COPING STRES KARYAWAN SAYGON WATERPARK PASURUAN

S K R I P S I

Oleh

Habib Rosyidi Yogatama
NIM. 12410109

FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2016

COPING STRES KARYAWAN SAYGON WATERPARK PASURUAN

SKRIPSI

Diajukan kepada
Dekan Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh
gelar Sarjana Psikologi (S. Psi)

Oleh:

Habib Rosyidi Yogatama
NIM. 12410109

FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2016

COPING STRES KARYAWAN SAYGON WATERPARK PASURUAN

SKRIPSI

Oleh:

Habib Rosyidi Yogatama
NIM. 12410109

Telah Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing

Endah Kurniawati P., M. Psi., Psikolog
NIP. 19750514 200003 2 003

Mengetahui,
Dekan Fakultas Psikologi
UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Dr. H. M. Lutfi Mustofa, M. Ag
NIP. 19730710 200003 1 002

SKRIPSI

***COPING* STRES KARYAWAN SAYGON WATERPARK PASURUAN**

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji

pada tanggal 14 Juni 2016

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing

Endah Kurniawati P., M. Psi., Psikolog
NIP. 19750514 200003 2 003

Anggota Penguji lain
Penguji Utama

Dr. Hj. Rifa Hidayah, M. Si
NIP. 19761128 200212 2 001

Ketua Penguji

Tristiadi Ardi Ardani, M. Si
NIP. 19720118 199903 1 002

Skripsi telah diterima sebagai salah satu persyaratan

untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi

Tanggal 21 Juni 2016

Mengesahkan
Dekan Fakultas Psikologi
UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Dr. H. M. Lutfi Mustofa, M. Ag
NIP. 19730710 200003 1 002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Habib Rosyidi Yogatama
Nim : 12410109
Fakultas : Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul "Coping Stres Karyawan Saygon Waterpark Pasuruan" adalah benar-benar hasil karya dari tulisan sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan. Kecuali dalam beberapa kutipan teori yang telah disebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan *claim* dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan pihak fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar saya bersedia mendapatkan sangsi.

Malang, 31 Mei 2016
Penulis,

Habib Rosyidi Yogatama
NIM. 12410109

PERPUSTA

MOTTO

إِنَّ مَعَ ٱلۡعُسۡرِ يُسۡرًا ۝٦ فَإِذَا فَرَغۡتَ فَٱنصَبۡ ۝٧ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَٱرۡغَب ۝٨

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan (6). Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain (7), Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap (8)".

(QS. Al Insyirah/ 94: 6-8)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
PUSAT PERPUSTAKAAN

PERSEMBAHAN

Karya ini aku persembahkan untuk:

Ayah dan Ibuku, yang telah memberikan seluruh cinta, segala kasih sayang tanpa henti, kecerdasan yang telah mengarahkanku menembus batas idealisme dan ambisi diri sendiri, yang penuh kedamaian, penuh cerita, segala jerih payahnya akan menjadi senyuman bagi semua anak-anaknya,

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat-Nya kepada kita semua

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil 'alamin segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan hanya kepada Allah SWT, pemilik hakiki segala kekuatan, Maha Pengasih dan Penyayang, tiada daya kecuali atas limpahan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, suri tauladan bagi seluruh umatnya yang kita nantikan syafa'atnya kelak di hari akhir.

Karya ini tidak pernah ada tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang telah terlibat. Atas rasa syukur dan kelegaan terselesaikannya skripsi ini, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Mudjia Rahardjo, M.Si, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. H. M. Lutfi Mustofa, M. Ag, selaku dekan Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Ibu Endah Kurniawati Purwaningtyas M. Psi., Psikolog, selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, masukan dan motivasi kepada penulis.
4. Kedua orang tuaku. Bapak Suyono dan Ibu Srigati. Saudara-saudaraku, Mbak Naning, Mbak Dian, Mas Danar, yang senantiasa memberikan suntikan doa, motivasi, semangat, kesabaran, serta kasih sayang tiada bertepi yang selalu tercurahkan pada penulis sampai saat ini.

5. Bapak Andik Rony Irawan, M. Si, Psi, selaku dosen wali. Terima kasih atas semua ilmu yang telah diberikan, juga saran, motivasi serta telah menjadi orang tua ke dua bagi penulis selama masa perkuliahan.
6. Seluruh civitas akademika Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, terutama seluruh Bapak dan Ibu Dosen, terima kasih atas segala ilmu dan bimbingannya.
7. PT Duta Putri Bersaudara Saygon Waterpark Pucangsari Sengon Purwosari Pasuruan, Khususnya pada bagian personalia, seluruh karyawan, Pak Eko, Bu Esti, dan yang lainnya atas kesempatan berharga yang diberikan kepada penulis.
8. Teman-teman Fakultas Psikologi Angkatan 2012, yang telah banyak memberi motivasi, pengalaman, dan tambahan-tambahan ilmu dari kegiatan diskusi dan sharing pendapat. Khhususnya teman-teman yang setiap tanggal 25 Februari selalu bersedia meluangkan waktunya memberi kejutan kepada penulis.
9. Teman-teman futsal seperjuangan, Tim Piastro UI 2014 dan Skizofrenia, Arsad, Jeki, Syamsul, Ikhwan, Wisnu, Azmi, Hakiki, Hafiz, Diat, Ilham, Uchup, dan yang lainnya atas keceriaan, persaudaraan, kekalahan, dan kemenangan yang menghiasi setiap pertandingan futsal. Semoga tali silaturahim senantiasa terjalin dan terjaga selamanya.
10. Seluruh teman-teman Mabna Ibnu Sina, khususnya lantai dua sayap kanan, Kamar 29 yang telah menjadi bagian cerita dari perjalanan penulis selama menempuh masa-masa menetap di asrama selama satu tahun.

Akhirnya penulis menyadari bahwa tidak ada karya yang sempurna. Skripsi hanyalah bentuk usaha penulis untuk melakukan yang terbaik. Segala saran dan kritik akan penulis terima dengan tangan terbuka. Semoga karya ini dapat memberi manfaat bagi banyak pihak.

Penulis,

Habib Rosyidi Yogatama

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
SURAT PERNYATAAN iii
HALAMAN MOTTO v
HALAMAN PERSEMBAHAN vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv
ABSTRAK xvi
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Konteks Penelitian 1
1.2 Batasan Istilah 12
1.3 Batasan Penelitian 13
1.4 Fokus Penelitian 13
1.5 Tujuan Penelitian 13
1.6 Manfaat Penelitian 13
BAB II KAJIAN TEORI 15
2.1 Stres 15
2.1.1 Pengertian Stres 15
2.1.2 Stres Kerja 15
2.1.3 Faktor Penyebab Stres Kerja 17
2.1.4 Jenis Stres dan Reaksi Stres 20
2.1.5 Dampak Negatif Stres 21
2.1.6 Dampak Psikofisiologis dari Stres 23
2.2 *Coping* 24
2.2.1 Pengertian *Coping* 24
2.2.3 Fungsi *Coping* 25
2.2.4 Aspek-aspek *Emotional Focused Coping* 26
2.2.5 Aspek-aspek *Problem Focused Coping* 28
2.3 *Coping* Stres 28

2.3.1 Pengertian dan Dinamika *Coping* Stres 28
2.3.2 Proses Terjadinya *Coping* Stres 30
2.4 *Coping* Stres dalam Perspektif Islam 31
2.4.1 Stres dalam Perspektif Islam 31
2.4.2 Coping dalam Perspektif Islam 36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 42
3.1 Kerangka Penelitian 42
3.2 Sumber Data Penelitian 44
3.3 Teknik Pengumpulan Data 48
3.4 Analisis Data 51
3.5 Kredibilitas Data 52
BAB IV HASIL PENELITIAN 55
4.1 Pelaksanaan/ Setting Penelitian 55
4.1.1 Pelaksanaan Penelitian 55
4.1.2 Gambaran Umum Lokasi Penelitian 59
4.2 Profil Subyek 59
4.2.1 Subyek 1 59
4.2.2 Subyek 2 60
4.2.3 Subyek 3 61
4.3 Temuan Lapangan 63
4.3.1 Subyek 1 63
4.3.1.1 Laporan Observasi Wawancara 1 63
4.3.1.2 Laporan Observasi Wawancara 2 Subyek 1 65
4.3.1.3 Penyebab Stres dan Strategi *Coping* yang Dilakukan 66
A. Tekanan yang Bersumber dari Lingkungan Kerja 66
B. Tekanan yang Bersumber dari Lingkungan non Kerja 81
C. Usaha Mengatasi Masalah Berfokus ke Titik Permasalahan 84
D. Usaha Meregulasi Emosi dalam Merespon Masalah 89
4.3.2 Subyek 2 96
4.3.2.1 Laporan Observasi Wawancara 1 96
4.3.2.2 Laporan Observasi Wawancara 2 97
4.3.2.3 Penyebab Stres dan Strategi *Coping* yang Dilakukan 99
A. Tekanan yang Bersumber dari Lingkungan Kerja 99
B. Tekanan yang Bersumber dari Lingkungan non Kerja 113

C. Usaha Mengatasi Masalah Berfokus ke Titik Permasalahan 116
D. Usaha Meregulasi Emosi dalam Merespon Masalah 120
4.3.3 Subyek 3.....125
4.3.3.1 Laporan Observasi Wawancara 125
4.3.3.2 Penyebab Stres dan Strategi *Coping* yang Dilakukan.....126
A. Tekanan yang Bersumber dari Lingkungan Kerja 126
B. Tekanan yang Bersumber dari Lingkungan non Kerja 136
C. Usaha Mengatasi Masalah Berfokus ke Titik Permasalahan 139
D. Usaha Meregulasi Emosi dalam Merespon Masalah 142
4.4 Analisis dan Pembahasan.....146
A. Penyebab Stres Kerja Karyawan.....146
A.1 Tekanan Karena Lingkungan Fisik Kerja 151
A.2 Tekanan karena hubungan antar individu 152
A.3 Tekanan muncul karena beban kerja dinilai berat.....153
A.4 Tekanan akibat karakteristik tugas.....154
A.5 Tekanan yang berasal dari gaji.....157
A.6 Perpindahan struktur tanpa pemberitahuan.....158
A.7 Tekanan yang berasal dari lingkungan keluarga.....158
A.8 Tekanan menyeimbangkan waktu kerja dengan keluarga 160
A.9 Tekanan Karena Adanya Perbedaan Individu.....161
B. *Coping* yang Dilakukan.....162
B.1 Penyelesaian masalah secara konkret.....163
B.2 Mengubah keadaan dengan hati-hati, bertahap dan analitis.....164
B.3 Mendapatkan kenyamanan emosional dan bantuan orang lain.....166
B.4 Usaha untuk tidak terlibat dalam permasalahan.....168
B.5 Menyadari tanggung jawab diri sendiri.....168
B.6 Mencari dukungan sosial & emosional dari orang lain.....169
B.7 Mencoba mengatur perasaan diri 170
B.8 Usaha mencari makna positif 171
BAB V PENUTUP.....174
5.1 Kesimpulan 174
5.2 Saran 176
DAFTAR PUSTAKA.....178
DAFTAR LAMPIRAN.....181

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Norma Kategorisasi 46
Tabel 3.2 Tingkat Gejala Stres Karyawan Saygon Waterpark 47

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM
PUSAT PERPUSTAKAAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Penyajian Data Subyek TH 95
Gambar 4.2 Penyajian Data Subyek WS 124
Gambar 4.3 Penyajian Data Subyek MM 145
Gambar 4.4 Penyajian Data Secara Keseluruhan.....173

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM
PUSAT PERPUSTAKAAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Laporan Hasil Verbatim Wawancara dan Pemadatan Fakta

Lampiran 3. Laporan Hasil Observasi

Lampiran 4. Hasil Wawancara *Significant Other*

Lampiran 5. Hasil Kategorisasi

Lampiran 6. Kuisioner Gejala Stres

Lampiran 7. Hasil Kategorisasi Kuisioner

Lampiran 8. Surat Izin Penelitian

Lampiran 9. Daftar Hadir Penelitian

Lampiran 10. Surat Ketersediaan Subyek

Lampiran 11. Bukti Konsultasi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM PUSAT PERPUSTAKAAN

ABSTRAK

Habib Rosyidi Yogatama, 12410109, *Coping* Stres Karyawan Saygon Waterpark Pasuruan, *Skripsi*, Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, 2016.

Sebagai upaya dalam melihat dan memahami peristiwa dari suatu pengalaman individual yang berkaitan dengan suatu fenomena tertentu. Penelitian ini berfokus untuk mengetahui bagaimana gambaran dari strategi *coping* yang dilakukan oleh karyawan Saygon Waterpark ketika mengalami stres pada saat bekerja. Karena di lingkungan kerja karyawan selalu dihadapkan dengan *stressor-stressor* yang berasal dari lingkungan kerja sendiri maupun non kerja. jika tidak diatasi, akan berdampak terhadap profesionalitas kerjanya. Mengingat kepuasan pengunjung menjadi kunci utama, maka setiap karyawan harus melayani dengan professional, meskipun dalam keadaan penuh tekanan.

Kerangka penelitian yang diambil peneliti adalah penelitian kualitatif, dengan pendekatan fenomenologis yang bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana gambaran strategi *coping* yang dilakukan oleh karyawan Saygon Waterpark ketika mengalami stres pada saat bekerja. Teknik *purposive sampling* digunakan peneliti dalam menentukan subyek penelitian yang berjumlah 3 orang. Sementara teknik pengambilan data dilakukan dengan metode observasi dan wawancara.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa sumber *stressor* karyawan Saygon Waterpark yang berasal dari lingkungan kerja meliputi kondisi lingkungan fisik kerja, *stressor* karena peran atau tugas, adanya hubungan antar pribadi dan bersumber dari organisasi. Sedangkan sumber *stressor* karyawan Saygon Waterpark yang berasal dari lingkungan non kerja meliputi adanya problem di dalam keluarga, tantangan menyeimbangkan waktu kerja dengan waktu bersama keluarga, dan tekanan akibat perbedaan individu dalam menghadapi tekanan. Kemudian strategi yang digunakan karyawan untuk mengatasi stres pada saat bekerja adalah dengan *problem focused coping*, yaitu usaha untuk mengurangi *stressor*, dengan mempelajari cara-cara atau keterampilan-keterampilan yang digunakan dalam mengubah situasi, keadaan, atau pokok permasalahan. Selain itu juga dengan *emotional focused coping* yaitu usaha untuk mengontrol respons emosional terhadap situasi yang dinilai menekan.

Kata Kunci: Stres, *Coping*, Karyawan.

ABSTRACT

Habib Rosyidi Yogatama, 12410109, Stress Coping of Employees Saygon Waterpark Pasuruan, *Skripsi*, Faculty of Psychology State Islamic University (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, 2016.

In an effort to see and understand the events of an individual experiences relating to a particular phenomenon. This study focuses to determine how the image of coping strategies performed by employees Saygon Waterpark when experiencing stress at work. Because in a working environment that is always faced with a stressors that comes from their own work environment as well as non-workers. if not addressed, will affect his professionalism. Given the customer satisfaction is the key factor, then every employee must serve with professional, though in a state of stress.

