

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Strategi *Coping* Dalam Menghadapi Stres kerja Pada Karyawan Yang Bekerja di PT Pertamina Retail SPBU Sambong Blitar” ini ditulis oleh Hana Winda Saputri, NIM 126308211031, dengan pembimbing Ahmad Fauzan, S.S.,M.Pd.I

Kata kunci: Coping Strategy, stres kerja, Karyawan SPBU

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sebuah fenomena di dunia kerja yang semakin modern dan menuntut karyawan untuk bekerja secara produktif dalam berbagai kondisi, termasuk tekanan dari pekerjaan, lingkungan kerja yang tidak selalu mendukung, serta ekspektasi pelanggan yang tinggi. Dalam konteks ini, stres kerja menjadi salah satu isu penting yang memengaruhi kesejahteraan karyawan dan produktivitas organisasi. Melihat pentingnya kemampuan *coping* dalam menghadapi stres kerja, maka penelitian ini dilakukan untuk mengkaji strategi *coping* stres yang digunakan oleh karyawan di PT Pertamina Retail SPBU Sambong Blitar.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk-bentuk strategi *coping* stres yang dilakukan karyawan yang bekerja di PT Pertamina Retail SPBU Sambong Blitar. Metode penelitian ini dengan menggunakan pendekatan studi kasus untuk menghasilkan data deskriptif yang diperoleh melalui hasil wawancara dan observasi. Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di PT Pertamina Retail SPBU Sambong Blitar.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan strategi coping dalam menghadapi stress kerja yang dilakukan oleh karyawan yang bekerja di PT Pertamina Retail SPBU Sambong Blitar tidak hanya satu macam strategi coping saja melainkan kedua strategi coping juga digunakan. Namun, kedua subjek memiliki cara yang berbeda dalam menggunakannya.

Strategi *coping* yang digunakan yakni *problem focused coping* (penanganan yang berfokus pada masalah), dimana kedua subjek sama-sama akan menyikapi permasalahan dengan tenang dan berfikir yang positif dan memilih berdiskusi jika menghadapi permasalahan fokus untuk mencari solusi terbaik dari suatu permasalahan. Bertanggung jawab dengan setiap kesalahan yang karyawan lakukan. Kedua subjek juga menceritakan masalah ke orang terdekatnya seperti keluarga atau pasangan; dan menggunakan strategi *coping emotional focused coping* (penanganan yang berfokus pada emosi), dimana kedua subjek memiliki cara yang berbeda. Jika subjek LT lebih memilih untuk menenangkan diri dengan mengambil air wudhu kemudian melaksanakan sholat dan lebih mendekatkan diri kepada Tuhan. Berbeda dengan subjek AD, dimana subjek AD memilih untuk menenangkan diri dengan bermain game online, berselancar di social media serta berkomunikasi secara daring dengan komunitas je-jepangan yang diikutinya.

ABSTRACT

Thesis with the title “Coping Strategy in Facing Job Stress in Employees Working at PT Pertamina Retail SPBU Sambong Blitar” was written by Hana Winda Saputri, NIM 126308211031, with the supervisor Ahmad Fauzan, S.S.,M.Pd.I

Keywords: *Coping strategy, work stress, Gas Station Employees*

This research is motivated by a phenomenon in the increasingly modern world of work that requires employees to work productively in various conditions, including pressure from work, a work environment that is not always supportive, and high customer expectations. In this context, work stress becomes one of the important issues that affect employee welfare and organizational productivity. Seeing the importance of coping skills in dealing with work stress, this study was conducted to examine stress coping strategies used by employees at PT Pertamina Retail SPBU.

The purpose of this study is to determine the forms of stress coping strategies carried out by employees who work at PT Pertamina Retail in Blitar area. This research method uses a case study approach to produce descriptive data obtained through interviews and observations. The subjects in this study are employees who work at PT Pertamina Retail Sambong gas station in Blitar.

