serta menginterpretasi suatu obyek sesuai dengan kenyataan yang ada tanpa dilebih-lebihkan.

2. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian di lakukan kantor BKKBN Kecamatan Sindangresmi, Kabupaten Pandeglang.

³² Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2017), Cet. Ke-2, h. 9

Penelitian dilakukan mulai dari Agustus sampai dengan Oktober tahun 2021.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan saya adalah:

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data melalui proses melihat, mengamati, dan mencermati serta “merekam” perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu.³³ Observasi yang saya gunakan untuk mengetahui gejala stress yang dialami karyawan yang melakukan pekerjaan lapangan, sebelum melakukan wawancara dan tindakan secara langsung terhadap subjek.

Saya melakukan observasi dengan cara langsung mendatangi instansi BKKBN Sindangresmi, juga mengikuti beberapa kegiatan yang di adakan oleh BKKBN Sindangresmi, seperti penyuluhan, dan kegiatan lainnya. Saya melakukan observasi selama

³³ Haris Herdiansyah, “*Wawancara, Observasi, dan Focus Groups*”, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), C et. Ke-2, h. 131.

kurang lebih dua pekan, Adapun yang saya observasi adalah perilaku dan beberapa kegiatan responden dalam dunia kerja yang sekiranya dapat menjadi faktor penyebab terjadinya stres. Observasi dilakukan dari bulan juli-Oktober 2021

b. Wawancara

Wawancara adalah salah satu cara mendapatkan informasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih, dimana pewawancara dan terwawancara memiliki hak yang sama dalam bertanya dan menjawab.³⁴ Wawancara yang dilakukan oleh saya adalah wawancara tidak terstruktur, di mana saya mengajukan pertanyaan yang bersifat terbuka, sehingga jawaban responden bersifat meluas dan bervariasi.

Waktu yang digunakan untuk melakukan wawancara adalah kurang lebih lima kali pertemuan dalam waktu kurang lebih lima pekan, saya melakukan wawancara dengan setiap responden (pegawai BKKBN

³⁴ Haris Herdiansyah, *Wawancara, ...*, h. 27.

atau PLKB) dalam waktu yang berbeda, dan dilakukan secara tatap muka, Adapun tempat dilakukannya wawancara adalah di Balai Penyuluh KB Sindangresmi, atau Kantor BKKBN Sindangresmi.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dijadikan sebagai bukti bahwa penelitian ini benar dilakukan oleh peneliti, adapun bentuk dokumentasinya bisa berupa; foto, recorder, dan atau video. Dokumentasi yang saya lampirkan berupa foto pada saat melakukan observasi dan juga pada saat melakukan wawancara.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.³⁵

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan

³⁵ Lexy J. Moleong, "Metode Penelitian Kualitatif", (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000), Cet. Ke-11, h. 103.

setelah di lapangan. Tahapan dalam analisis data yaitu pertama peneliti mencatat data yang didapat dari lapangan, kemudian mengumpulkan, memilah memilah data yang sesuai yang akan dibahas dalam skripsi, mengklarifikasikan, setelah itu membuat agar data tersebut mempunyai makna, mencari dan menemukan pola, menghubungkan teori kemudian menyimpulkannya.

H. Sistematika Penulisan

Penelitian ini menggunakan sistematika pembahasan sebagai berikut:

Bab pertama, pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab kedua, membahas tentang gambaran umum lokasi penelitian, dalam bab ini meliputi sejarah BKKBN, visi, misi, motto, BKKBN.

Bab ke tiga, menguraikan kondisi objektif responden, gambaran Bentuk stress yang dialami responden.

Bab ke empat, membahas tentang proses konseling dan penerapan *Coping stress* karyawan dalam menghadapi tuntutan kinerja profesional. Pada bab ini meliputi langkah penerapan *Coping Stress* dan hasil efektivitas *Coping Stres* terhadap karyawan yang menghadapi tuntutan kinerja profesional.

Bab ke lima adalah penutup yang meliputi kesimpulan dan saran-saran.