Framework of research undertaken by researchers is a qualitative study with a phenomenological approach that aims to describe how the image of coping strategies performed by employees Saygon Waterpark when experiencing stress at work. Purposive sampling technique the researchers used in determining the research subjects totaling 3. While the technique of data collection is done by observation and interviews.

The result showed that the source of stressor employees Saygon Waterpark derived from the work environment includes the physical environment of work, stressor for roles or tasks, their interpersonal relationships and sourced from organizations. While the source of stressor employees Saygon Waterpark are derived from non-work environments include the presence of problems in the family, the challenge of balancing work time with family time, and pressure due to individual differences in the face of pressure. Then the employees of the strategies used to cope with stress at work is with problem focused coping is the effort to reduce stressors, by studying ways or skills that are used in changing situations, circumstances, or subject matter. In addition, by emotional focused coping is the effort to control the emotional response to the situation assessed pressing.

Key Words: Stress, Coping, Employees.

مستخلص البحث

حبيب راشيد يوكاتما، 12410109، التعامل Coping الإجهاد من العامل سيكون ملاهي مائية Pasuruan، بحث جامعي، كلية علم النفس في جامعة الإسلامية الحكومية مولانا مالك إبراهيم مالانج، 2016.

لمعرفة وفهم الأحداث في محاولة من الخبرات الفردية المتعلقة ظاهرة معينة. وتركز هذه الدراسة إلى تحديد كيف يمكن لصورة استراتيجية التعامل على موظف سيكون ملاهي مائية التي يقوم بها عند الإجهاد في العمل. لأنه في بيئة العمل التي تواجه دائما مع إطار الضغوطات (stressor) التي تأتي من بيئة عملهم الخاصة فضلا عن عدم العمال. إذا لم يتم التصدي لها، سوف تؤثر على مهنيته. بالنظر إلى رضا العملاء هو العامل الأساسي، ثم يجب على كل موظف يعمل مع المهنية، وإن كان في حالة التوتر.

إطار البحث التي أجريت من قبل الباحثين هو دراسة نوعية مع نهج الظواهر التي تهدف لوصف كيف يمكن لصورة استراتيجية التعامل على موظف سيكون ملاهي مائية التي يقوم بها عند الإجهاد في العمل. تقنية أخذ العينات الهادفة استخدم الباحث في تحديد الموضوعات البحثية التي يبلغ مجموعها اشخاص. في حين يتم تقنية لجمع البيانات عن طريق وسائل الملاحظة والمقابلة.

وأظهرت النتيجة أن مصدر من الموظف سيكون ملاهي مائية المستمدة من بيئة العمل ويشمل البيئة المادية للعمل، إطار الضغوطات لأدوار أو المهام، علاقاتهم الشخصية ومصدرعلي المنظمة. بينما تستمد مصدر إطار الضغوطات الموظف سيكون ملاهي مائية من غير البيئات العمل يعني وجود مشاكل في الأسرة، والتحدي المتمثل في تحقيق التوازن بين وقت العمل مع وقت في الأسرة، والضغط بسبب الفروق الفردية في مواجهة الضغوط. ثم الاستراتيجية المستخدمة للعامل في التغلب علي الإجهاد في العمل مع problem focused coping هو محاولة للحد من إطار الضغوطات، من خلال دراسة طرق أو المهارات التي يتم استخدامها في تغيير المواقف والظروف، أو المشكلات. وبالإضافة إلى ذلك، يعني جهود لتحكم في استجابة العاطفية على الحالة التي كانت قمعية.

الكلمات البحث: الإجهاد ، و التعامل ، والموظف

PUSAT PERPUSTAKAAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Kebutuhan akan sumber daya manusia yang kompeten di berbagai bidang, tampaknya menjadi perhatian khusus yang dibutuhkan oleh banyak perusahaan belakangan ini. Potensi akan sumber daya manusia merupakan salah satu hal yang memiliki peran penting di berbagai bidang, tak terkecuali di bidang industri pariwisata. Pada dasarnya manusia merupakan makhluk yang unik, yang memiliki berbagai macam karakteristik yang sukar untuk ditebak. Oleh sebab itulah, pembahasan mengenai manusia dalam ilmu psikologi khususnya, tidak pernah habis dimakan oleh waktu.

Membicarakan sumber daya manusia dalam bidang industri, khususnya di dalam industri pariwisata. Keberadaan sumber daya manusia merupakan salah satu indikator yang bisa digunakan untuk menentukan berhasil tidaknya sebuah perusahaan dalam menciptakan produk unggul, baik berupa barang maupun jasa dalam memenuhi permintaan dan kebutuhan pasar, yang semakin hari semakin kompleks. Selain itu juga, sumber daya manusia memegang peran penting dan menjadi salah satu kunci untuk memenangkan persaingan global yang semakin hari semakin kompetitif dan sengit (Kusworo & Damanik, 2002).

Apabila di dalam perusahaan tidak terdapat sumber daya manusia yang mengelola, maka bisa dipastikan perusahaan tersebut tidak akan bisa berdiri, apalagi berjalan. Semua orang yang bekerja di dalam sebuah perusahaan memiliki peran masing-masing yang tidak bisa diukur mana yang lebih penting. Semuanya

memiliki peran yang begitu krusial dalam mengamati, mengendalikan dan meningkatkan kualitas perusaahaan. Sebab dengan tanpa adanya sumber daya manusia yang bekerja di dalamnya, maka sebuah perusahaan tidak akan bisa berjalan (Nirwandar, 2014). Selain itu juga, dengan tanpa adanya sumber daya manusia yang terlibat di dalamnya, sebuah organisasi dalam perusahaan tidak akan pernah bisa mencapai tujuan yang diinginkannya (Sopiah, 2008). Oleh sebab itulah, pemahaman mengenai kompetensi akan sumber daya manusia sangatlah penting. Sehingga dengan memahami kualitas dan kompetensi sumber daya manusia, apa saja yang harus dikuasai, baik dalam dunia perusahaan maupun organisasi. Maka seseorang akan dapat bertindak, bersikap dan berpikir dengan tepat pula, dengan begitu maka tujuan dari perusahaan atau organisasi akan mudah untuk dicapai.

Berbicara mengenai sumber daya manusia di bidang industri. Sektor pariwisata merupakan salah satu perusahaan dalam sektor industri yang menyediakan dan memberikan produk berupa jasa. Tidak bisa dipungkiri, bahwa dalam menyediakan dan memberikan produk berupa jasa yang berkualitas, maka harus didukung oleh mutu dari sumber daya manusia yang kompeten pula. Hal ini tidak lepas dari peran karyawan sebagai sumber daya manusia yang bersangkutan. Seperti yang dikatakan Damanik (2013), kondisi sumber daya manusia merupakan salah satu parameter yang digunakan untuk mengetahui tingkat daya saing dari perusahaan dengan perusahaan lain. Dapat difahami bahwasanya karyawan yang memiliki kompetensi unggul, akan mampu bersaing menghadapi tuntutan kualitas

produk, permintaan yang tinggi, pelayanan wisata dan kebutuhan pasar yang semakin hari semakin kompleks.

Tidak terkecuali juga, karyawan dari Saygon Waterpark Purwosari Pasuruan. Persaingan di dalam dunia industri pariwisata yang semakin hari semakin sengit dan kompetitif, siap tidak siap harus dihadapi dengan sigap. Ada beberapa tantangan yang harus dihadapi oleh perusahaan di dalam dunia industri pariwisata dalam memajukan industri pariwisatanya, di antaranya adalah insfrastruktur, sinergi kebijakan, pemberdayaan masyarakat dan sumber daya manusia itu sendiri (Nirwandar, 2014). Tantangan yang berasal dari sumber daya manusia itu sesegera mungkin harus diminimalisi sisi negatifnya dan terus menerus dikembangkan segi kualitasnya. Dikarenakan kepuasan wisatawan atau pengunjung menjadi upaya yang harus diwujudkan. Hal ini membutuhkan pelayanan yang benar-benar harus maksimal. Kepuasan wisatawan tidak akan didapatkan, apabila karyawan di tempat tersebut tidak memberikan pelayanan atau kinerja dengan maksimal.

Damanik (2013) memaparkan bahwa kualitas sumber daya manusia (karyawan) bisa dilihat dari beberapa indikator, diantaranya adalah indikator tingkat harapan hidup, tingkat angka buta huruf, tingkat pendidikan, tingkat pengangguran, tingkat pelatihan, tingkat keterampilan, dan gender. Keterampilan merupakan salah satu hal yang perlu dikembangkan dan dilatih oleh beberapa karyawan jika kualitasnya ingin semakin baik, khususnya bagi karyawan Saygon Waterpark. Keterampilan ini sangat dibutuhkan oleh beberapa karyawan, terutama

dalam mengelola emosi mereka ketika bekerja dalam kondisi yang dianggap mengancam atau menekan mereka.

Jika mengamati proses pendidikan di Indonesia, proses belajar mengajar umumnya lebih banyak diarahkan kepada kemampuan kognitif saja. Individu jarang diajarkan atau dilatih untuk melatih dan mengembangkan aspek emosinya. Seperti: pelatihan tentang bagaimana mengelola emosi, menghadapi konflik, mengelola konflik, berkomunikasi secara positif, mengelola stres dan keterampilan hidup lainnya. Keterampilan itulah yang dinamakan *softskill* atau *lifeskill* yang harus dilatih. Akibatnya, sekarang ini banyak individu yang kurang terampil dalam mengelola dan menghadapi emosi dan stres kehidupan. Ketidakmampuan mengelola emosi dan stres ini membuat individu tidak berdaya menghadapi situasi penuh tekanan dan konflik, akibatnya individu cenderung melakukan tindakan destruktif untuk mengelola emosi, konflik dan stres kehidupan yang dihadapinya (Safaria & Saputra, 2012).

Hal ini juga dihadapkan pada karyawan Saygon Waterpark. Keterampilan dalam mengembangkan dan meningkatkan *softskill* atau *lifeskill* juga harus sering dilatih. Pada dasarnya emosi manusia bisa dibagi menjadi dua kategori umum jika dilihat dari dampak yang ditimbulkannya (Safaria & Saputra, 20012). Kategori pertama adalah emosi positif. Emosi positif memberikan dampak yang menyenangkan dan menenangkan, seperti: tenang, santai, gembira, senang, lucu dan rileks. Sedangkan kategori kedua adalah emosi negatif. Ketika individu mengalami emosi negatif maka dampak yang ditimbulkan diantaranya seperti: sedih, kecewa, putus asa, depresi, tidak berdaya dan stres.

Karyawan juga merupakan bagian dari makhluk sosial yang tidak bisa hidup sendiri. Tentunya dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya tidak luput mengalami saat-saat dimana dia merasa marah, jengkel, kecewa, bahkan hingga mengalami stres. Kualitas sumber daya manusia (karyawan) inilah di Saygon Waterpark yang perlu dikembangkan dan dilatih ketika karyawan tersebut sedang mengalami emosi negatif, terlebih stres yang dialaminya pada saat bekerja, dengan demikian karyawan tersebut tetap mampu memberikan pelayanan secara maksimal, dan mampu untuk memuaskan wisatawan yang datang. Hal ini senada dengan pernyataan yang dikatakan oleh Pimpinan HRD Saygon Waterpark yang mengatakan:

> *"yang menjadi penekanan di Saygon Waterpark dan yang perlu dibenahi dan dilatih oleh masing-masing karyawan di sini adalah mengenai pengelolaan emosi, khususnya ketika menghadapi tekanan kerja baik yang timbul karena menghadapi banyaknya wisatawan yang datang dengan berbagai macam karakter, maupun tekanan yang timbul dari luar pekerjaan. Mengingat Saygon berbeda dengan pabrik ya mas, maksudnya kepuasan wisatawan menjadi syarat utama, maka di Saygon Waterpark setiap karyawan diminta untuk tetap professional dalam memberikan pelayanan, dengan sebaik mungkin yang senantiasa bekerja dengan penuh tanggung jawab, disiplin, dan kerja keras, serta memberikan pelayanan yang ramah dengan membumikan semboyan 3S, yaitu: senyum, sapa dan salam".* (wawancara, 5 Januari 2016).

Berdasarkan keterangan dari wawancara di atas dapat difahami bahwa pengelolaan emosi karyawan Saygon Waterpark dalam menghadapi tekanan saat bekerja menjadi perhatian khusus, mengingat Saygon Waterpark merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa, artinya kepuasan wisatawan menjadi kunci utama. Maka dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan, karyawan diminta untuk selalu professional, selalu mengedepankan etos kerja dengan penuh

tanggung jawab, disiplin, dan kerja keras, serta membumikan jargon atau semboyan senyum, salam, sapa. Meskipun tidak jarang, setiap karyawan dihadapkan dengan kondisi yang penuh dengan tekanan.

Memang, situasi yang penuh dengan tekanan dapat datang kapan saja dan kepada siapa saja, dan individu tidak bisa menghindarinya. Keadaan yang penuh dengan tekanan yang tidak dapat dihindari seringkali menjadi sumber pemicu stres pada karyawan saat bekerja. *Stress* kerja merupakan interaksi dari beberapa faktor, yaitu stres di pekerjaan itu sendiri sebagai faktor eksternal, dan faktor internal seperti karakter dan persepsi dari karyawan itu sendiri. Lebih lanjut, stres kerja tidak semata-mata disebabkan masalah internal, sebab reaksi terhadap stimulus akan sangat tergantung pada reaksi subyektif individu masing-masing. Beberapa sumber stres yang dianggap sebagai sumber stres kerja meliputi kondisi pekerjaan, konflik peran, struktur organisasi, dan pengembangan karir (Rustiana & Cahyati, 2012). Penjelasan mengenai stres kerja lebih lanjut menurut Sutarto (Febriana, 2013) merupakan hasil interaksi antara individu dan lingkungan kerja, maksudnya adalah interaksi antara individu dengan lingkungan kerjanya bisa menimbulkan stres kerja apabila lingkungan tersebut dapat memberi tekanan yang kurang mengenakkan baik secara fisiologis, psikologis maupun sikap pada individu.

Stres kerja yang dihadapi oleh karyawan bisa dikenali dengan melihat gejala-gejala yang timbul dalam diri mereka. Menurut Rustiana & Cahyati (2012) memaparkan bahwa gejala stres kerja meliputi: Gejala fisikal (yakni sulit tidur, ada gangguan pencernaan, keringat berlebih, berubah selera makan, kehilangan

gairah atau daya energi, banyak melakukan kekeliruan maupun kesalahan dalam kerja dan kehidupan); Gejala emosional (meliputi mudah marah, mudah tersing-gung, terlalu sensitif, gelisah dan cemas, sedih, mudah menangis dan depresi, gugup, agresif, terhadap orang lain, dan mudah bermusuhan serta menyerang, ada kelesuan mental); Gejala intelektual (yakni mudah lupa, kacau pikiran, sulit berkonsentrasi, prestasi dan produktivitas kerja menurun, mutu kerja rendah, suka melamun berlebihan, banyak kekeliruan yang dibuat dalam kerja, kehilangan rasa humor yang sehat); Gejala interpersonal (yaitu sikap acuh tak acuh, kepercayaan terhadap orang lain hilang, mudah mengingkari janji dengan orang lain, bersikap menutup dan membentengi diri terhadap orang lain).

