

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap pekerjaan memiliki tantangan dan tuntutan yang dapat menimbulkan tekanan psikologis bagi para pekerjanya. Beban kerja yang tinggi, tekanan waktu, serta tuntutan emosional sering kali menjadi faktor yang menyebabkan stres kerja. Menurut Nuzulia, stres kerja dipengaruhi oleh faktor lingkungan fisik, faktor individual, faktor kelompok kerja dan faktor organisasional. Dalam banyak kasus, faktor-faktor ini memengaruhi kualitas hidup pekerja, baik dalam aspek fisik, emosional, maupun sosial.¹

Stres adalah fenomena yang tidak bisa dihindari di dalam dunia kerja. Salah satunya adalah profesi dengan tuntutan emosional dan fisik yang tinggi seperti pekerjaan sebagai pengasuh lanjut usia (lansia) di panti jompo. Menurut Zulqaidah dkk., stres kerja merupakan faktor-faktor yang dapat memberikan tekanan terhadap proses berjalannya produktivitas atau keberhasilan serta keadaan lingkungan kerja yang dapat mengganggu seseorang.²

Merawat lansia bukanlah pekerjaan yang mudah. Pengasuh harus menghadapi berbagai tantangan yang tidak hanya bersifat fisik, seperti membantu lansia mandi, makan, berpakaian, tetapi juga emosional. Mereka sering menghadapi situasi ketika lansia yang mereka rawat mengalami penurunan daya ingat, atau bahkan sakit parah. Beban kerja yang berat serta tekanan emosional yang tinggi sering kali menjadi penyebab munculnya stres pada pengasuh.

Berdasarkan data yang sudah ada, stres kerja pada pengasuh lansia adalah masalah yang nyata. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Mega dan Muhammad pada tahun 2023, di Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia 03 Ciracas Jakarta Timur menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan tingkat stres kerja pada *caregiver*.³ Penelitian serupa oleh Elizabeth dan Monika pada tahun 2023 yang menemukan bahwa

¹ Siti Nuzulia, *Dinamika Stres Kerja* (Semarang: UNNES Press, 2021) h. 30.

² Zulqaidah, Ella Nurmaini, and Maidiana, "Pengaruh Stres dan Hubungannya dengan Pekerjaan Dalam Perilaku Organisasi," *Journal of Resources and Reserves (JRR)* 1, no. 1 (2023) h. 15.

³ Mega Rakhma ningrum and Muhamad Idris, "Hubungan Beban Kerja dengan Tingkat Stres Kerja pada *Caregiver* di Panti Sosial Tresnawerdha Budi Mulia 03 Ciracas Jakarta Timur," *Afiat* 5, no. 02 (2023) h. 20.

meskipun beberapa *caregiver* lansia memiliki masalah psikologis yang tergolong rendah namun durasi dan intensitas pekerjaan pengasuh yang semakin lama dan berat meningkatkan gejala depresi, kecemasan, dan stres.⁴

Fenomena stres kerja pada pengasuh lansia ini tidak hanya terjadi di Indonesia. Sebuah penelitian oleh Agung Prayogi pada tahun 2023 terhadap perawat Indonesia yang merawat lansia di Jepang dalam program IJ-EPA (Indonesia-Japan *Economic Partnership Agreement*) menemukan bahwa sebagian besar perawat yang bekerja dengan lansia penderita demensia di Jepang mengalami stres kerja yang cukup tinggi.⁵ Hal ini mengindikasikan bahwa stres kerja pada pengasuh lansia adalah masalah global yang juga dihadapi oleh tenaga perawat lansia di luar negeri.

Meskipun banyak penelitian yang menyoroiti masalah stres pada pengasuh lansia, sebagian besar lebih banyak memfokuskan pada aspek medis atau kesejahteraan fisik lansia. Namun kesejahteraan psikologis pengasuh sering kali terabaikan. Padahal, kesejahteraan mental pengasuh berperan besar dalam kualitas pelayanan yang mereka berikan. Pengasuh yang mengalami stres berat atau kelelahan emosional tidak hanya berisiko terhadap kesehatannya sendiri, tetapi juga bisa memengaruhi kualitas perawatan yang mereka berikan kepada lansia. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana pengasuh dapat mengelola stres yang mereka alami agar tetap dapat menjalankan tugasnya dengan optimal.

