

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Sumber daya manusia adalah asset penting dan vital bagi organisasi atau perusahaan. karena itu, tenaga kerja adalah salah satu bagian penting yang memiliki peranan vital dalam mencapai target perusahaan. Menurut Anugrah karyawan memiliki peran vital dalam pertumbuhan perusahaan, dimana kinerja yang baik akan berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas kinerja, serta performa yang bagus dari karyawan dapat meningkatkan produktivitas perusahaan.¹ Peneliti berkesimpulan bahwasannya karyawan adalah penentu apakah perusahaan ini berkembang atau tidak.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) karyawan adalah pegawai,pekerja, orang yang bekerja pada suatu lembaga (kantor, perusahaan,dsb) dengan mendapatkan gaji/upah. Terdapat berbagai jenis karyawan atau tenaga kerja, seperti pekerja operasional, pegawai tetap, dan pegawai tidak tetap.² Setiap perusahaan memiliki standar atau kriteria tertentu dalam menilai kualitas karyawan demi memastikan operasional perusahaan berjalan sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

Dunia kerja modern 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, stress kerja menjadi salah satu isu penting

¹ M Irfan and Veronica Suprpti, "Fakultas Psikologi Universitas Airlangga," *Psikologi Pendidikan dan Perkembangan* 3, no. 3 (2012): 9–12.

² BalaiPustakaKamusBesarBahasaIndonesia, "Kamus Besar Bahasa Indonesia," <https://archive.org/details/BalaiPustakaKamusBesarBahasaIndonesiabOk.org/page/n3/mode/2up>.

yang memengaruhi kesejahteraan karyawan dan produktivitas organisasi.

Dalam industri pelayanan publik seperti Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) yang dikelola oleh PT Pertamina Retail, karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan cepat, ramah, dan tepat, di bawah tekanan waktu dan risiko keselamatan yang tinggi. Mereka harus bekerja dalam kondisi lingkungan terbuka, dengan paparan panas, polusi dan potensi bahaya kebakaran. Selain itu, interaksi langsung dengan pelanggan yang beragam karakter juga menambah beban psikologis tersendiri. Hal ini menjadikan profesi sebagai operator SPBU rentan terhadap stres kerja.

PT Pertamina Retail yang selanjutnya disebut sebagai perusahaan, merupakan anak usaha yang berfokus pada sector ritel produk-produk pertamina. Perusahaan ini mulai berdiri pada 17 Juni 1997 dengan nama awal PT Pertajaya Lubrindo dan beroperasi di bidang pelumas. Kemudian, pada 1 September 2005, nama Perusahaan diubah menjadi PT Pertamina Retail sebagai bentuk respons terhadap dinamika pasar ritel, khususnya dalam sector Stasiun Pengisian bahan Bakar Umum (SPBU) di Indonesia yang bergerak menuju era pasar bebas global. Sejak Maret 2006, perusahaan mulai mengambil alih pengendalian dan operasional SPBU. Dalam perjalanannya, PT Pertamina Retail menargetkan menjadi perusahaan ritel kelas dunia melalui pengembangan usaha jangka panjang, baik dari sisi bahan bakar maupun non-bahan bakar, yang didukung oleh integrasi produk layanan. Tidak hanya menyediakan pengisian bahan bakar, perusahaan ini juga mulai menghadirkan berbagai layanan tambahan di area SPBU. Pada tahun 2020, perusahaan meluncurkan Pertashop, yakni SPBU berukuran kecil yang dihadirkan untuk mempermudah masyarakat pedesaan memperoleh bahan bakar dengan

kualitas dan harga setara SPBU regular.³

PT.Pertamina Retail memiliki Visi dan Misi sebagai berikut: Visi: Menjadi perusahaan Retail Energi Nasional kelas dunia yang terpercaya dan penopang kemandirian ekonomi masyarakat. Misi: a.) kami menjalankan usaha retail minyak, gas, non-fuel, energy baru dan terbarukan. b.) kami menyediakan produk dan layanan berkualitas berbasis teknologi modern melalui jaringan yang luas dan terintegrasi hingga ke pelosok negeri. c.) kami melayani dengan sepenuh kesungguhan untuk mewujudkan best customer experiences. d.) kami bangga memberikan kontribusi dan nilai tambah dalam menjaga ketahanan energy untuk menopang kemandirian ekonomi masyarakat dan mendukung pemerataan kemakmuran negeri.⁴