Studi pendahuluan yang dilaksanakan peneliti dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan atau observasi pada beberapa karyawan Saygon Waterpark, mulai dari tanggal 5 Januari 2016 sampai dengan 15 Januari 2016. Diketahui bahwasanya gejala-gejala stres dari karyawan Saygon Waterpark bisa dilihat seperti: pada saat bekerja karyawan divisi life guard dan cleaning service sering salah dalam mengambil tindakan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung, merasa bingung dengan peran atau tugas yang harus dikerjakan, kurang bisa berkonsentrasi saat bekerja, diajak berbicara dengan karyawan lainnya sering tidak nyambung, terkadang sering merokok diam-diam dan sembunyi-sembunyi pada saat bekerja, padahal peraturan perusahaan tidak memperbolehkan, sering memainkan HP meskipun di saat kondisi pengunjung sedang ramai, sering melamun disela-sela bekerja, mimik arau ekspresi wajah sering terlihat cemberut ketika bekerja, tiba-tiba berubah menjadi diam tidak

memberikan respon jika diajak berbicara, berangkat masuk kerja seringkali telat, penampilan pada saat bekerja juga terlihat acak-acakan, kerjanya terkesan seperti orang terburu-buru, kurang bisa santai. Pada kesempatan wawancara, pihak HRD juga mengatakan hal yang senada:

> "*ketika saya turun ke lapangan melihat teman-teman karyawan bekerja, saya sering menegur teman-teman karyawan yang asik memainkan HP, atau karyawan yang datangnya telat, kalau 10 menit atau 15 menit gitu masih bisa ditolerir, namun lebih dari itu tidak bisa, kemudian saat melihat karyawan yang kerjanya kelihatan kurang semangat, yang suka melamun saat bekerja gitu biasanya saya bercandain, saya kasih semangat, ada juga beberapa karyawan yang tiba-tiba berdiam diri, kalau diajak berbicara tidak nyambung, biasanya kalau seperti itu, sedang ada masalah, maksud saya dengan memberikan guyonan dan semangat adalah agar mereka tetap bisa bekerja dengan baik".* (wawancara, 5 Januari 2016).

Itulah sebabnya mengapa pengelolaan emosi sangat penting bagi karyawan Saygon Waterpark, dalam mengatasi atau mengurangi tekanan yang menyebabkan stres pada saat bekerja. Sehingga mereka tetap bisa untuk bekerja dengan penuh tanggung jawab, disiplin, dan kerja keras, serta memberikan pelayanan dengan penuh keramahan, dengan membumikan semboyan 3S, yaitu: senyum, sapa dan salam. Semboyan senyum, sapa dan salam merupakan indikator pelayanan utama yang harus diberikan oleh semua karyawan Saygon Waterpark kepada para wisatawan. Apabila karyawan terjebak dalam kesulitan mengelola emosi ketika mengatasi stres kerja, ini akan memiliki dampak terhadap terganggunya perkembangan perusahaan, bahkan perusahaan tidak akan pernah bisa mencapai tujuan yang diinginkannya (Sopiah, 2008). Selain itu juga bisa menjadi bahan pertimbangan perusahaan untuk mengambil kebijakan, seperti: kenaikan jabatan, bonus gaji, atau bahkan hingga pemutusan kontrak.

Langkah awal yang bisa dilakukan untuk meningkatkan ketrampilan/ kemampuan individu dalam mengatasi stres adalah dengan mengenali penyebab stresnya terlebih dahulu, dan bagaimana perbedaannya antara satu orang dengan yang lainnya dalam menghadapi stres, mengenal gejala-gejalanya dan menemukan cara-cara efektif untuk mengatasinya. Apabila karyawan belum bisa mengenali sumber mana saja yang menjadi *stressor* dalam kehidupannya, tentu karyawan tersebut akan terjebak di dalamnya dan tidak akan mampu melepaskan diri dari situasi yang penuh dengan stres. Jika kondisi ini terjadi secara terus-menerus, maka karyawan akan dipermainkan oleh kondisi-kondisi eksternal yang mampu menghambat prestasi kerjanya (Safaria & Saputra, 2012).

Lebih lanjut, pihak HRD menuturkan di Saygon Waterpark sendiri tidak semua karyawan memiliki kemampuan pengelolaan emosi yang baik, masih ada beberapa karyawan yang perlu untuk terus diingatkan dan diberi bimbingan, caranya adalah dengan memberikan suntikan semangat, bisa juga dengan memberikan guyonan-guyonan, dengan harapan emosi negatif bisa terkelola dengan baik. Itulah kemampuan khusus yang harus dilatih dan dibiasakan oleh masing-masing karyawan dalam mengelola emosi dirinya sendiri, apalagi pihak HRD juga tidak bisa setiap hari memantau secara kontinyu atau terus-terusan.

> "*ada beberapa karyawan di sini yang masih belum bisa mengelola emosinya dengan baik, mereka masih perlu untuk diberikan dampingan dan diingatkan terlebih dahulu, terkadang saya selaku HRD juga memberikan stimulus dengan memberikan semangat atau kadang juga guyonan, biar mereka bisa menghilangkan emosi negatifnya, mengingat sebagai HRD juga tidak bisa setiap hari mendampingi teman-teman karyawan juga kan, siapa lagi kalau tidak mereka sendiri yang membiasakan*". (Wawancara, 5 Januari 2016).

Usaha yang juga sebagai *softskill* dalam mengelola emosi inilah yang harus dilatih dan dibiasakan oleh Karyawan Saygon Waterpark dalam menghadapi tekanan saat bekerja, sehingga mereka tetap mampu memberikan pelayanan professional kepada para pengunjung. Usaha inilah yang lebih dikenal dengan istilah *coping*. *Coping* menurut Lazarus (Ntoumanis, Edmunds, Duda, 2009) adalah kemampuan mengubah kognitif atau perilaku individu secara konstan agar tuntutan-tuntutan dari luar dirinya (eksternal) maupun dalam dirinya (internal) yang diperkirakan membebani dan melampaui kemampuan individu menjadi melemah. Sarafino (Arlotas, 2010) lebih lanjut menjelaskan *coping* terhadap stres merupakan suatu proses yang dilakukan individu dalam usahanya untuk mengatasi kesenjangan antara tuntutan yang dipersepsikan dan sumber-sumber yang dimilikinya dalam menghadapi situasi yang *stresfull*.

Ada dua model *coping* yang bisa digunakan karyawan untuk mengatasi tekanan yang menyebabkan dirinya mengalami stres kerja, menurut Matheny (Rice, dalam Safaria & Saputra, 2012) yaitu yang pertama adalah *coping* kombatif dan yang kedua adalah *coping* preventif. *coping* kombatif merupakan *escape learning* (penyelesaian) dengan langsung bertempur untuk mengatasi dan memecahkan persoalannya. Sedangkan *coping* preventif adalah *avoidant learning* (penghindaran) merupakan usaha-usaha untuk mencegah terjadinya distres sehingga individu lebih tahan terhadap tekanan tersebut. Apabila setiap karyawan telah mampu mengelola emosi dalam menghadapi tekanan yang menyebabkan dirinya mengalami *stress* pada saat bekerja dengan baik, maka pelayanan

professional yang penuh keramahan dengan senyum, salam, sapa mampu terimplikasikan dengan baik, sebagaimana yang diinginkan oleh perusahaan.

Beberapa penelitian terdahulu tentang *coping* stres, yang dilakukan oleh menyebutkan bahwa Nugroho, Andrian dan Marselius (2012) dengan judul "*Study Deskriptif Burnout dan Coping Stres pada Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya*" menunjukkan bahwa *coping* stres dapat membantu perawat dalam menghadapi situasi *stressful/ burnout*, dengan menggunakan *coping* yang efektif sesuai dengan permasalahan yang sedang dihadapi perawat, dapat meminimalkan terjadinya *stressful/ burnout* di tempat kerja. Sedangkan penelitian terdahulu tentang stres kerja, yang dilakukan oleh Gaffar (2012), dengan penelitiannya yang berjudul "*Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) TBK Kantor Wilayah X Makasar*" mendapati hasil bahwa terjadi pengaruh yang signifikan antara stres kerja dengan kinerja karyawan. Maksudnya adalah stres kerja sangat mempengaruhi kualitas kinerja karyawan dalam bekerja.

Sehingga dengan demikian, dari seluruh pemaparan yang telah dijelaskan pada beberapa paragraf di atas. Juga untuk melengkapi hasil dari penelitian-penelitian yang telah ada sebelumnya, khususnya di Saygon Waterpark sebagai perusahaan yang memproduksi jasa, yang bergerak di bidang industri pariwisata, berbeda dengan perusahaan lainnya yang bergerak dalam produksi barang. Selain itu belum adanya peneliti yang melakukan penelitian mengenai *coping* yang dilakukan di Saygon Waterpark. Maka, fokus penelitian yang dipilih oleh peneliti pada penelitian ini adalah mengenai *coping* yang dilakukan oleh karyawan

Saygon Waterpark dalam mengatasi stres saat kerja. Judul yang dipilih peneliti pada penelitian ini adalah "*Coping* Stres Karyawan Saygon Waterpak Pasuruan".

1.2 Batasan Istilah

Pembatasan istilah sebagaimana yang disebutkan dalam judul penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. *Coping* stres

   Coping stres merupakan usaha yang dilakukan oleh individu untuk memanajemen dirinya dalam menghadapi kondisi fisiologis, psikologis dan perilaku yang muncul sebagai respon dari lingkungan kerja maupun non kerja yang penuh dengan *stressor*.

2. Karyawan

   Karyawan yaitu sumber daya manusia memiliki peran dalam memberikan pelayanan dengan professional.

3. Saygon Waterpark Pasuruan

   Saygon Waterpark merupakan lingkungan kerja karyawan berupa wisata taman air yang memiliki beberapa wahana, seperti: wahana pesawat, wahana kolam ombak, kolam arus, waterpark anak, yang berlokasi di Kabupaten Pasuruan.

4. *Coping* stres karyawan Saygon Waterpark Pasuruan

   Coping stres karyawan Saygon Waterpark Pasuruan merupakan usaha yang dilakukan karyawan dalam memberikan pelayanan professional untuk mengelola kondisi psikologi, fisiologi dan perilaku dirinya sebagai

respon dari *stressor* lingkungan kerja maupun non kerja yang dianggap mampu menekan/mengancam dirinya.

1.3 Batasan Penelitian

Batasan penelitian yang dikaji dalam penelitian ini adalah mengenai c*oping* yang dilakukan karyawan Saygon Waterpark Pasuruan sebagai usaha dalam mengelola kondisi psikologi, fisiologi dan perilaku dirinya dalam mengatasi *stressor* yang bersumber dari lingkungan kerja dan non kerja, yang berdampak terhadap kinerjanya.

1.4 Fokus Penelitian

Berdasarkan batasan penelitian di atas, maka peneliti menetapkan kajian yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini adalah tentang *coping* yang dilakukan karyawan Saygon Waterpark dalam mengelola emosi pada saat stres yang dihadapinya ketika bekerja. Sehingga rumusan pertanyaan yang diajukan peneliti dalam penelitian ini adalah, bagaimanakah *coping* karyawan Saygon Waterpark Pasuruan ketika mengalami stres pada saat bekerja?.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana *coping* yang dilakukan oleh karyawan Saygon Waterpark Pasuruan ketika mengalami stres pada saat bekerja.

1.6 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan, manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Teoritis

   Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan khazanah ilmu pengetahuan khususnya dalam psikologi industri dan organisasi, serta untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai penyebab stres kerja dan seperti apa *coping* stres karyawan Saygon Waterpark, dalam menjalankan tugas, amanah dan kewajibannya dalam bekerja penuh dengan tantangan dan hambatan yang menjadi rutinitasnya sehari-hari.

2. Praktis

   a) Bagi peneliti hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber referensi untuk memperlancar atau mempermudah penelitian tentang faktor-faktor yang menyebabkan stres kerja dan *coping* stres sehingga tercipta sebuah keteraturan pola, dan juga bisa memberikan sebuah pelatihan, motivasi kerja, saran, masukan, konseling dan layanan psikologi yang baik.

   b) Bagi perusahaan hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai landasan untuk memperbaiki lagi sistem, manajemen, kebijakan, dan peratutran untuk keteraturan pola kebiasaan yang baik, sehingga tercipta lingkungan kerja yang professional, lebih produktif, lebih sehat dan lebih baik.

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1 Stres

2.1.1 Pengertian Stres

Stres dapat didefinisikan sebagai suatu respons adoptif terhadap suatu situasi yang dirasakan menantang atau mengancam kesehatan individu (Sopiah, 2008). Pada kesempatan lain Laurence Siegel dan Irving M. Lane (Hude, 2006) mendefinisikan stres sebagai kondisi yang mengancam organisme. Tantangan dihadirkan oleh lingkungan keadaan dimana organisme merasa dapat menanggulanginya, sedangkan ancaman dihadirkan oleh lingkungan keadaan dimana organisme merasa tidak dapat mengatasinya. Greenberg dan Baron (Margiati, 1999) mengemukakan bahwa stres adalah reaksi-reaksi emosional dan psikologis yang terjadi pada diri individu pada situasi dimana tujuan individu mendapat halangan dan tidak bisa mengatasinya.

Dari beberapa penjelasan definisi di atas, dapat disimpulkan stres adalah kondisi fisiologis dan psikologis individu yang muncul sebagai respon dari lingkungan yang dianggap mengancam dan memberikan tekanan terhadap dirinya.

2.1.2 Stres Kerja

Beehr dan Newman (Wijono, 2010) mendefinisikan bahwa *stress* kerja sebagai suatu keadaan yang timbul dalam interaksi di antara manusia dan pekerjaan. *Stress* kerja menurut Rustiana & Cahyati (2012) merupakan interaksi dari beberapa faktor, yaitu stres di 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 terhadap stimulus akan sangat tergantung pada reaksi subyektif individu masing-masing. Beberapa sumber stres yang dianggap sebagai sumber stres kerja meliputi kondisi pekerjaan, konflik peran, struktur organisasi, dan pengembangan karir.

Stres kerja juga didefinisikan oleh Anorogo dan Widiyanti (1999) bahwa suatu keadaan yang diakibatkan dari adanya tekanan emosional, rangsangan-rangsangan atau suasana yang merusak keadaan fisiologis individu. Pengertian lainnya tentang stres kerja menurut Nur (2013) adalah suatu reaksi individusebagai respon penyesuaian terhadap berbagai tuntutan baik yang bersumber dari dalam ataupun dari luar organisasi yang dirasakannya sebagai peluang dan ancaman. Sementara itu Heilrieger & Slocum (Wijono, 2010) mengatakan bahwa stres kerja dapat disebabkan oleh empat faktor utama. Antara lain: konflik, ketidakpastian, tekanan dari tugas, serta hubungan dengan pihak manajemen. Jadi stres kerja merupakan umpan balik atas diri karyawan secara fisiologis maupun psikologis terhadap keinginan atau permintaan organisasi. Selanjutnya dikatakan pula bahwa stres kerja merupakan faktor-faktor yang dapat memberi tekanan terhadap produktivitas dan lingkungan kerja serta dapat mengganggu individu tersebut. Stres kerja yang dapat meningkatkan motivasi karyawan dianggap sebagai stres positif (*eustress*) sebaliknya, *stressor* yang dapat mengakibatkan hancurnya produktifitas kerja karyawan dapat disebut sebagai stres negatif (*distress*).

Dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwasanya yang dimaksud dengan stres kerja adalah suatu kondisi yang diperoleh dari hasil penghayatan subyektif

individu yang dapat berupa interaksi antara individu dan lingkungan kerja yang dinilai dapat mengancam dan memberi tekanan secara fisiologis, psikologis dan perilaku individu.

2.1.3 Faktor Penyebab Stres Kerja

Terdapat dua faktor penyebab atau sumber munculnya stres atau stres kerja, yaitu faktor lingkungan kerja dan faktor personal. Faktor lingkungan kerja dapat berupa kondisi fisik, manajemen kantor maupun hubungan sosial di lingkungan pekerjaan. Sedang faktor personal bisa berupa tipe kepribadian, peristiwa/pengalaman pribadi maupun kondisi sosial-ekonomi keluarga di mana pribadi berada dan mengembangkan diri (Margiati, 1999). Secara umum dikelompokkan sebagai berikut:

Pertama, tidak adanya dukungan sosial. Artinya, stres akan cenderung muncul pada para karyawan yang tidak mendapat dukungan dari lingkungan sosial mereka. Dukungan sosial di sini bisa berupa dukungan dari lingkungan pekerjaan maupun lingkungan keluarga. Banyak kasus menunjukkan bahwa, para karyawan yang mengalami stres kerja adalah mereka yang tidak mendapat dukungan (khususnya moril) dari keluarga, seperi orang tua, mertua, anak, teman dan semacamnya. Begitu juga ketika seseorang tidak memperoleh dukungan dari rekan sekerjanya (baik pimpinan maupun bawahan) akan cenderung lebih mudah terkena stres. Hal ini disebabkan, ketiadaan dukungan sosial tersebut menyebabkan perasaan tidak nyaman (baik di kantor maupun di rumah) yang menyebabkan ketidaknyamanan menjalankan pekerjaan dan tugasnya.

Kedua, tidak adanya kesempatan berpartisipasi dalam pembuatan keputusan di kantor. Hal ini berkaitan dengan bak dan kewenangan seseorang dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya. Banyak orang mengalami stres kerja ketika mereka tidak dapat memutuskan persoalan yang menjadi tanggung jawab dan kewenangannya. Stres keria juga bisa terjadi ketika seorang karyawan tidak dilibatkan dalam pembuatan keputusan yang menyangkut dirinya.

Ketiga, pelecehan seksual. Yakni, kontak atau komunikasi yang berhubungan atau dikonotasikan berkaitan dengan seks yang tidak diinginkan. Pelecehan seksual ini bisa dimulai dari yang paling kasar seperti memegang bagian badan yang sensitif, mengajak kencan dan semacamnya sampai yang paling halus berupa rayuan, pujian bahkan senyuman yang tidak pada konteksnya. Ada banyak kasus pelecehan seksual yang sering menyebabkan stres kerja adalah perlakuan kasar atau penganiayaan fisik dan lawan jenis dan janji promosi jabatan namun tak kunjung terwujud hanya karena wanita. Stres akibat pelecehan seksual banyak terjadi pada negara yang tingkat kesadaran warga (khususnya wanita) terhadap persamaan jenis kelamin cukup tinggi, namun tidak ada undang-undang yang melindunginya (Baron & Greenberg, dalam Margiati, 1999).

Keempat, kondisi lingkungan kerja. Kondisi lingkungan kerja fisik ini bisa berupa suhu yang terlalu panas, terlalu dingin, terlalu sesak, kurang cahaya, dan semacamnya. Ruangan yang terlalu panas menyebabkan ketidaknyamanan seseorang dalam menjalankan pekerjaannya, begitu juga ruangan yang terlalu dingin. Panas tidak hanya dalam pengertian temperature udara tetapi juga sirkulasi atau arus udara. Selain samping itu, kebisingan juga memberi andil tidak kecil

munculnya stres kerja, sebab beberapa orang sangat sensitif pada kebisingan dibanding yang lain (Muchinsky, dalam Margiati, 1999).

Kelima, manajemen yang tidak sehat. Banyak orang yang stres dalam pekerjaan ketika gaya kepemimpinan para manajernya cenderung neurotis, yakni seorang pemimpin yang sangat sensitif, tidak percaya orang lain (khususnya bawahan), perfeksionis, terlalu mendramatisir suasana hati atau peristiwa sehingga mempengaruhi pembuatan keputusan di tempat kerja. Situasi kerja atasan selalu mencurigai bawahan, membesarkan peristiwa/ kejadian yang semestinya sepele dan semacamnya, seseorang akan tidak leluasa menjalankan pekerjaannya, yang pada akhimya akan menimbulkan stres (Minner, dalam Margiati, 1999).

Keenam, tipe kepribadian. Seseorang dengan kepribadian tipe A cenderung mengalami stres dibanding kepribadian tipe B. Beberapa ciri kepribadian tipe A ini adalah, sering merasa diburu-buru dalam menjalankan pekerjaannya, tidak sabaran, konsentrasi pada lebih dari satu pekerjaan pada waktu yang sama, cenderung tidak puas terhadap hidup (apa yang diraihnya), cenderung berkompetisi dengan orang lain meskipun dalam situasi atau peristiwa yang non kompetitif. Maka, bagi pihak perusahaan akan selalu mengalami dilema ketika harus mengambil pegawai dengan kepribadian tipe A. Sebab, di satu sisi akan memperoleh hasil yang bagus dari pekerjaan mereka, namun di sisi lain perusahaan akan mendapatkan pegawai yang mendapat resiko serangan/sakit jantung (Minner, dalam Margiati, 1999).

Ketujuh, 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 menunjukkan bahwa tingkat stres paling tinggi terjadi pada seseorang yang ditinggal mati pasangannya, sementara yang paling rendah disebabkan oleh perpindahan tempat tinggal.

2.1.4 Jenis Stres dan Reaksi Stres

Para Ahli Psikologi mendefinisikan stres dalam pelbagai bentuk. Definisi kontemporer menyebut stres dari lingkungan eksternal sebagai *stressor* (misalnya masalah pekerjaan), respon terhadap *stressor* sebagai *stress* atau *distress* (misalnya perasaan terhadap tekanan). Selye (Sarafino, dalam Safaria & Saputra, 2012) menyebutkan satu jenis *stress* yang sangat berbahaya dan merugikan, disebut dengan *distress,* dan *stress* yang positif dan menguntungkan yang disebut *eustress. Stress* jangka pendek mungkin mempunyai akibat yang bermanfaat, tetapi jika *stress* berlangsung terus-menerus akibat yang terjadi menjadi negative, karena akan mengganggu kesehatan dan kehidupan pada umumnya.

Menurut Helmi (Safaria & Saputra, 2012) ada empat macam reaksi *stress,* yaitu reasi psikologis, fisiologis, proses berfikir dan tingkah laku. Keempat macam reaksi ini dalam perwujudannya dapat bersifat positif, tetapi juga dapat bersifat negatif. Reaksi yang bersifat negatif adalah sebagai berikut:

a. Reaksi Psikologis, biasanya lebih dikaitkan pada aspek emosi, seperti mudah marah, sedih ataupun mudah tersinggung.

b. Reaksi fisiologis, biasanya muncul dalam bentuk keluhan fisik, seperti pusing, nyeri, tekanan darah naik, nyeri lambung, ataupun rambut rontok.
c. Reaksi proses berfikir (kognitif), biasanya tampak dalam gejala sulit berkonsentrasi, mudah lupa, ataupun sulit mengambil keputusan.
d. Reaksi perilaku, umumnya yang tampak dari perilaku-perilaku menyimpang seperti mabuk, frekuensi merokok meningkat, ataupun menghindar bertemu temannya.

2.1.5 Dampak Negatif Stres

Stress dapat menimbulkan dampak negatif bagi individu. Dampak tersebut bisa merupakan gejala fisik maupun psikis dan akan menimbulkan gejala-gejala tertentu. Reaksi *stress* bagi individu dapat digolongkan menjadi beberapa gejala. Menurut Rice (Safaria & Saputra, 2012) gejala-gejala stres tersebut bisa digolongkan menjadi:

a. Gejala fisiologis, berupa keluhan seperti sakit kepala, sembelit, diare, sakit pinggang, urat pada tengkuk, tekanan darah tinggi, kelelahan, sakit perut, maag, berubah selera makan, susah tidur, dan kehilangan semangat.
b. Gejala emosional, berupa keluhan seperti gelisah, cemas, mudah marah, gugup, takut, mudah tersinggung sedih, dan depresi.
c. Gejala kognitif, berupa keluhan seperti susah berkonsentrasi, sulit membuat keputusan, mudah lupa, melamun secara berlebihan, dan pikiran kacau.
d. Gejala interpersonal, berupa sikap acuh tak acuh pada lingkungan, apatis, agresif, minder, kehilangan kepercayaan pada orang lain, dan mudah mempersalahkan orang lain.

e. Gejala organisasional, berupa meningkatnya keabsenan kerja, menurunnya produktivitas, ketegangan dengan rekan kerja, ketidakpuasan kerja dan menurunnya dorongan untuk berprestasi.

Kelima dampak ini akan dialami oleh individu ketika mengalami *stress*. Individu harus memahami gejala-gejala ini ketika mengalami *stress*. Pemahaman terhadap gejala-gejala stress tersebut akan membuat individu mampu untuk melakukan tindakan preventif, sehingga dapat mengurangi dampak negatif dari *stress* melalui coping yang efektif (Safaria & Saputra, 2012).

Stress biasanya muncul pada situasi-situasi yang kompleks, menuntut sesuatu di luar kemampuan individu, dan munculnya situasi yang tidak jelas. Ditinjau dari sudut pandang di dunia kerja. *Stress* dapat timbul dari beban tugas yang tinggi, kerumitan tugas, tidak tersedianya fasilitas untuk bertugas, kebijakan perusahaan, atasan yang otoriter, kondisi fisik lingkungan kerja yang panas, bising atau berbau (Safaria & Saputra, 2012).

2.1.6 Dampak Psikofisiologis dari Stres

Menurut dr. Hans Selye (Sopiah, 2008) Pertama kali individu mengalami stres maka akan melepaskan dan mengaktifkan mekanisme pertahanan badan secara otomatis yang menolong orang tersebut untuk mengatasi tuntutan-tuntutan lingkungan. Mekanisme tersebut dikenal dengan nama sindroma adaptasi umum (*general adaption syndrome*). Selain itu juga dampak negatif yang terjadi akibat stres dapat dijelaskan pula melalui sindroma adaptasi umum ini. Sindroma adaptasi umum ini memiliki tiga tingkatan:

a. Tahap Pertama, Reaksi Alarm

Persepsi yang menantang atau mengancam menyebabkan otak mengirimkan pesan biokimia ke berbagai bagian tubuh. Akibantya terjadi peningkatan kecepatan pernafasan, tekanan darah, detak jantung, ketegangan otot dan respon fisik lainnya. Tingkat energi dan efektivitas penanggulangan dengan segera merespon awal *shock,* dalam hal ini syok yang ekstrem mungkin mengakibatkan tidak adanya kekuatan atau bahkan kematian sebab tubuh tidak sanggup menghasilkan cukup energi dengan cukup cepat. Pada sebagian besar situasi, reaksi alarm individu terus berjaga-jaga terhadap kondisi lingkungan dan mempersiapkan tubuh ke arah resisten. Umumnya, selama tahap ini, sistem simpatesik dan kelenjar-kelenjar tubuh mulai mengeluarkan hormon-hormonnya untuk tujuan penciptaan energi tubuh menghadapi tegangan. Jika ketegangan itu terus terjadi, maka tubuh akan memasuki tahap berikutnya (Safaria & Saputra, 2012).

b. Tahap Kedua, Resistensi.

Selama tahap ini tubuh terus-menerus mengeluarkan energinya untuk bertahan dan melawan ketegangan yang ada. Hormon-hormon stres mulai meningkat kadarnya di dalam tubuh seperti adrenalin, noradrenalin, dan kortisol. Semua hormon-hormon itu digunakan untuk memberi energi pada tubuh untuk melawan ketegangan. Keadaan ini akan menyebabkan sistem-sistem pertumbuhan dalam tubuh akan terganggu fungsinya, dan jika ketegangan masih terus berlangsung tubuh akan masuk pada tahap akhir (Safaria & Saputra, 2012).

c. Tahap Ketiga, Kelelahan.

Orang memiliki kapasitas resistensi yang terbatas sehingga sumber stres berlangsung lama maka pada akhirnya mereka akan berpindah ke tingkat keletihan. Pada tahap ini tubuh telah kehabisan energi untuk terus-menerus melawan ketegangan-ketegangan yang ada sehingga jika hal ini terus berlangsung akan berdampak negatif karena rusaknya sistem-sistem pertumbuhan di dalam tubuh. Dampak tersebut antara lain adalah timbulnya penyakit jantung, maag, hipertensi, migraine, diabetes, dan lain sebagainya (Safaria & Saputra, 2012).

Pengaktifan GAS menempatkan tuntutan yang luar biasa terhadap tubuh. GAS semakin sering diaktifkan dan semakin lama proses bekerjanya, maka semakin rusak mekanisme psikofisiologis pada individu. Tubuh dan otak manusia mempunyai keterbatasan sehingga jika dituntut untuk terus menerus melawan stress akan mencapai pada tahap kelelahan, bahkan kematian (Safaria & Saputra, 2012).

2.2 *Coping*

2.2.1 Pengertian *Coping*

Coping atau kemampuan mengatasi masalah adalah proses yang digunakan oleh individu dalam menangani tuntutan yang menimbulkan stres. *Coping* dapat diartikan juga sebagai proses dimana individu mencoba untuk mengelola jarak yang ada antara tuntutan (baik dari individu maupun dari lingkungan) dengan sumber daya yang mereka miliki (Rustiana & Cahyati, 2012).

Folkman & Lazarus (Saptoto, 2010) mengatakan bahwa *coping* merupakan sekumpulan pikiran dan perilaku yang dimiliki individu dalam menghadapi situasi yang menekan dirinya.

Menurut Hude (2006) pada dasarnya *coping* merupakan proses untuk menanggulangi, menerima, dan menguasai emosi yang disebabkan oleh kondisi yang tidak menguntungkan. Lazarus (Safaria & Saputra, 2012) menjelaskan secara lebih rinci mengenai definisi *coping*, yaitu usaha untuk memanajemen tingkah laku terhadap pemecahan masalah yang paling sederhana dan realistis, serta berfungsi untuk membebaskan diri dari masalah yang nyata maupun tidak nyata dan *coping* merupakan semua usaha secara kognitif dan perilaku untuk mengatasi, mengurangi, dan tahan terhadap tuntutan-tuntutan (*distress demans*).

Sehingga dengan demikian *coping* dapat disimpulkan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh individu untuk mengatur, menguasai dan mengelola dirinya sendiri dalam menghadapi tekanan/ keadaan dari lingkungan yang penuh dengan *stressor*.