Dalam menghadapi stres, salah satu keterampilan yang sangat penting adalah strategi *coping*. *Coping* adalah sebuah strategi yang dilakukan individu untuk mengatasi dan menanggulangi stres atau masalah yang dihadapi.⁶ Lazarus dan Folkman pada bukunya yang terbit pada tahun 1984, mengelompokkan strategi *coping* menjadi dua macam yaitu *problem focused coping* dan *emotion focused coping*. *Problem focused coping* berfokus pada upaya mengatasi masalah atau *stressor* secara langsung, seperti dengan mencari solusi atau mengambil tindakan untuk mengurangi stres. Di sisi lain, *emotion focused coping* berfokus pada pengelolaan respon

⁴ Elizabeth Yun Yun Vinsur and Monika Luhung, "Depresi, Ansietas, Stres pada Pengasuh Lansia Penyakit Kronis *Depression, Anxiety, Stress on Informal Caregivers of Chronic Illness Elderly*," *Jurnal Keperawatan Malang* 8 (2023) h. 89.

⁵ Agung Prayoga, "Gambaran Stres Kerja Pada Perawat Indonesia Program Ij-Epa yang Merawat Lansia Mengalami" (Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gombong, 2023). h. 30.

⁶ Mochamad Ely Ridwan, Achmad Ali Mashartanto, and Syafni Yelvi Siska, "Strategi *Coping* dalam Menghadapi Stres Pada Taruna/i Penyusun Karya Tulis Akhir," *Jurnal Cakrawala Bahari* 4, no. 1 (2021). h. 23.

emosional terhadap stres, misalnya dengan cara menerima keadaan atau mencari dukungan sosial untuk mengurangi dampak emosional dari stres.⁷

Strategi *coping* memiliki peran yang sangat penting, tidak hanya dalam mengurangi stres, tetapi juga dalam meningkatkan kualitas hidup seseorang. Lazarus dan Folkman mengemukakan bahwa *coping* adalah suatu proses yang dapat membantu individu untuk beradaptasi dengan situasi yang penuh tekanan atau tantangan. Pengasuh lansia, dengan beban pekerjaan yang besar dan tantangan emosional yang tinggi, membutuhkan keterampilan *coping* yang baik agar tetap dapat merawat lansia dengan penuh kasih sayang tanpa mengabaikan kesejahteraan psikologis mereka sendiri.

Setiap individu pasti memiliki *coping stress* atau cara mengatasi masalah yang berbeda-beda. Tergantung pada faktor-faktor seperti kepribadian, sumber stres, jenis stres serta pengalaman hidup.⁸ Oleh karena itu, penting untuk mengenali jenis strategi *coping* yang tepat bagi pengasuh lansia, sehingga mereka dapat menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kesejahteraan pribadi. Dalam konteks pengasuh lansia, *coping* yang efektif bukan hanya mengurangi dampak stres, tetapi juga dapat meningkatkan ketahanan mental dan fisik mereka dalam menjalankan tugas sehari-hari di Panti Jompo.

Panti jompo adalah sebuah lembaga untuk memberikan pelayanan dan perawatan kepada orang-orang lanjut usia yang membutuhkan perhatian ekstra. Di panti jompo, para lansia mendapatkan perawatan fisik, medis, serta dukungan emosional agar mereka tetap merasa nyaman dan dihargai meskipun tidak lagi tinggal bersama keluarga. Panti jompo juga berfungsi sebagai tempat bagi para lansia untuk bersosialisasi dengan sesama penghuni, sehingga mengurangi rasa kesepian dan meningkatkan kualitas hidup mereka. Di tempat ini, para lansia dapat merasa lebih aman dan terlindungi dengan pengawasan yang memadai dari tenaga medis dan staf yang terlatih.

Berdasarkan data dari Dinas Sosial Kabupaten Pandeglang, terdapat satu panti jompo resmi yang berada di bawah naungan Dinas Sosial, yaitu Panti Jompo Wisma Berkah yang saat ini menjadi objek penelitian penulis.

⁷ Richard s. Lazarus and Susan Folkman, *Stress, Appraisal, and Coping*, 1st ed. (New York: Springer Publishing Company, 1984).

⁸ Siti Umi Umjani, Ega Rianti, and Dharma Ajie Maulana, "Dampak Positif *Stress* Terhadap *Coping* Kesehatan Mental Remaja", *ISTISYFA: Journal of Islamic Guidance and Counseling*, Vol. 1, No. 2 (September 2024), h. 117.