The results of this study indicate that the use of coping strategies in dealing with work stress carried out by employees working at PT Pertamina Retail SPBU Sambong Blitar is not only one type of coping strategy but both coping strategies are also used. However, both subjects have different ways of using it. The coping strategy used is problem focused coping (problem-focused handling), where both subjects will respond to problems calmly and think positively and choose to discuss when facing problems focused on finding the best solution to a problem. Take responsibility for every mistake the employee makes. Both subjects also tell the problem to those closest to them such as family or partners; and use the emotional focused coping strategy (emotionally focused handling), where both subjects have different ways. If subject LT prefers to calm down by taking ablution then performing prayers and getting closer to God. Different from subject AD, where subject AD chooses to calm down by playing online games, surfing social media and communicating online with the Japanese community he follows.

.

الملخص

أعدت هذه الرسالة الجامعية بعنوان "استراتيجيات التكيف في مواجهة ضغوط العمل لدى الموظفين العاملين في شركة بترومينا ريتيل - محطة وقود سامبونج بليتار" من قبل حنا ويندا سابوتري، الرقم الجامعي 126308211031، بإشراف أحمد فوزان، بكالوريوس في الآداب، ماجستير في التربية الإسلامية.

الكلمات المفتاحية: استراتيجيات التكيف، ضغوط العمل، موظفو محطة الوقود.

تتطلب هذه الدراسة من ظاهرة في بيئة العمل الحديثة التي تتطلب من الموظفين العمل بإنتاجية عالية في ظروف متنوعة، بما في ذلك الضغوط المهنية، وبيئة العمل التي قد لا تكون دائماً داعمة، إضافة إلى توقعات العملاء المرتفعة. في هذا السياق، تُعد ضغوط العمل إحدى القضايا المهمة التي تؤثر على رفاهية الموظفين وإنتاجية المؤسسة. وانطلاقاً من أهمية القدرة على التكيف في مواجهة ضغوط العمل، أُجري هذا البحث لدراسة استراتيجيات التكيف مع الضغوط التي يستخدمها الموظفون في شركة بترومينا ريتيل - محطة وقود سامبونج بليتار.

يهدف هذا البحث إلى التعرف على أشكال استراتيجيات التكيف مع الضغوط التي يستخدمها الموظفون العاملون في شركة بترومينا ريتيل - محطة وقود سامبونج بليتار. وقد استخدمت هذه الدراسة منهج دراسة الحالة للحصول على بيانات وصفية جمعت من خلال المقابلات والملاحظات الميدانية. وتشمل عينة البحث الموظفين العاملين في شركة بترومينا ريتيل - محطة وقود سامبونج بليتار.

أظهرت نتائج هذا البحث أن الموظفين العاملين في شركة بترومينا ريتيل - محطة وقود سامبونج بليتار لا يستخدمون نوعاً واحداً فقط من استراتيجيات التكيف في مواجهة ضغوط العمل، بل يستخدمون كلا النوعين من هذه الاستراتيجيات. ومع ذلك، يختلف أسلوب كل من المبحوثين في طريقة تطبيقها.

تشمل استراتيجيات التكيف المستخدمة "التكيف الموجّه نحو المشكلة"، حيث يتعامل المبحوثان مع المشكلات بهدوء وبفكر إيجابي، ويختاران المناقشة عند مواجهة مشكلة بهدف إيجاد أفضل حل ممكن، مع تحمّل المسؤولية عن أي خطأ يرتكبه الموظف. كما يقوم المبحوثان بمشاركة مشاكلهما مع أشخاص مقربين مثل العائلة أو الزوج/الزوجة. كذلك يستخدمان تهيئة (LT) استراتيجيات "التكيف الموجّه نحو العاطفة"، غير أن لكل منهما أسلوباً مختلفاً في تطبيقها؛ إذ يفضل المبحوث تهيئة نفسه من خلال لعب الألعاب الإلكترونية، (AD) نفسه بالوضوء ثم أداء الصلاة والتقرب إلى الله، بينما يختار المبحوث وتصفح وسائل التواصل الاجتماعي، والتواصل عبر الإنترنت مع المجتمع المهتم بالثقافة اليابانية الذي ينتمي إليه.