2.2.2 Fungsi *Coping*

Menurut Lazarus (1999) *coping* memiliki dua fungsi umum, yaitu dapat berupa fokus ke titik permasalahan (*problem focused coping),* serta melakukan regulasi emosi dalam merespon masalah (*emotion focused coping*).

a. Problem focused coping

Problem focused coping merupakan usaha untuk mengurangi *stressor*, dengan mempelajari cara-cara atau keterampilan-keterampilan yang baru untuk digunakan dalam mengubah situasi, keadaan, atau pokok

permasalahan (Safaria & Saputra, 2012). Lebih lanjut Smet (Safaria & Saputra, 2012) mengemukakan bahwa dalam kehidupan sehari-hari individu akan cenderung menggunakan upaya ini apabila dirinya yakin dapat mengubah situasi yang dihadapinya.

b. ***Emotion focused coping***

Emotion focused coping adalah suatu usaha untuk mengontrol respons emosional terhadap situasi yang sangat menekan. *Emotion focused coping* cenderung dilakukan apabila individu tidak mampu atau merasa tidak mampu mengubah kondisi yang *stressful*, yang dilakukan individu adalah mengatur emosinya (Safaria & Saputra, 2012). Sebagai contoh ketika individu yang dicintai meninggal dunia, dalam situasi ini, orang biasanya mencari dukungan emosi dan mengalihkan diri atau menyibukkan diri dengan melakukan pekerjaan-pekerjaan rumah atau kantor. Menurut Sarafino (Safaria & Saputra, 2012), *emotion focused coping* merupakan pengaturan respons emosional dari situasi yang penuh dengan *stressor*. Individu dapat mengatur responnya dengan menggunakan beberapa cara, antara lain adalah dengan mencari dukungan emosi dari sahabat atau keluarga, melakukan aktivitas yang disukai, seperti olahraga atau film untuk mengalihkan perhatian dari masalah, bisa juga mengatur emosinya dengan berpikir dan memberikan penilaian terhadap situasi tersebut.

2.2.3 Aspek-aspek *Emotional Focused Coping*

Folkman & Lazarus (Anam & Tedy, 2005) mengidentifikasikan beberapa aspek dari *emotional focused coping*. Aspek-aspek tersebut di antaranya adalah:

a. *Seeking sosial emotional support*, yaitu mencoba untuk memperoleh dukungan secara emosional maupun sosial dari orang lain.
b. *Distancing*, yaitu usaha untuk tidak terlibat dalam permasalahan, seperti menghindar dari permasalahan seakan tidak terjadi apa-apa atau menciptakan pandangan-pandangan positif, seperti menganggap masalah sebagai lelucon.
c. *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.
d. *Self control*, yaitu mencoba untuk mengatur perasaan diri sendiri atau tindakan dalam hubungannya untuk menyelesaikan masalah.
e. *Accepting responsibility*, yaitu usaha untuk menyadari tanggung jawab diri sendiri dalam permasalahan yang dihadapinya, dan mencoba menerimanya untuk membuat semuanya menjadi lebih baik. Usaha ini baik terlebih bila masalah terjadi karena pikiran dan tindakannya sendiri. Namun usaha ini menjadi tidak baik bila individu tidak seharusnya bertanggung jawab atas masalah tersebut.
f. *Positive reapprasail*, yaitu usaha mencari makna positif dari permasalahan dengan terfokus pada pengembangan diri, biasanya juga melibatkan hal-hal yang bersifat religius.

2.2.4 Aspek-aspek *Problem Focused Coping*

Folkman & Lazarus (Sembiring, 2010) mengidentifikasikan beberapa aspek dari *problem focused coping.* Aspek-aspek tersebut di antaranya adalah:

a. *Seeking informational support*, yaitu usaha untuk mencoba mendapatkan kenyamanan emosional dan bantuan informasi dari orang lain.
b. *Confrontative coping*, melakukan penyelesaian masalah secara konkret. Maksudnya adalah usaha untuk mengubah keadaan yang dianggap menekan dengan cara yang agresif, tingkat kemarahan yang cukup tinggi, dan pengambilan resiko.
c. *Planful problem-solving*, menganalisis setiap situasi yang menimbulkan masalah serta berusaha mencari solusi secara langsung terhadap masalah yang dihadapi. Maksudnya adalah berusaha untuk mengubah keadaan yang dianggap menekan dengan cara yang hati-hati, bertahap dan analitis.

2.3 *Coping* Stres

2.3.1 Pengertian dan Dinamika *Coping* Stres

Berdasarkan pemaparan masing-masing definisi dari *stress* dan *coping* di atas, dapat diketahui bahwasanya *coping* stres merupakan usaha yang dilakukan oleh individu untuk memanajemen dirinya dalam menghadapi kondisi fisiologis, psikologis dan perilaku yang muncul sebagai respon dari lingkungan kerja maupun non kerja yang penuh dengan *stressor.* Ada tiga komponen umum dalam proses stres dan *coping*, yaitu: penilaian, emosi dan *coping.* Pada konteks memberikan reaksi terhadap situasi penuh tekanan penilaian (*apprasail)* akan menghasilkan emosi dan segera memberikan reaksi-reaksi emosi dalam berbagai

bentuk. Berdasarkan perubahannya, emosi akan terpengaruh dan kemudian akan memberikan peniaian kembali (*re-apprasail).* Peristiwa ini merupakan proses yang berkesinambungan sehingga situasi yang yang dirasakan (ditemui) akan mempengaruhi keputusan yang akan diambil (Safaria & Saputra, 2012).

Lazarus & Folkman (Mathieu & Ivanoff, 2006) membedakan dua penilaian, yaitu penilaian primer dan penilaian sekunder. Penilaian primer tergantung oleh tujuan, nilai dan kepercayaan yang berhubungan dengan evaluasi yang dimiliki oleh individu. Penilaian primer diasumsikan sebagai pertanyaan oleh individu dihadapi untuk menentukan arti dari kejadian tersebut. Kejadian tersebut dapat diartikan sebagai hal yang positif, netral, atau negatif dan disesuaikan dengan tujuan, nilai dan kepercayaan yang dimiliki individu tersebut (Safaria & Saputra, 2012). Sedangkan penilaian sekunder mengindikasikan tentang apa serta semua yang berhubungan untuk merespons situasi yang dihadapi.

Lazarus dan Folkman (Mayne dan Bonano, dalam (Safaria & Saputra, 2012) menjelaskan dan membedakan lima tipe penilaian primer, yaitu penilaian yang tidak relevan (*irrelevant),* penilaian yang positif (*benign/ positive),* penilaian yang penuh kekalahan (*harm/ loss),* penilaian yang penuh ancaman (*threat),* dan penilaian yang penuh dengan kemenangan (*challenge).* Pada saat individu memberikan penilaian yang tidak relevan terhadap suatu situasi, biasanya penilaian ini tidak berhubungan dengan bentuk emosi yang khusus karena situasi tersebut harus disesuaikan dengan nilai, kepercayaan, dan tujuan oleh individu itu sendiri. Menilai situasi yang positif akan membangun emosi yang positif, seperti

rasa bahagia, senang. Menilai sesuatu sebagai bahaya/ kekalahan biasanya akan berhubungan dengan emosi negatif, seperti rasa bosan, dan rasa marah. Serta menilai sesuatu dengan penuh ancaman, biasanya pula akan berhubungan dengan emosi negatif seperti kecemasan.

2.3.2 Proses Terjadinya *Coping* Stres

Ketika individu berhadapan dengan lingkungan yang baru atau perubahan lingkungan (situasi yang penuh dengan tekanan), maka akan melakukan penilaian awal (*primary apprasail)* untuk menentukan arti dari kejadian tersebut. Kejadian tersebut dapat diartikan sebagai hal yang positif, netral, atau negatif. Setelah penilaian awal terhadap hal-hal yang memiliki potensi untuk terjadinya tekanan, maka penilaian sekunder akan muncul. Penilaian sekunder adalah pengukuran terhadap kemampuan individu dalam mengatasi tekanan yang ada (Safaria & Saputra, 2012).

Penilaian sekunder mengandung makna pertanyaan, seperti apakah kemampuan individu dalam menghadapi ancaman dan sanggup menghadapi tantangan terhadap kejadian. Setelah memberikan penilaian primer dan sekunder, individu akan melakukan penilaian ulang (*reapprasail*) yang akhirnya mengarah pada *coping* untuk menyelesaikan masalah yang sesuai dengan situasi yang dihadapinya (Safaria & Saputra, 2012).

Keputusan pemilihan *coping* dan respons yang dipakai individu untuk menghadapi situasi yang penuh dengan tekanan tergantung dari dua faktor. Menurut Safaria & Saputra (2012) ke dua faktor tersebut adalah faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal termasuk di dalamnya adalah ingatan-ingatan

dari berbagai situasi dan dukungan sosial, serta seluruh tekanan dari berbagai situasi yang penting dalam kehidupan. Faktor internal, termasuk di dalamnya adalah gaya *coping* yang biasa dipakai individu dalam kehidupan sehari-hari dan kepribadian orang tersebut.

2.4 *Coping* Stres dalam Perspektif Islam

2.4.1 Stres dalam Perspektif Islam

Lingkungan sosial dan non sosial berpotensi memicu stres, khususnya jika mengancam stabilitas individu. Udara di dalam ruangan yang dipersepsikan panas dari ukuran *homeostatis,* akan menjadi ancaman bagi individu yang bersangkutan, dan tak jarang memicu timbulnya stres. Jalanan macet, sementara individu tersebut buru-buru menghadiri rapat penting merupakan kondisi yang juga dapat memicu stres. Pendek kata, setiap yang memberikan ancaman terhadap stabilitas individu dapat dikategorikan sebagai *stressor* (penyebab stres). Hanya perlu dibedakan antara ancaman (*threat)* dan tantangan (*challenge*). Jika individu memandang *stressor* sebagai ancaman, maka hal tersebut dimaknai sebagai sesuatu yang tidak mampu diatasi. Namun sebaliknya, jika individu memaknai *stressor* sebagai tantangan, keadaan akan bisa diatasi. Sehingga dengan demikian dapat difahami bahwasanya definisi dari stres adalah kondisi kondisi fisiologis dan psikologis individu yang muncul sebagai respon dari *stressor* yang dianggap mengancam (menyusahkan) dirinya (Hude, 2006). Stres yang terjadi pada individu, bisa dilihat dari gejala-gejalanya, yang meliputi perubahan fisiologis, psikologis maupun sikap individu. Perubahan fisiologis ditandati dengan adanya gejala-gejala seperti merasa letih/ lelah, kehabisan tenaga, pusing, gangguan

pencernaan. Sedangkan gangguan psikologis ditandai dengan timbulnya gejala-gejala seperti: gelisah, kecemasan berlarut-larut, mudah cemas, sering khawatir. Sementara berikutnya perubahan sikap, gejala yang timbul dari perubahan sikap adalah seperti keras kepala, mudah marah, dan merasa tidak puas dengan apa yang dicapai (Wijono, 2010).

Senada dengan penjelasan di atas, stres dalam Al-Qur'an disebutkan dengan istilah *halu'* yang berasal dari kata *hala'a-yahla'u-hal'an wa hala'an* yang memiliki arti cepat gelisah, keluh kesah, atau berkeinginan meluap-luap yang memiliki kecenderungan rakus. Sebagaimana yang tertera dalam Surat Al-Ma'arij ayat 19 yang berbunyi:

۞ إِنَّ ٱلۡإِنسَٰنَ خُلِقَ هَلُوعًا ﴿١٩﴾

"*Sesungguhnya manusia diciptakan bersifat keluh kesah lagi kikir*". (QS Al-Ma'arij/ 70: 19).

Ayat tersebut menjelaskan bahwasanya, Surat Al-Ma'arij ayat 19 menjelaskan tentang salah satu karakter yang dimiliki manusia, yaitu diciptakan bersifat *halu'* yang senantiasa gelisah, cemas, dan rakus. Kegelisahan ini maksudnya adalah kecenderungan dari karater manusia yang ketika dihadapkan dengan kesusahan, maka ia akan berkeluh kesah (Kementerian Agama RI, 2010).

Ayat selanjutnya juga memberikan penjelasan mengenai gambaran karakter dari manusia ketika mengalami stres, yang disebutkan dengan kata *jazu'*. Kata *jazu'* berasal dari kata *al-jaz'*, yang diambil dari kata *jazi'a-yazja'u-jaza'an,* yang berarti kesedihan yang mendalam. *Al-Jaz'* merupakan kesedihan yang bisa memutuskan harapan individu dan bisa menimbulkan sifat berkeluh kesah. Allah berfirman dalam Surat Al-Ma'arij ayat 20:

إِذَا مَسَّهُ ٱلشَّرُّ جَزُوعًا ﴿٢٠﴾

"*Apabila ia ditimpa kesusahan ia berkeluh kesah*". (QS Al-Ma'arij/ 70: 20).

Dapat diketahui bahwasanya dari kedua ayat dalam Surat Al-Ma'arij di atas menjelaskan tentang sifat manusia ketika mendapatkan kesusahan atau keburukan maka dia akan berkeluh kesah, merasa sedih dan berputus asa. Ia beranggapan bahwa apa yang dia lakukan, tidak memiliki arti sama sekali tatkala harapannya tidak tercapai. Berkeluh kesah ketika disentuh oleh keburukan akan berakibat pada ketidakseimbangan sifat manusia, dan yang muncul adalah perasaan-perasaan minor dan sikap apatis terhadap sesuatu (Kementerian Agama RI, 2010).

Kondisi stres yang dialami manusia tidak lepas dari keadaan-keadaan yang sulit dihadapinya. Keadaan sulit tersebut disebutkan dalam Al-Qur'an dengan kata *al-'usr*. Kata *al-'usr* terulang di dalam Al-Qur'an sebanyak 4 kali, kata tersebut digunakan untuk menggambarkan sesuatu yang sangat keras atau sulit atau berat (Shihab, 2002). Keadaan sulit tersebut pernah dialami oleh Nabi Muhammad SAW dalam menyebarkan misi dakwahnya, hingga beliau sempat merasa gelisah dan gusar (Shihab, 2002). Firman Allah dalam surat Al-Insyirah ayat 5:

فَإِنَّ مَعَ ٱلْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾

"*Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan*". (QS. Al-Insyirah/ 94: 5).

Namun, dalam ayat tersebut yang perlu diperhatikan adalah setiap kesulitan yang terjadi pada diri manusia, selalu disertai dengan kemudahan. Lebih lanjut, ayat di atas mengungkapkan bahwa sesungguhnya dalam keadaan sulit

yang dihadapi oleh manusia, terdapat sebuah kemudahan, serta di dalam sebuah kekurangan sarana untuk menggapai suatu keinginan, terdapat pula jalan keluar (Kementerian Agama RI, 2010). Potongan ayat di atas merupakan bagian dari Firman Allah Surat Al Insyirah ayat 1-8. Allah Berfirman:

أَلَمْ نَشْرَحْ لَكَ صَدْرَكَ ﴿١﴾ وَوَضَعْنَا عَنكَ وِزْرَكَ ﴿٢﴾ ٱلَّذِىٓ أَنقَضَ ظَهْرَكَ ﴿٣﴾ وَرَفَعْنَا لَكَ ذِكْرَكَ ﴿٤﴾ فَإِنَّ مَعَ ٱلْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ ٱلْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَٱنصَبْ ﴿٧﴾ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَٱرْغَب ﴿٨﴾

"(1) Bukankah Kami telah melapangkan untukmu dadamu?, (2) dan Kami telah menghilangkan daripadamu bebanmu, (3) yang memberatkan punggungmu?. (4) dan Kami tinggikan bagimu sebutan (nama)mu, (5) Karena Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, (6) Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. (7) Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, (8) Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap. (QS. Al Insyirah/ 94: 1-8).