Selain itu, terdapat lima Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) yang juga melayani lanjut usia, namun lembaga-lembaga tersebut bukan merupakan panti jompo dalam pengertian yang sesungguhnya karena pelayanannya dilakukan di luar lingkungan panti. Berdasarkan kondisi tersebut, Panti Jompo Wisma Berkah menjadi satu-satunya lembaga rujukan bagi lansia yang membutuhkan perawatan penuh di lingkungan panti. Para pengasuh di panti ini berstatus honorer, mereka melakukan pekerjaan rutin harian seperti memasak, menjaga kebersihan dan menjaga keamanan panti, sehingga menghadapi tantangan tersendiri dalam menjalankan tugas mereka, baik dari sisi kesejahteraan kerja maupun beban tanggung jawab yang tinggi.

Setelah penulis melakukan observasi di Panti Jompo Wisma Berkah, terdapat pengasuh-pengasuh yang bertugas merawat lansia dengan penuh dedikasi. Meskipun jumlah pengasuh terbatas, mereka tetap memberikan perhatian dan perawatan yang maksimal kepada lansia. Namun, pengasuh di Panti Jompo Wisma Berkah juga menghadapi tantangan yang besar, mulai dari kondisi fisik lansia yang bervariasi, karakter masing-masing lansia, hingga tuntutan untuk tetap menjaga hubungan emosional yang hangat dengan para penghuni. Oleh karena itu, penting bagi pengasuh di Panti Jompo Wisma Berkah untuk memiliki strategi *coping* yang efektif agar mereka dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan menjaga kesejahteraan emosional mereka.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Strategi *Coping Stress* Dalam Menghadapi Beban Kerja Pengasuh Panti Jompo Wisma Berkah Pandeglang”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk strategi *coping stress* yang digunakan oleh pengasuh Panti Jompo Wisma Berkah Pandeglang dalam menghadapi beban kerja?
2. Bagaimana pemilihan strategi *coping stress* pengasuh Panti Jompo Wisma Berkah Pandeglang?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi bentuk strategi *coping stress* dalam menghadapi beban kerja yang digunakan oleh pengasuh Panti Jompo Wisma Berkah Pandeglang.

2. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan strategi *coping stress* pada pengasuh Panti Jompo Wisma Berkah Pandeglang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoretis
 - a. Penelitian ini diharapkan menambah literatur tentang *coping stress* pada profesi yang menghadapi tekanan emosional tinggi, seperti pengasuh lansia.
 - b. Menambah wawasan mengenai faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi stres dan strategi *coping* di lingkungan kerja sosial, terutama dalam budaya lokal seperti Pandeglang.
 - c. Menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut tentang intervensi atau pendekatan baru untuk membantu individu menghadapi tekanan
2. Manfaat praktis
 - a. Bagi pengasuh panti jompo
Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa membantu pengasuh agar lebih memahami penyebab utama stres sehingga kedepannya bisa mengelolanya dengan baik.
 - b. Bagi pengelola panti jompo
Hasil penelitian ini diharapkan memberikan rekomendasi bagi pengelola panti jompo untuk mendukung kesejahteraan pengasuh seperti merancang program pelatihan atau dukungan agar pengasuh lebih siap menghadapi tekanan kerja
 - c. Bagi pemerintah atau lembaga sosial
Menjadi dasar untuk mengadvokasi pentingnya perhatian terhadap kesejahteraan mental pekerja di sektor pelayanan sosial
 - d. Bagi masyarakat umum
Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa meningkatkan kesadaran tentang pentingnya dukungan terhadap para pengasuh panti jompo yang memiliki peran penting dalam menjaga kesejahteraan lansia.
 - e. Manfaat bagi peneliti pribadi yakni dapat mendalami *coping stress* dan faktor-faktor terjadinya stres.

E. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Pertama, penelitian dengan judul “Gambaran *Coping Stress* pada Pengasuh Anak di Panti Asuhan ‘X’ Surabaya” yang disusun oleh Ajeng

Nuria Kusuma, mahasiswa Universitas Airlangga pada tahun 2012. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana bentuk *coping stress* yang digunakan oleh pengasuh anak dalam menghadapi tekanan dan stres selama bekerja di panti asuhan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan subjek dua orang pengasuh anak yang tinggal dan bekerja penuh waktu di panti asuhan tersebut. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi.⁹

Persamaan dengan penelitian saya adalah sama-sama membahas strategi *coping stress* pada pengasuh yang menghadapi tekanan kerja dalam lingkungan sosial. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, di mana penelitian yang dilakukan oleh Ajeng Nuria Kusuma meneliti pengasuh anak di panti asuhan, sedangkan penelitian saya meneliti pengasuh lansia di panti jompo dalam menghadapi beban kerja. Meskipun objek yang dirawat berbeda, keduanya sama-sama berhadapan dengan stres psikologis dan tanggung jawab kerja yang tinggi, sehingga relevan dijadikan perbandingan.