Dengan visi misi dari PT Pertamina Retail diatas mendukung bahwa menjalani kehidupan modern saat ini membuat karyawan harus menunjukkan kinerja yang optimal. Individu dalam organisasi atau perusahaan secara tidak langsung dituntut mampu beradaptasi dengan perubahan yang sering kali terjadi dengan cepat. Semakin banyak tuntutan pekerjaan yang diberikan kepada karyawan, semakin besar pula tanggungjawab yang harus mereka pikul.

Karyawan dituntut oleh perusahaan tempatnya berkerja memberikan banyak *skills*, performa, tenaga, serta waktu untuk menjalankan pekerjaannya, sehingga kesejahteraan mereka akan terganggu dan menghasilkan stres kerja.

Beban kerja yang berlebihan, sifat pekerjaan yang monoton, serta rutinitas kerja yang membosankan dapat menjadi faktor pemicu stres di kalangan karyawan. Selain itu kondisi internal perusahaan seperti

³ PT Pertamina Retail, "No Title," <https://pertaminaretail.com/contact-us/>.

⁴ Ibid.

penetapan arah kebijakan, perubahan strategi bisnis, aspek keuangan, tekanan kerja, tanggung jawab terhadap orang lain, perubahan jam kerja, hubungan antar individu yang kurang harmonis, serta konflik peran juga turut berkontribusi terhadap timbulnya stress kerja di lingkungan organisasi.

Data dari World Health Organization (WHO) menunjukkan bahwa stress di tempat kerja menjadi penyebab utama gangguan kesehatan mental, dengan konsekuensi seperti kelelahan kronis, gangguan tidur depresi dan bahkan penyakit jantung⁵. Data hasil riset kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2018 menyatakan bahwa prevalensi penduduk Indonesia pada penduduk yang berumur >15 tahun yang mengalami gangguan mental emosional atau stres 37.728 orang (9,8%) yang sebagian besar disebabkan oleh tekanan dalam pekerjaan⁶.

Stres biasanya terjadi akibat perasaan ketidak mampuan individu dalam menghadapi tuntutan lingkungan sehingga menimbulkan perasaan tegang dan tidak nyaman. Stress merupakan kondisi ketegangan yang muncul saat individu menghadapi permasalahan atau tantangan tertentu, namun belum menemukan solusi untuk mengatasinya. Keadaan ini juga dapat diperburuk oleh berbagai pikiran yang mengganggu konsentrasi terhadap apa yang hendak dilakukan. Stres bisa melanda siapa pun baik dari kalangan muda maupun tua, yang bekerja maupun yang sedang menempuh pendidikan.

Setiap individu memiliki cara tersendiri dalam menghadapi stres. Sebagian memilih untuk menjauh dari pemicu stress sebagai upaya meredakan tekanan sementara yang lain lebih memilih mencari solusi atas

⁵ World Health Organization, *World Health SWORLD HEALTH ORGANIZATION - World Health Statistics 2024*. ISBN 9789240094703. *Tatistics 2024*, 2024.

⁶ Arif Tri Setyanto, "Deteksi Dini Prevalensi Gangguan Kesehatan Mental Mahasiswa Di Perguruan Tinggi," *Wacana* 15, no. 1 (2023): 66.

permasalahan yang menyebabkan stress tersebut. Upaya yang dilakukan individu untuk mengatasi tekanan ini dikenal sebagai coping stres, yakni proses untuk memulihkan diri dari dampak stress, baik secara fisik maupun psikologis, seperti munculnya rasa tidak nyaman, gelisah atau tertekan. Strategi ini mencakup pendekatan kognitif dan perilaku yang digunakan untuk mengelola situasi menekan serta emosi negative yang merugikan.