Berdasarkan Surat Al-Insyirah ayat 1-8 di atas dapat diketahui, bahwasanya surat tersebut mengisahkan tentang kondisi sulit yang juga pernah dialami oleh Nabi Muhammad SAW dalam menyebarkan risalah dakwah kenabiannya. Seperti: wafatnya orang-orang yang beliau sayangi, yaitu istri beliau Khadijah ra. dan paman beliau Abu Thalib, berbagai macam fitnah dan tipu daya kaum musyrikin, dan keadaan masyarakat yang waktu itu yang diyakini beliau berada dalam jurang kebinasaan (Shihab, 2002). Namun dibalik kesulitan-kesulitan yang dialami oleh Nabi Muhammad SAW, Allah SWT memberikan kemudahan berupa kelapangan hati kepada Beliau. Allah membersihkan jiwa Nabi SAW dari segala macam perasaan cemas. Sehingga Nabi tidak gelisah, susah, dan gusar. Nabi juga dijadikan menjadi pribadi yang selalu tenang dan percaya akan pertolongan dan bantuan Allah kepadanya. Maka dengan demikian

Nabi mampu menyampaikan dakwah kepada ummatnya dengan jiwa yang tenteram, meskipun tantangan menghadapi musuh-musuhnya sangat berbahaya (Kementerian Agama RI, 2010).

Pada dasarnya setiap individu dalam menjalankan kehidupannya, tidak bisa lepas dari yang namanya ujian atau cobaan. Dimana ujian atau cobaan itu bentuknya tidak selalu dipersepsikan dalam kondisi buruk, kebaikan juga merupakan salah satu bentuk dari cobaan, yang mana dua kondisi tersebut (kondisi baik dan buruk) merupakan upaya dalam menguatkan jiwa individu (Yusufi, 2009). Disebutkan di dalam Kitab Suci Al-Qur'an Surat Al-Anbiya' ayat 35:

كُلُّ نَفْسٍ ذَآئِقَةُ ٱلْمَوْتِ ۗ وَنَبْلُوكُم بِٱلشَّرِّ وَٱلْخَيْرِ فِتْنَةً ۖ وَإِلَيْنَا تُرْجَعُونَ ﴿٣٥﴾

"*Tiap-tiap yang berjiwa akan merasakan mati. Kami akan menguji kamu dengan keburukan dan kebaikan sebagai cobaan (yang sebenar-benarnya). dan hanya kepada kamilah kamu dikembalikan*". (QS. Al-Anbiya' / 21: 35).

Ketika individu mampu memahami arti dari cobaan dengan pemahaman yang benar baik cobaan dengan keburukan maupun kebaikan, maka cobaan akan bisa dihadapi dengan tenang dapat diatasi dengan kepala dingin dan bijak. Lemahnya pemahaman hanya memunculkan sikap tergesa-gesa, masalah tidak terselesaikan malah bertambah menjadi rumit. Melalui pemahaman yang semestinya, individu akan mampu mengambil hikmah dan pelajaran dari setiap ujian atau cobaan yang dialami. Sebagaimana pula yang dihadapi oleh Nabi Muhammad SAW yang telah melalui cobaan hidup sejak masih bayi (yatim), di usia anak-anak menjadi piatu, di usia dini sudah ikut berdagang, dan saat akil

baligh sudah membawa modal untuk berdagang. Kemandirian beliau sudah terlatih sejak dini di tengah gersangnya kota Makkah (Yusufi, 2009).

2.4.2 Coping dalam Perspektif Islam

Untuk menentukan susuatu sebagai ancaman atau tantangan, seutuhnya bergantung pada individu yang terkait dengan pengalaman masa lampau tentang kesuksesan atau kegagalan dalam mengatasi situasi yang sama, dan ekspektasi tentang kemampuan mengatasi situasi yang ada. Jika kesuksesan mengatasi masalah yang sama di masa lampau itu telah ada dalam pengalaman dan keyakinan akan kemampuan mengatasi yang muncul pada situasi yang ada, maka ia disebut tantangan (Hude, 2006). Sebab pada dasarnya suatu ancaman atau tantangan yang sering dihadapi individu tidak pernah melebihi kemampuan atau kapasitas mereka. Firman Allah dalam Al-Quran Surat Al-Baqarah ayat 286:

لَا يُكَلِّفُ ٱللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۚ لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا ٱكْتَسَبَتْ ۗ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَآ إِن نَّسِينَآ أَوْ أَخْطَأْنَا ۚ رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَآ إِصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُۥ عَلَى ٱلَّذِينَ مِن قَبْلِنَا ۚ رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِۦ ۖ وَٱعْفُ عَنَّا وَٱغْفِرْ لَنَا وَٱرْحَمْنَآ ۚ أَنتَ مَوْلَىٰنَا فَٱنصُرْنَا عَلَى ٱلْقَوْمِ ٱلْكَٰفِرِينَ ﴿٢٨٦﴾

"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 bebankan kepada Kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau pikulkan kepada Kami apa yang tak sanggup Kami memikulnya. beri ma'aflah kami; ampunilah kami; dan rahmatilah kami. Engkaulah penolong Kami, Maka tolonglah Kami terhadap kaum yang kafir." (QS. Al-Baqarah/ 2: 286).

Perlu digaris bawahi dari penjelasan ayat di atas, khususnya pada kata *yukallifu. Yukallifu* berasal dari kata *kallafa* yang mempunyai arti kecintaan atau ketergantungan kepada sesuatu. Sedangkan *Al-Kulfah* mempunyai arti kesukaran, kesulitan, dari sinilah muncul arti beban. *La yukallifullah* artinya Allah tidak membebani. Hal tersebut terkait dengan *taklif* (pembebanan). Pihak yang dibebani disebut *mukallaf.* Taklif adalah pembebanan suatu kewajiban kepada individu, dengan pengertian menghendaki adanya suatu perbuatan yang mengandung kesukaran atau beban. Bentuk kata kerja dari *taklif, kallafa,* dan dengan segala perubahannya, memiliki pesan utama bahwasanya Allah tidak membebani individu melebihi kesanggupannya (Kementerian Agama RI, 2010).

Perubahan-perubahan dalam kehidupan manusia, baik menyenangkan maupun menyusahkan, selalu memerlukan penyesuaian kembali. Ada individu yang kesulitan melakukan penyesuaian terhadap perubahan atau keadaan yang terjadi di lingkungannya, sehingga muncul stres berkepanjangan. Stres juga memiliki dampak yang tidak baik bagi kondisi psikis maupun fisik individu. Individu yang mengalami stres berat berkepanjangan akan dapat merusak struktur fisiknya. Itulah sebabnya, di dalam agama Islam kitab suci Al-Quran sebagai pedoman hidup ummat Islam mengingatkan manusia agar selalu bersabar, menyesuaikan diri secara baik terhadap sesuatu yang terjadi dalam kehidupan. Termasuk di tengah kondisi yang seringkali dirasa kurang bersahabat, mengancam, serta tidak sesuai keinginan, yang semua itu merupakan hal-hal yang dapat memicu timbulnya stres pada individu. Karena itu semua merupakan cobaan

yang diberikan Allah SWT kepada hambaNya (Hude, 2006). Hal ini telah dijelaskan dalam surat Al-Baqarah ayat 155, Allah Berfirman:

وَلَنَبْلُوَنَّكُم بِشَيْءٍ مِّنَ ٱلْخَوْفِ وَٱلْجُوعِ وَنَقْصٍ مِّنَ ٱلْأَمْوَٰلِ وَٱلْأَنفُسِ وَٱلثَّمَرَٰتِ ۗ وَبَشِّرِ ٱلصَّٰبِرِينَ ﴿١٥٥﴾

"*Dan sungguh akan Kami berikan cobaan kepadamu, dengan sedikit ketakutan, kelaparan, kekurangan harta, jiwa dan buah-buahan. dan berikanlah berita gembira kepada orang-orang yang sabar"*. (QS. Al-Baqarah/ 2: 155).

Sesungguhnya hanya sedikit cobaan yang diberikan Allah kepada hambanya, hal ini tergambarkan dalam kata *bi syai'in* (dengan sedikit). Kemudian dilanjutkan dengan kata *minal khoufi wal ju'i,* yang mengindikasikan bahwa ketakutan, kelaparan, merupakan bentuk bagian dari cobaan yang diberikan Allah kepada hambaNya. Diteruskan dengan kalimat *wa naqsi minal amwaali wal anfusi wa ats-tsamaroot*, bahwasanya sebagian dari cobaan Allah adalah berupa hilangnya sebagian harta, jiwa, seperti kehilangan kerabat, sahabat serta orang orang yang dicintai dan buah-buahan, yaitu ketika kebun atau ladang tidak bisa diolah sebagaimana mestinya. Oleh karena itu Allah melanjutkannya dengan *wa bassyiris shoobiriin,* dan sampaikanlah kabar gembira kepada orang-orang yang sabar (Al Mubarakfuri, 2006).

Sabr secara umum berarti sabar dan tabah, yaitu ketenangan jiwa di saat menanggung suatu penderitaan, baik penderitaan itu datang pada saat menemukan sesuatu yang tidak diinginkan atau dikala kehilangan sesuatu yang sangat dicintai. Imam Al-Ghazali menyatakan bahwa *sabr* adalah suatu kondisi mental dalam mengendalikan nafsu yang tumbuhnya atas dorongan ajaran agama. Karena ia merupakan salah satu maqam (tingkatan) yang harus dijalani oleh sufi dalam

mendekatan diri kepada Allah SWT. Melalui kesabaran dalam menghadapi cobaan, manusia akan menjadi umat yang kuat mentalnya, kukuh keyakinannya, tabah jiwanya dan tahan menghadapi ujian dan cobaan (Kementerian Agama RI, 2010).

Kebutuhan akan sabar berlaku untuk siapa saja dalam semua keadaan. Sebab, apa yang menimpa individu dalam hidup ini tidak lepas dari dua bentuk, yaitu ada kalanya sesuai dengan hawa nafsu dan bertentangan dengannya. Maka bila sesuai dengan hawa nafsu, maka individu lebih membutuhkan sabar bersamanya. Sesungguhnya bila tidak membatasi dirinya, maka dia dapat berbuat culas dan lepas dalam bersenang-senang dan mengikuti hawa nafsunya serta melupakan yang memulai dan yang mengakhiri. Hakikat sabar adalah keteguhan dorongan agama dalam menghadapi dorongan hawa nafsu. Sabar merupakan sifat khusus manusia yang merupakan kombinasi dari cabang sifat kemalaikatan dan kebinatangan. Sesungguhnya sifat yang mendominasi pada binatang adalah dorongan syahwat, sedangkan malaikat tidak dikuasai oleh syahwat, bahkan sifat tersebut sangat jauh dari mereka (Rojaya, 2008).

Ketika sedang mengalami kesusahan, Allah pasti akan selalu memberikan pertolongan kepada hambaNya. Seperti kisah yang pernah dialami oleh Abu Bakar dan Nabi Muhammad SAW ketika bersembunyi dari kejaran kaum kafir di Gua Tsur. Hingga turunlah Surat At-Taubah ayat 40, Allah berfirman:

إِلَّا تَنصُرُوهُ فَقَدْ نَصَرَهُ ٱللَّهُ إِذْ أَخْرَجَهُ ٱلَّذِينَ كَفَرُوا۟ ثَانِىَ ٱثْنَيْنِ إِذْ هُمَا فِى ٱلْغَارِ إِذْ يَقُولُ لِصَٰحِبِهِۦ لَا تَحْزَنْ إِنَّ ٱللَّهَ مَعَنَا ۖ فَأَنزَلَ ٱللَّهُ سَكِينَتَهُۥ عَلَيْهِ وَأَيَّدَهُۥ بِجُنُودٍ لَّمْ تَرَوْهَا وَجَعَلَ كَلِمَةَ ٱلَّذِينَ كَفَرُوا۟ ٱلسُّفْلَىٰ ۗ وَكَلِمَةُ ٱللَّهِ هِىَ ٱلْعُلْيَا ۗ وَٱللَّهُ عَزِيزٌ حَكِيمٌ ﴿٤٠﴾

"Jikalau kamu tidak menolongnya (Muhammad) Maka Sesungguhnya Allah telah menolongnya (yaitu) ketika orang-orang kafir (musyrikin Mekah) mengeluarkannya (dari Mekah) sedang Dia salah seorang dari dua orang ketika keduanya berada dalam gua, di waktu Dia berkata kepada temannya: "Janganlah kamu berduka cita, Sesungguhnya Allah beserta kita." Maka Allah menurunkan keterangan-Nya kepada (Muhammad) dan membantunya dengan tentara yang kamu tidak melihatnya, dan Al-Quran menjadikan orang-orang kafir Itulah yang rendah. dan kalimat Allah Itulah yang tinggi. Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana". (QS. At-Taubah/ 9: 40).

Ketika itu Abu Bakar bersembunyi di Gua Tsur menemani Nabi Muhammad SAW hijrah dari Makkah ke Madinah, dia dilanda kecemasan, kekhawatiran, hingga keringat dingin keluar dari sekujur tubuhnya. Hal itu disebabkan karena rombongan kaum kafir hendak mencari Nabi Muhammad SAW. Abu bakar ketakutan dan khawatir jika jejaknya ketahuan oleh mereka, karena ketika mereka berhasil menemukan Nabi Muhammad, kaum kafir akan berusaha untuk menyakiti Nabi SAW. Atas keadaan yang genting itulah kemudian Nabi menenangkan Abu Bakar dengan membisikkan perkataan di telinganya, "janganlah bersedih, sesungguhnya Allah bersama kita" (Haekal, 2009).

Ayat di atas memberikan pelajaran bahwasanya pertolongan Allah selalu datang kepada hambaNya yang sedang mengalami kesusahan, bahkan di saat tidak ada seorang pun yang mau menolong. Seperti yang disebutkan pada ayat di atas *illa tanshuruuhu* (jikalau kamu tidak menolongnya), maka *faqod nashorohu Allohu* (Sesungguhnya Allah telah menolongnya). (Syaikh, 2004). Usaha di atas dinamakan dengan tawakal. Maksudnya adalah individu yang bersangkutan

memasrahkan segala urusan kepada Allah SWT. Individu yang tawakal hatinya percaya penuh kepada Allah SWT, tidak menoleh kepada selain-Nya sama sekali. Perumpamaannya seperti individu yang memasrahkan dalam permasalahannya di majelis hakim karena mengetahui bahwasanya hakim tersebut orang yang paling sayang kepadanya, yang paling kuat dalam menyingkap kebatilan, dan yang paling gigih dalam mengatasi persoalannya. Oleh sebab itu, dia merasa tenang hatinya, tidak terlalu berpikir dalam setiap perselisihan, serta tidak membutuhkan lagi pertolongoan dengan salah seorang dari manusia. Sebab dia mengetahui secara yakin bahwa yang dijadikan sandarannya sudah mencukupi dalam memenuhi tujuannya (Rojaya, 2008).