Kedua, penelitian dengan judul “Strategi Koping *Caregiver* Lansia Demensia di Panti Wredha” yang disusun oleh Annisa Ika Setyowati, mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Diponegoro pada tahun 2018. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk strategi koping yang digunakan oleh *caregiver* dalam menghadapi stres saat merawat lansia demensia di panti wredha. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh *caregiver* yang memenuhi kriteria di tiga panti wredha di Semarang, dengan pendekatan kuantitatif deskriptif.¹⁰

Persamaan dengan penelitian saya adalah sama-sama membahas tentang strategi *coping stress* yang digunakan oleh individu dengan beban kerja tinggi dalam konteks pelayanan sosial. Perbedaannya dengan penelitian saya terletak pada objek dan fokus permasalahan. Penelitian yang dilakukan oleh Annisa Ika Setyowati meneliti *caregiver* yang merawat lansia demensia dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan saya meneliti pengasuh panti jompo dalam menghadapi beban kerja secara umum dengan pendekatan kualitatif.

Ketiga, penelitian dengan judul “Strategi *Coping Stress* pada Pengasuh Anak di Yayasan Sayap Ibu Panti 1 Cabang D.I. Yogyakarta”, yang disusun oleh Nurtarisa, mahasiswa Program Studi Ilmu Kesejahteraan

⁹ Ajeng Nuria Kusuma, “Gambaran *Coping Stress* pada Pengasuh Anak di Panti Asuhan ‘X’ Surabaya” (Fakultas Psikologi, Universitas Airlangga, 2012).

¹⁰ Annisa Ika Setyowati, “Strategi Koping Lansia Demensia di Panti Wredha” (Fakultas Kedokteran, Universitas Diponegoro, 2018).

Sosial Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta pada tahun 2024. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sumber stres dan strategi *coping stress* yang digunakan oleh para pengasuh anak di panti asuhan, khususnya yang merawat bayi, balita, dan anak penyandang disabilitas. Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, melalui observasi, wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi terhadap lima pengasuh dan satu asisten perawat sebagai informan utama serta triangulasi dari kepala panti dan dua pekerja sosial.¹¹

Persamaan dengan penelitian saya adalah sama-sama membahas strategi *coping stress* pada pengasuh yang bekerja dalam lingkungan sosial dengan beban kerja tinggi. Perbedaannya terletak pada fokus subjek dan objek penelitian. Penelitian Nurtarisa meneliti pengasuh anak di panti asuhan yang menghadapi tantangan emosional dalam mengasuh bayi dan anak berkebutuhan khusus, sedangkan saya meneliti strategi *coping stress* pada pengasuh panti jompo dalam menghadapi beban kerja secara umum dalam merawat lansia.

Keempat, penelitian dengan judul “*Coping stress* Pada Karyawan Dalam Menghadapi Tuntutan Kinerja Profesional”, yang disusun oleh Dewi Qurota Aini mahasiswi Jurusan Bimbingan Konseling Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tahun 2021. Penelitian ini menjelaskan bentuk-bentuk stres karyawan yang menghadapi tuntutan kinerja profesional, kemudian menerapkan *coping stress* pada karyawan yang mengalami stres kerja tersebut dan melihat efektivitas penerapan *coping stress* pada karyawan stres kerja.¹²

Persamaan dengan penelitian saya adalah sama-sama membahas tentang *coping stress* pada pekerja dan menggunakan penelitian kualitatif. Perbedaannya dengan penelitian saya adalah objek penelitian. Saya melakukan penelitian pada pengasuh panti jompo yang menghadapi stres akibat beban kerja dan penelitian ini berfokus pada analisis strategi *coping stress* yang dilakukan oleh pengasuh panti sedangkan penelitian Aini menerapkan strategi *coping stress*.

¹¹ Nurtarisa, “Strategi *Coping Stress* pada Pengasuh Anak di Yayasan Sayap Ibu Panti 1 Cabang D.I. Yogyakarta” (Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2024).

¹² Dewi Qurrota Aini, “*Coping Stress* Pada Karyawan dalam Menghadapi Tuntutan Kinerja Profesional” (Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2021).