Ada dua tipe Strategi *Coping* Menurut Lazarus dan Folkman. yaitu: 1. *Problem- focused coping* (coping terpusat masalah), di mana individu secara langsung mengambil tindakan untuk memecahkan masalah atau mencari informasi yang berguna untuk membantu pemecahan masalah, 2. *Emotion-focused coping* (coping terpusat emosi), di mana individu lebih menekankan pada usaha menurunkan emosi negatif yang dirasakan ketika menghadapi masalah atau tekanan⁷

Berdasarkan hasil temuan peneliti selama di lapangan, ada berbagai macam stressor yang dialami oleh subjek diantaranya, yaitu: Dalam hal pelayanan masih sering mengalami kesalahan. Beberapa karyawan selama bekerja mengatakan bahwa ketika melakukan kesalahan dalam melayani sedang tidak fokus. Ketidak fokusan yang terjadi dilatar belakangi berbagai hal, mulai dari karena faktor kelelahan, sedang mengalami permasalahan pribadi. Melayani pembeli dengan berbagai macam karakter juga dapat menyebabkan stres pada karyawan.

Dari temuan di atas, setiap karyawan yang bekerja di PT Pertamina Retail SPBU Sambong Blitar harus memiliki cara untuk mengatasi setiap

⁷ Richard S. Lazarus & Susan Folkman, "Stress, Appraisal, and Coping," in *Stress, Appraisal, and Coping* (Springer Publishing company New York, 1984), [https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=i-ySQQuUpr8C&oi=fnd&pg=PR5&dq=Lazarus,+R.+S.,+%26+Folkman,+S.+\(1984\).+Stress,+appraisal,+and+coping.+New+York,+USA:+Springer+Publishing+Company.&ots=DhGUhnhfNe&sig=OI5QTEINGeqIqvALTF6RVsnGO1I&redir_esc=y#v=one](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=i-ySQQuUpr8C&oi=fnd&pg=PR5&dq=Lazarus,+R.+S.,+%26+Folkman,+S.+(1984).+Stress,+appraisal,+and+coping.+New+York,+USA:+Springer+Publishing+Company.&ots=DhGUhnhfNe&sig=OI5QTEINGeqIqvALTF6RVsnGO1I&redir_esc=y#v=one).

permasalahan-permasalahan yang datang, agar permasalahan tersebut tidak membuat karyawan menjadi semakin stress dan menyebabkan dirinya menjadi tertekan. Tentu hal ini perlu adanya strategi coping yang baik oleh setiap karyawan untuk menyelesaikan permasalahan dalam dunia kerja maupun di kehidupannya.

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat diidentifikasi bahwasannya terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi karyawan pada saat bekerja yang mengakibatkan tekanan dan pada akhirnya mengalami stress kerja. Maka dengan demikian, penulis memutuskan melakukan penelitian dengan mengambil judul “STRATEGI *COPING* DALAM MENGHADAPI STRES KERJA PADA KARYAWAN YANG BEKERJA DI PT PERTAMINA RETAIL SPBU SAMBONG BLITAR”. penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bentuk-bentuk strategi *coping* stres karyawan yang bekerja di PT Pertamina Retail SPBU Sambong Blitar.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan gambaran di atas, maka rumusan masalah yang penulis ajukan dalam penelitian ini yaitu Bagaimana bentuk strategi *coping* stres yang dilakukan karyawan yang bekerja di PT Pertamina Retail SPBU Sambong Blitar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk-bentuk strategi *coping* stres yang dilakukan karyawan yang bekerja di PT Pertamina Retail SPBU Sambong Blitar.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

- a. Sebagai syarat memperoleh gelar sarjana (S.Psi) pada jurusan Psikologi Islam di Fakultas Ushluhuddin Adab Dan Dakwah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung
- b. Sebagai contributor terhadap pengembangan ilmu pengetahuan secara umum, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan penerapan strategi *coping* untuk mengurangi tingkat stress kerja pada karyawan

2. Kegunaan Praktis

Bagi perusahaan, Penulis memiliki harapan agar hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada pemilik perusahaan dalam kaitannya dengan pelaksanaan strategi *coping* dalam meminimalisasi stres kerja karyawan.