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

1.1 Kerangka Penelitian

Metodologi yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan penelitian kualitatif. Metodologi penelitian kualitatif menurut Bogdan & Taylor (Moeloeng, 2007) adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penjelasan lainnya tentang definisi penelitian kualitatif menurut Moeloeng (2007) adalah penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, misalnya: perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dll., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Sementara pendekatan yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan fenomenologi. Secara sederhana fenomenologi menurut Herdiansyah (2010) merupakan sebuah studi yang lebih memfokuskan diri pada konsep suatu fenomena tertentu dan bentuk dari studinya adalah untuk melihat dan memahami arti dari suatu pengalaman individual yang berkaitan dengan suatu fenomena tertentu. Polkinghorne (Herdiansyah, 2010) mendefinisikan fenomenologi sebagai sebuah studi yang digunakan untuk memberikan gambaran tentang arti dari pengalaman-pengalaman beberapa individu mengenai suatu konsep tertentu.

Creswell (2014) mengemukakan beberapa prosedur dalam melakukan studi fenomenologi, yakni sebagaimana juga yang dikemukakan oleh Herdiansyah (2010) di bawah ini:

a. Prosedur pertama, peneliti harus memahami perspektif dan filosofi yang ada di belakang pendekatan yang digunakan, khususnya mengenai konsep studi "bagaimana individu mengalami suatu fenomena yang terjadi". Konsep *epoche* merupakan inti ketika peneliti mulai menggali dan mengumpulkan ide-ide mereka mengenai fenomena dan mencoba memahami fenomena yang terjadi menurut sudut pandang subyek yang bersangkutan. *Epoche* adalah mengesampingkan atau menghilangkan semua prasangka peneliti terhadap suatu fenomena.
b. Prosedur kedua, peneliti membuat pernyataan penelitian yang mengeksplorasi serta menggali arti dari pengalaman subjek dan meminta subyek untuk menjelaskan pengalamannya tersebut.
c. Prosedur selanjutnya adalah peneliti mencari, menggali, dan mengumpulkan data dari subyek yang terlibat secara langsung dengan fenomena yang terjadi.
d. Setelah data terkumpul, peneliti mulai melakukan analisis data yang terdiri atas tahapan-tahapan analisis.
e. Prosedur terakhir, laporan penelitian fenomenologi diakhiri dengan diperolehnya pemahaman yang lebih esensial dan dengan struktur yang *invariant* dari suatu pengalaman individu, mengenali setiap unit terkecil dari arti yang diperoleh berdasarkan pengalaman individu tersebut.

Selanjutnya pada penelitian ini, alasan peneliti menggunakan metode fenomenologi adalah untuk mencari pemahaman psikologis dari suatu pengalaman yang terjadi pada karyawan Saygon Waterpark, dengan memahami bagaimana gambaran *coping* yang dilakukan oleh karyawan Saygon Waterpark dalam mengatasi stres ketika bekerja. Sehingga dengan demikian, peneliti bisa mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang topik yang diambil, yaitu tentang *coping* stres.

1.2 Sumber Data Penelitian

1.2.1 Subyek Penelitian

Sarantoks (Poerwandari, 1998) mengemukakan prosedur yang digunakan untuk menentukan subyek penelitian kualitatif dalam karakteristik sebagai berikut:

1. Tidak diarahkan dalam jumlah subyek yang besar, melainkan pada kasus-kasus tipikal sesuai kekhususan masalah penelitian.
2. Tidak ditentukan secara kaku sejak awal, tetapi dapat berubah baik dalam hal jumlah maupun karakteristik subyeknya, sesuai dengan pemahaman konseptual yang berkembang dalam penelitian.
3. Tidak diarahkan pada keterwakilan dalam arti jumlah atau peristiwa acak, melainkan pada kecocokan konteks.

Berdasarkan karakteristik di atas, jumlah subyek dalam penelitian kualitatif tidak dapat ditentukan secara tegas di awal penelitian. Namun demikian, dalam menentukan subyek pada penelitian ini, peneliti menetapkan gambaran

umum mengenai kriteria subyek penelitian. Gambaran umum yang ditetapkan oleh peneliti adalah:

1. Subyek adalah Karyawan dari Saygon Waterpark Pasuruan
2. Subyek merupakan bagian dari karyawan yang memiliki tingkat gejala stres tinggi, yang diperoleh dari hasil kategorisasi dari pembagian kuisioner tentang gejala stres.

Untuk mengetahui karyawan Saygon Waterpark yang memiliki tingkat gejala stres tinggi. Lebih lanjut, langkah yang dilakukan peneliti adalah dengan mengukur tingkat kategorisasi karyawan Saygon Waterpark, yang diawali dengan menyebarkan kuisioner kepada 39 karyawan yang terbagi ke dalam beberapa divisi. Kuisioner tentang gejala stres yang dibagikan peneliti kepada kepada 39 karyawan Saygon Waterpark diadopsi dari sumber referesnsi Sutarto Wijono (2010). Setelah membagikan kuisioner tersebut, kemudian peneliti mencari tingkat kategorisasinya. Hasil dari kategorisasi tersebut nantinya dijadikan peneliti sebagai data untuk membantu menentukan subyek dalam penelitian ini.

Menurut Azwar (2007) tujuan dari kategorisasi ini adalah untuk menempatkan individu ke dalam kelompok-kelompok yang terpisah secara berjenjang menurut suatu kontinum berdasarkan atribut yang diukur. Kontinum berjenjang yang dipakai oleh peneliti adalah tinggi, sedang dan juga rendah. Langkah-langkah yang dilakukan peneliti dalam melakukan pengkategorisasian adalah sebagai berikut:

1. Mencari mean (μ) atau disebut juga dengan rata-rata. Menurut Winarsunu (2009) rata-rata adalah angka yang diperoleh dengan membagi jumlah nilai-nilai (∑X) dengan jumlah individu. Rumusnya sebagai berikut:

   $\mu = \frac{\sum X}{N}$

   dimana,

   μ = rata-rata

   ∑X = jumlah nilai dalam distribusi

   N = jumlah individu

2. Standar deviasi menurut Winarsunu (2009) dapat dibatasi sebagai akar dari jumlah deviasi kuadrat dibagi banyaknya individu dalam distribusi. Bentuk rumus Standar Deviasi sebagai berikut:

   $SD = \sqrt{\frac{\sum x^2}{N}}$

   Dimana,

   SD = standar deviasi

   ∑x² = deviasi kuadrat

   N = jumlah individu

Kemudian dari hasil kategorisasi kuisioner tentang gejala stres, dengan menggunakan rumus di atas, ditetapkan tiga norma kategorisasi, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.1 Norma Kategorisasi

Tinggi	X ⩾ (Mean + 1SD)
Sedang	(Mean – 1SD) < X ⩽ (Mean + 1SD)
Rendah	X < (Mean – 1SD)

Sumber: tingkat kategorisasi dari buku penyusunan skala psikologi, Saifuddin Azwar (2007).

Selanjutnya dari hasil kategorisasi kuisioner tentang gejala stres yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa tingkat gejala stres karyawan Saygon Waterpark sebagaimana tabel di bawah ini:

Tabel 3.2 Tingkat Gejala Stres Karyawan Saygon Waterpark

No	Jumlah karyawan	Kategori	Prosentase
1	5	Tinggi	13%
2	29	Sedang	74%
3	5	Rendah	13%
Total	39	Total	100%

Sumber: hasil kategorisasi kuisioner tentang gejala-gejala stres yang dilakukan oleh peneliti.

Hasil di atas dapat diketahui bahwa jumlah karyawan yang memiliki tingkat gejala stress tinggi ada lima karyawan. Hal itu berarti subyek dalam penelitian ini seharusnya berjumlah lima karyawan. Namun, peneliti hanya mengambil tiga subyek saja. Alasan peneliti memilih tiga subyek dari yang seharusnya lima subyek adalah didasarkan pada teknik *purposive* sampling. Menurut Ahmadi (2014) Teknik *purposive* sampling merupakan jenis sampling yang digunakan untuk situasi-situasi khusus, dengan teknik *purposive* sampling dimaksudkan agar peneliti mendapatkan subyek yang mewakili sejumlah informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Subyek yang ditentukan dalam teknik teknik *purposive* sampling bukanlah subyek yang mewakili populasi, melainkan yang mewakili informasi. Karena jumlah subyek belum tentu menunjukkan banyaknya informasi.

Lebih lanjut, dalam menentukan jumlah subyek penelitian yang memiliki tingkat gejala stress tinggi, dari lima karyawan menjadi tiga karyawan diperkuat dengan strategi sampling dalam teknik purposeful yang disebut sampling yang bersifat khas atau unik. Herdiansyah (2010) menjelaskan maksudnya adalah suatu strategi yang digunakan untuk kasus-kasus yang bersifat khas atau unik. Unik dapat berarti tidak familiar atau tidak biasa, namun bukan merupakan suatu hal yang ekstrem. Proses identifikasi yang dapat dilakukan peneliti dengan strategi ini adalah dengan langsung bertanya kepada individu yang bersangkutan. Hal seperti inilah yang dilakukan oleh peneliti dalam menentukan subyek penelitian.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian kualitatif, bentuk data yang diperoleh berupa kalimat, atau narasi dari subyek penelitian yang diperoleh melalui teknik pengumpulan data. Terdapat banyak metode yang bisa digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif, diantaranya: wawancara, observasi, studi dokumentasi, dan *focus group discussion* (Herdiansyah, 2010). Teknik yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan metode observasi dan wawancara, yaitu sebagai berikut:

1. Observasi

   Observasi menurut Cartwright & Cartwright (Moeloeng, 2010) diartikan sebagai suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati serta merekam perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu. Pada penelitian ini observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan mengamati ciri-ciri fisik subyek, dan untuk keperluan pengumpulan data, peneliti hanya

memperhatikan penampilan subyek pada saat bekerja. Sehingga, jenis observasi yang dilakukan oleh peneliti pada penelitian ini adalah dengan menggunakan observasi non partisipan. Observasi non partisipan adalah sebuah teknik pengumpulan data mealui observasi dimana peneliti tidak mengambil peran dan tidak berpartisipasi aktif atau mengikuti peristiwa-peristiwa yang akan diteliti (Ghony & Almanshur, 2012). Sementara teknik pencatatan yang dilakukan peneliti adalah dengan menggunakan teknik pencatatan *anedoctal record* yang bertipe deskripsi umum. Maksudnya adalah peneliti menuliskan catatan perilaku subyek beserta situasinya yang ditulis dalam bentuk pernyataan secara umum. Seperti yang dikatakan Herdiansyah (2010) tipe deskripsi umum merupakan tipe *anedoctal record* yang berisi tentang catatan perilaku subyek beserta situasinya dalam bentuk pernyataan umum.

2. Wawancara

Secara umum terdapat tiga pendekatan yang bisa dilakukan oleh peneliti dalam mengumpulkan data melalui teknik wawancara. Menurut Patton (Poerwandari, 1998) ke tiga pendekatan tersebut adalah:

a. Wawancara Konvensional yang informal, yaitu proses wawancara yang didasarkan sepenuhnya pada berkembangnya pertanyaan-pertanyaan secara spontan dalam interaksi alamiah. Tipe wawancara ini pada umumnya dilakukan peneliti yang melakukan observasi partisipatif. Pada situasi demikian, subyek yang diajak berbicara mungkin tidak

menyadari bahwa dia sedang diwawancarai secara sistematis untuk menggali data.

b. Wawancara dengan pedoman umum, maksudnya adalah dalam proses wawancara peneliti dilengkapi dengan pedoman wawancara yang sangat umum, yang mencantumkan isu-isu yang harus diliput tanpa menentukan urutan pertanyaan, bahkan mungkin tanpa bentuk pertanyaan eksplisit. Pedoman wawancara ini digunakan untuk meningkatkan peneliti mengenai aspek-aspek yang harus dibahas, sekaligus menjadi daftar *checklist* apakah aspek-aspek relevan tersebut telah dibahas atau ditanyakan.

c. Wawancara dengan pedoman terstandar yang terbuka, dalam bentuk wawancara ini, pedoman wawancara ditulis secara rinci, lengkap dengan set pertanyaan dan penjabarannya dalam kalimat. Sehingga peneliti diharapkan dapat melaksanakan wawancara sesuai dengan sekuensi yang tercantum, serta menanyakan dengan cara yang sama pada responden-responden yang berbeda. Bentuk wawancara ini akan efektif dilakukan apabila peneliti melibatkan banyak pewawancara, sehingga peneliti perlu mengadministrasikan upaya-upaya tertentu untuk meminimalkan variasi, sekaligus mengambil langkah-langkah menyeragamkan pendekatan-pendekatan terhadap responden.

Berdasarkan pendekatan dalam memperoleh data kualitatif melalui wawancara sebagaimana yang telah terkemukakan di atas, penelitian ini menggunakan tipe wawancara yang kedua, yaitu wawancara dengan pedoman

umum. Hal ini dikarenakan agar bisa fokus dan memahami lebih dalam mengenai tema yang diambil, sehingga data yang diperoleh tidak melebar dari pokok pembahasan. Penelitian yang yang dilakukan oleh peneliti memiliki acuan terkait dengan topik pertanyaan, sehingga proses wawancara tetap dapat berjalan secara sistematis dan komprehensif. Selain itu, dengan wawancara berpedoman umum masih memungkinkan peneliti tetap fleksibel dalam mengembangkan pertanyaan dalam menghimpun data di lapangan.

3.4 Analisis Data

Langkah-langkah analisa data yang dilakukan oleh peneliti pada penelitian kualitatif ini adalah yang pertama dengan melakukan kodifikasi. Kodifikasi dimaksudkan untuk dapat mengorganisasi dan mensistematisasi data secara lengkap dan mendetail sehingga data dapat memunculkan gambaran mengenai topik yang dipelajari (Poerwandari, 1998). Secara praktis dan efektif langkah-langkah koding bisa diawali dengan: pertama, menyusun transkip verbatim atau catatan-catatan lapangan. Kedua, melakukan/memberikan penomoran secara kontinyu pada baris-baris transkip/catatan lapangan tersebut. Ketiga, kemudian memberikan nama untuk masing-masing berkas dengan kode tertentu. Kemudian setelah langkah awal pengkodean selesai, dilanjutkan dengan langkah-langkah selanjutnya, yaitu:

1. Membaca transkip berulang-ulang untuk mendapatkan pemahaman tentang kasus atau masalah.

2. Kemudian menggunakan satu sisi yang lain untuk menuliskan tema-tema yang muncul maupun kata-kata kunci yang dapat menangkap esensi data dari teks yang dibaca.
3. Langkah berikutnya adalah mendaftarkan tema-tema tersebut, dan mencoba mengkaji hubungan-hubungan di antara mereka.
4. Setelah melakukan proses di atas pada tiap-tiap transkip atau catatan lapangan, selanjutnya dapat menyusun kesimpulan berisikan daftar tema-tema dan kategori-kategori, yang telah disusun sehingga menampilkan pola hubungan antar kategori.