Kelima, penelitian dengan judul “*The Effect of Coping Stress on Final Year Students’ Academic Achievement Index*” yang dilakukan oleh Oktara, Murniasih, dan Rosida pada tahun 2024. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh strategi *coping stress* terhadap prestasi akademik mahasiswa tingkat akhir yang sedang menyusun skripsi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan 175 responden dan menggunakan instrumen *coping stress questionnaire* yang mengukur dua jenis *coping*: *problem-focused* dan *emotion-focused*.¹³

Persamaan dengan penelitian saya adalah sama-sama membahas strategi *coping*. Perbedaannya yaitu penelitian Oktara, dkk. Menggunakan pendekatan kuantitatif dan instrumen skala *coping*, sedangkan penelitian saya menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara mendalam untuk menggali pengalaman subjektif pengasuh. Selain itu, perbedaannya terletak pada objek penelitian, penelitian ini berfokus pada pengasuh lansia di Panti Jompo Wisma Berkah Pandeglang, bpembahaukan mahasiswa.

F. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini, strategi *coping stress* dalam menghadapi beban kerja merupakan satu-satunya variabel yang diteliti. Meskipun demikian, sebelum menganalisis strategi *coping stress* yang digunakan oleh pengasuh, peneliti terlebih dahulu memahami beban kerja yang mereka alami dalam menjalankan tugas sehari-hari. Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang utuh mengenai konteks munculnya stres, sehingga dapat diketahui bagaimana strategi *coping stress* diterapkan dalam menghadapi tekanan tersebut. Untuk menghindari perbedaan penafsiran, berikut adalah penjelasan dari istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Stres

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan stres dalam penelitian ini adalah kondisi psikologis berupa tekanan atau ketegangan yang dialami oleh pengasuh sebagai reaksi terhadap tuntutan pekerjaan yang berat, sulit dikendalikan, atau berlangsung dalam waktu yang lama.

¹³ Tri Windi Oktara, Farhanah Murniasih, and Hilda Rosida, “The Effect of *Coping Stress* on Final Year Students’ Academic Achievement Index,” *Bulletin of Counseling and Psychotherapy* 6, no. 2 (2024): 1–9.

Stres dapat muncul karena beban kerja yang tinggi, konflik peran, ataupun kelelahan emosional dalam merawat lansia.

2. *Coping stress*

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan *coping stress* adalah proses yang dilakukan oleh pengasuh untuk merespons dan mengelola stres yang timbul selama menjalankan tugasnya. *Coping* merupakan bentuk penyesuaian diri, baik secara sadar maupun tidak sadar, yang bertujuan agar pengasuh tetap mampu menjalankan peran dan tanggung jawabnya dalam situasi penuh tekanan.

3. Strategi *coping stress*

Dalam penelitian ini, strategi *coping stress* yang dimaksud adalah bagaimana para pengasuh di panti jompo menghadapi tekanan kerja mereka, baik secara fisik maupun psikologis. Teori yang mendasari konsep ini adalah teori *coping* dari Lazarus dan Folkman yang membagi *coping* menjadi dua jenis utama, yaitu: Strategi yang berfokus pada masalah (*problem-focused coping*) dan strategi yang berfokus pada emosi (*emotion-focused coping*)

4. Beban kerja

Dalam konteks penelitian ini, beban kerja bukan merupakan variabel yang diteliti, namun menjadi faktor pemicu munculnya stres yang kemudian memengaruhi penggunaan strategi *coping*. Yang dimaksud dengan beban kerja adalah keseluruhan tuntutan fisik dan mental yang harus dijalankan oleh pengasuh dalam merawat lansia. Beban kerja ini dapat berupa aktivitas fisik seperti membantu lansia mandi, memberi makan, hingga melakukan pekerjaan rumah tangga, maupun aktivitas mental seperti kewajiban untuk terus waspada, sabar, dan tanggap terhadap berbagai kebutuhan lansia.

Pemahaman terhadap istilah-istilah kunci dalam penelitian ini menjadi dasar yang penting untuk menjaga konsistensi makna dan menghindari perbedaan interpretasi selama proses analisis data. Dengan merumuskan definisi stres, *coping stress*, strategi *coping stress*, dan beban kerja secara jelas dan kontekstual, peneliti berupaya menghadirkan kerangka berpikir yang komprehensif dan terarah. Hal ini tidak hanya memperkuat validitas penelitian, tetapi juga memberikan landasan teoritis yang solid dalam menjelaskan bagaimana para pengasuh di panti jompo mengelola tekanan yang mereka alami.