E. Penegasan Istilah

Peneliti perlu memaparkan sejumlah teori yang digunakan dalam penelitian ini, guna menghindari kesalah pahaman terhadap istilah-istilah yang digunakan. Adapun diantaranya sebagai berikut:

a) Strategi coping

Dalam konteks coping, strategi berarti suatu pendekatan atau cara yang dirancang individu untuk mengelola tekanan atau stress yang dialaminya. Dapat disimpulkan bahwa strategi merujuk pada serangkaian rencana atau langkah yang dirancang secara sistematis sebagai bentuk tindakan nyata yang dilakukan oleh individu dengan tujuan utama adalah mendorong terjadinya perubahan kearah yang lebih positif.

Menurut Lazarus, coping diartikan sebagai mekanisme yang digunakan seseorang untuk menghadapi situasi sulit, yang dapat dirasakan sebagai ancaman ataupun tantangan yang

menimbulkan ketidaknyamanan.⁸

Dengan demikian, strategi *coping* dapat dipahami sebagai suatu mekanisme yang digunakan individu untuk mengelola dan mengatasi tekanan dari situasi stres yang sedang dialami, melalui penyesuaian pola pikir maupun tindakan tertentu, dengan tujuan menciptakan perasaan aman dan nyaman dalam dirinya.

b) Stres kerja

Menurut Robbins stres kerja merupakan suatu reaksi psikologis yang tidak menyenangkan yang dialami individu sebagai respons terhadap tekanan dari lingkungan sekitar.⁹ Stress ini muncul ketika tuntutan pekerjaan, baik secara fisik maupun social, melebihi kapasitas individu untuk menghadapainya. Stress kerja dapat timbul dari interaksi antara seseorang dengan tugas-tugas yang diemban, dan hal ini berpotensi memengaruhi fungsi fisik maupun mental yang normal, sehingga menimbulkan dampak negative dan rasa tidak nyaman pada individu.

c) Karyawan

Karyawan merupakan individu yang menyediakan jasa, baik berupa tenaga, fisik, maupun pemikiran dan menerima imbalan sesuai dengan kesepakatan bersama.¹⁰ berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1969 tentang ketentuan-ketentuan pokok mengenai ketenagakerjaan, karyawan diartikan sebagai orang yang memiliki kemampuan untuk bekerja, baik secara fisik maupun mental, dalam rangka

⁸ Ibid.

⁹ Eka Gerhana Wulansari, "Stres Kerja Dengan Produktivitas Kerja Karyawan Di PT Politama Pakindo Ungaran," *Jurnal Psikologi Perseptual* 5, no. 1 (2020): 1.

¹⁰ Devi Witasari and Yuwan Jumaryadi, "Aplikasi Pemilihan Karyawan Terbaik Dengan Metode Simple Additive Weighting (Saw) (Studi Kasus Citra Widya Teknik)," *JUST IT: Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi dan Komputer* 10, no. 2 (2020): 115.

menghasilkan barang atau jasa guna memnuhi kebutuhan masyarakat.

F. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan penelitian ini, penulis mengelompokkan pembahasan ke dalam sejumlah bab utama yang selanjutnya dibagi lagi menjadi beberapa sub-bab, dengan rincian uraian sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan

BAB II: KAJIAN TEORI

Bab kajian teori berisikan tinjauan pustaka, penelitian terdahulu, kerangka teori

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian berisikan tentang rancangan penelitian, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN

Bab hasil penelitian menjelaskan berbagai temuan yang diperoleh setelah penelitian dilakukan. Temuan-temuan tersebut disajikan dengan bentuk kutipan wawancara dari subjek penelitian beserta penjelasan untuk memperjelas dan memperkuat hasil penelitian.

BAB V: PEMBAHASAN

Bab Pembahasan berisi penjelasan dan dukungan terhadap temuan, dengan mengutip pendapat dari subjek yang penelitian. Selanjutnya, penulis membandingkan temuan tersebut dengan penelitian yang telah ada, serta dengan teori atau pendapat para ahli.

BAB VI: PENUTUP

Bab Penutup merupakan bagian akhir dari penelitian ini yang berisikan tiga hal pokok yaitu, kesimpulan, implikasi dan saran.