3.5 Kredibilitas Data

Kredibilitas pada penelitian kualitatif terletak pada keberhasilannya mencapai maksud mengeksplorasi masalah atau mendeskripsikan setting, proses, kelompok sosial atau pola interaksi yang kompleks. Konsep kredibilitas adalah harus mampu untuk menjelaskan bahwa untuk memotret kompleksitas hubungan hubungan antar aspek, penelitian dilakukan dengan cara tertentu yang menjamin bahwa subyek penelitian diidentifikasi dan dideskripsikan secara akurat (Poerwandari, 1998). Menurut Ghony & Almanshur (2012) terdapat lima teknik yang bisa digunakan untuk mengecek kredibilitas data hasil penelitian kualitatif, yaitu:

1. Kegiatan-kegiatan yang lebih memungkinkan temuan atau interpretasi yang dapat dipercaya yang dihasilkan (memperpanjang keterlibatan pengamatan yang terus menerus, dan triangulasi).

2. Pengecekan eksternal pada proses inkuiri (wawancara teman sejawat-*peer debriefing*).
3. Melalui kegiatan yang mendekati perbaikan hipotesis kerja karena semakin banyak informasi yang tersedia (analisa kasus negatif).
4. Melalui kegiatan yang memungkinkan untuk mengecek temuan dan interpretasi awal terhadap "data mentah" yang diarsipkan (kecukupan referensial).
5. Melalui kegiatan yang memberikan pengujian temuan dan interpretasi langsung dengan sumber manusia sebagai asal dan temuan tersebut pembuat realitas ganda yang dikaji (pegecekan anggota).

Lebih jelasnya lagi, upaya untuk meningkatkan kredibilitas data penelitian kualitatif bisa dilakukan peneliti dengan teknik triangulasi. Pada penelitian ini, untuk meningkatkan kredibilitas data penelitian, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi merupakan model untuk memperbaiki kemungkinan-kemungkinan temuan dan interpretasi dala penelitian kualitatif akan dapat dipercaya (Ghony & Almanshur, 2012). Teknik kredibilitas data menurut Ghony & Almanshur (2012) dibagi menjadi empat macam model, yaitu:

1. Triangulasi data: yakni digunakannya variasi sumber-sumber data yang berbeda.
2. Triangulasi peneliti: digunakannya beberapa peneliti atau evaluator yang berbeda.
3. Triangulasi teori: digunakannya beberapa perspektif yang berbeda untuk menginterpretasi data yang sama.

4. Triangulasi metodologis: dipakainya beberapa metode yang berbeda untuk meneliti suatu hal yang sama.

Teknik kredibilitas data yang dipilih peneliti dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik triangulasi berupa triangulasi data dan triangulasi metodologis. Peneliti menggunakan teknik kredibilitas jenis triangulasi data, yaitu dengan menggunakan sumber/ evaluator yang berbeda yaitu subjek dan *significant other*. Kemudian peneliti juga menggunakan teknik kredibilitas berupa triangulasi metodologis yang dilakukan dengan menggunakan metode observasi dan wawancara, sebagai variasi metode yang berbeda namun untuk meneliti suatu hal yang sama. Teknik triangulasi tersebut bertujuan untuk memperoleh keakuratan data di lapangan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Pelaksanaan/ Setting Penelitian

4.1.1 Pelaksanaan Penelitian

Penelitian tentang *coping* stres karyawan Saygon Waterpark ini dilaksanakan oleh peneliti langsung di tempat wisata Saygon Waterpark, Purwosari Pasuruan. Penelitian ini terhitung dimulai sejak bulan Januari 2016. Awalnya peneliti melakukan penggalian data awal dengan mewawancarai pihak *human resource development* (HRD) dari Saygon Waterpark. Setelah melakukan wawancara peneliti memperoleh identifikasi permasalahan tentang pengelolaan emosi yang sebisa mungkin harus diupayakan oleh beberapa karyawan Saygon Waterpark dalam mengatasi stres pada saat bekerja. Mengingat Saygon Waterpark merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Artinya, kepuasan pengunjung atau wisatawan menjadi kunci utama, maka karyawan diminta untuk mampu memberikan pelayanan secara professional, meskipun berada maupun dihadapkan pada kondisi yang penuh dengan ancaman atau tekanan. Oleh sebab itulah, pengelolaan emosi sangat penting bagi karyawan Saygon Waterpark dalam mengatasi tekanan atau ancaman yang dihadapinya tersebut.

Setelah mendapatkan gambaran identifikasi permasalahan, kemudian peneliti melakukan penggalian data awal, dengan wawancara singkat kepada hampir setiap karyawan dari tiap-tiap divisi. Proses penggalian data awal/ studi pendahuluan ini dilakukan peneliti selama 5 hari, terhitung sejak tanggal 5 Januari 2016, tanggal 6 Januari 2016, tanggal 13 Januari 2016, tanggal 14 januari 2016,

dan terakhir tanggal 15 Januari 2016. Proses penggalian data awal/ studi pendahuluan tersebut kemudian diperkuat dengan hasil kategorisasi yang diperoleh dari membagikan kuisioner mengenai gejala-gejala *stress* yang diadopsi dari bukunya Sutarto Wijono (2010).

Berangkat dari situ, kemudian peneliti memantapkan diri untuk menyusun proposal penelitian. Mulai dari mempersiapkan konsep, perspektif teori, melanjutkan identifikasi persoalan, mempersiapkan *design* penelitian, mengidentifikasi subyek penelitian kemudian menyusun garis besar panduan atau teknik penggalian data.

Proses kemudian berlanjut pada pencarian subyek penelitian. Peneliti sebenarnya sudah memulai proses ini dengan menentukan dan memilih karyawan yang memiliki hasil kategorisasi gejala *stress* tinggi. Argumennya adalah, jika subyek tersebut tidak memiliki tingkat gejala *stress* tinggi, mana mungkin dapat melakukan *coping*. Namun, peneliti tidak berpatokan dari hasil kategorisasi saja. Untuk mengidentifikasi lebih lanjut, peneliti juga bertanya langsung kepada subyek yang bersangkutan dan juga beberapa karyawan lainnya, mengenai gambaran subyek yang dimaksud. Proses ini berlangsung selama bulan Februari 2016 sampai dengan bulan Maret 2016. Selain itu, peneliti juga dibantu oleh seorang informan yang hampir setiap hari memantau peningkatan kinerja dari masing-masing subyek yang memiliki tingkat gejala stres tinggi. Sehingga dengan demikian, penentuan subyek dalam penelitian ini, ditetapkan tiga karyawan Saygon Waterpark.

Setelah menetapkan subyek penelitan, kemudian peneliti melakukan proses pendekatan terlebih dahulu. Hal ini dilakukan agar tidak timbul kecanggungan, ataupun kecurigaan dari subyek kepada peneliti. Proses pendekatan tersebut dilakukan peneliti dengan ikut turut serta membantu pekerjaan subyek, seperti: menyapu, mengepel, membersihkan toilet, menjaga pos kolam, dan membantu menata ban. Peneliti kemudian melanjutkan dengan proses penggalian data kepada subyek. Proses penggalian data ini dilakukan dengan metode observasi dan wawancara. Penggalian data dengan metode wawancara, peneliti dibantu dengan pedoman wawancara umum. Hal ini dikarenakan agar peneliti mudah untuk menggali data yang menjadi topik penelitian.

Tantangan yang muncul dalam rentang waktu penggalian data ini adalah saat menentukan kapan dan dimana lokasi yang memungkinkan untuk melakukan wawancara. Sebab longgar atau sibuknya waktu subyek tidak dapat dipresdiksi, hal tersebut tergantung juga dari pengunjung yang datang. Hal ini membutuhkan strategi khusus yang harus dilakukan oleh peneliti agar proses wawancara dapat tetap dilaksanakan. Akhirnya tantangan tersebut bisa diatasi peneliti, tanpa harus menentukan waktu dan lokasinya, jika terlihat ada salah satu subyek yang terlihat longgar, peneliti langsung bergegas meminta izin untuk melangsungkan proses wawancara. Proses penggalian data dilaksanakan selama 20 hari, mulai tanggal 21 April 2016 sampai dengan tanggal 10 Mei 2016. Adapun jadwal pengambilan data subyek adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3 jadwal pengambilan data

Subyek	Tempat	Tanggal	Keterangan
TH	Pos kolam atas	23 April 2016	Observasi dan wawancara
	Pos Kolam olimpik	24 April 2016	Observasi
	Pos kolam Wahana	27 April 2016	Observasi
	Pos kolam atas	28 April 2016	Wawancara
	Pos kolam Wahana	30 April 2016	Observasi
	Pos kolam olimpik	1 Mei 2016	Observasi
	Pos kolam atas	3 Mei 2016	Observasi
	Pos kolam olimpik	8 Mei 2016	Observasi
WS	Toilet Kolam wahana atas dan musholla	26 April 2016	Observasi
	Musholla kolam olimpik	27 April 2016	Wawancara
	Toilet perempuan kolam olimpik sebelah barat	28 April 2016	Observasi
	Ruang P3K	30 April 2016	Wawancara
	Hall kolam olimpik	30 April 2016	Observasi
	Pos loket ban	4 Mei 2016	Observasi
	Kantin	5 Mei 2016	Observasi
	Pos loket ban	7 Mei 2016	Observasi
MM	Area kolam olimpik	25 April 2016	Observasi
	Hall tribun kolam olimpik	29 April 2016	Wawancara dan Observasi
	Parkiran Bawah	1 Mei 2016	Observasi
	Toilet wahana atas	3 Mei 2016	Observasi
	area kolam olimpik	5 Mei 2016	Observasi
	area parkiran	8 Mei 2016	Observasi

4.1.2 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Saygon Waterpark merupakan tempat wisata taman air yang memiliki keunikan dibandingkan dengan waterpark yang lain. Waterpark ini lokasinya di desa Pucangsari Sengon Kecamatan Purwosari Kabupaten Pasuruan, berada pada jalur yang sangat strategis antara Surabaya Malang, juga Probolinggo Pasuruan Malang, yang bisa menjadi alternatif liburan keluarga di hari libur.

Keunggulan wahana yang berbeda daripada waterpark lainnya adalah adanya wahana pesawat Boeing 737/ 400 yang memberikan layanan edukatif tentang dunia penerbangan. Ada juga kolam olimpik berstandar internasional yang biasa digunakan perenang-perenang handal dalam mengikuti kejuaraan renang. Kemudian berbagai wahana lain yang tidak kalah seru, seperti: kolam ombak, kolam wahana anak, kolam arus, kolam balita, kolam, kolam *waterboom* dilengkapi dengan *slide* kecepatan ekstrim, *slide* terbuka dan tertutup. Serta tidak ketinggalan fasilitas-fasilitas publik seperti tribun penonton, layar elektrik besar dan *hall* yang disediakan pihak pariwisata demi kenyamanan pengunjung.

4.2 Profil Subyek

4.2.1 Subyek 1

Nama : TH

Alamat : Pasuruan Jawa Timur

Jenis kelamin : Laki-laki

Usia : 25 Tahun

Divisi : *Life guard*

Status : Sudah menikah

TH merupakan karyawan Saygon Waterpark dari divisi *life guard*. TH berasal dari keluarga berlatar belakang pekerja pabrik. Kedua orang tua TH bekerja di pabrik tahu di Bangil Pasuruan. Sebelum menjadi karyawan di Saygon Waterpark, TH sudah beberapa kali bekerja menjadi karyawan pabrik. Sebab, setelah lulus SMA Gondang Wetan, TH memilih untuk langsung bekerja, meskipun pada saat itu TH menganggur dahulu selama satu tahun.

TH memiliki ciri-ciri fisik dengan tubuh berperawakan kecil, dengan tinggi badan sekitar 165 cm., sedangkan berat badannya sekitar 50 kg., TH memiliki kulit cokelat gelap. Potongan rambutnya pendek dan rapi dengan belahan samping. Wajahnya berbentuk oval, serta tumbuh kumis tipis-tipis di antara hidung dan bibirnya. Apabila TH tertawa, kelihatan gigi depannya yang tidak rata.

Sekarang TH tinggal satu rumah dengan mertuanya, bersama dengan istrinya di desa Pucangsari. TH sudah dikaruniai satu orang anak laki-laki berusia 3 tahun. Istri TH sendiri juga merupakan karyawan pabrik biskuit. Sementara mertuanya berprofesi sebagai petani. TH sudah bekerja di Saygon Waterpark selama 11 bulan, terhitung sejak bulan Juni 2015. Ketika pertama kali masuk, TH masuk di divisi vakum terlebih dahulu, sebelum dipindah ke *life guard* hingga sekarang.

4.2.2 Subyek 2

Nama : WS

Alamat : Pasuruan Jawa Timur

Jenis kelamin : Perempuan

Usia : 25 Tahun

Divisi : *Cleaning service*

Status : Sudah menikah

WS merupakan karyawan Saygon Waterpark yang ditempatkan pada divisi *life guard*, perawakannya kecil, namun selalu tegap, memiliki tinggi badan sekitar 155 cm dan berat badannya sekitar 45 kg. wajah WS bulat dengan pigmen kulit berwarna kuning, apabila tertawa gigi gingsulnya selalu terlihat.

Sebelum bekerja di Saygon Waterpark, WS pernah bekerja di Pabrik Susu Sekar Tanjung Purwosari selama 5 tahun. Setelah itu berpindah-pindah, dari Karya Mitra Pasuruan selama lima bulan, pindah lagi ke pabrik biscuit, Inafood di Jombor Pasuruan, kemudian baru ke Saygon Waterpark. Terhitung dari Bulan Juni 2015, WS sudah bekerja di Saygon Waterpark selama 11 bulan.

WS dikaruniai satu anak perempuan yang masih berusia 3 tahun. Kini WS berdomisili di rumah orang tuanya di Pucangsari Kecamatan Sengon bersama dengan suami dan anak semata wayangnya. WS merupakan anak bungsu dari tiga bersaudara, kakak pertamanya, perempuan, sudah menikah dan sekarang ikut tinggal bersama suaminya. Sedangkan kakak WS yang kedua, laki-laki, masih belum menikah, dan bekerja sebagai karyawan pabrik. Sementara bapak WS bekerja sebagai kuli bangunan, dan ibu WS sebagai ibu rumah tangga.

4.2.3 Subyek 3

Nama : MM

Alamat : Pasuruan Jawa Timur

Jenis kelamin : Perempuan

Usia : 19 Tahun

Divisi : *Cleaning service*

Status : Belum menikah

MM berpostur kecil, memiliki tinggi sekitar 165 cm., dengan kulit agak gelap, berat badannya sekitar 50 kg. bentuk wajahnya lonjong, dan alisnya agak tebal, ciri khas MM memiliki tahi lalat di bawah hidungnya pas, sementara hidungnya mancung. Rambutnya tipis rapi dibelah pinggir.

MM merupakan karyawan saygon dari divisi *cleaning service*. Sebelum di *cleaning service*, MM merupakan karyawan dari divisi *life guard*. MM sendiri bisa dibilang masih sebagai karyawan baru, karena terhitung masih 6 bulan kerja di Saygon Waterpark, sejak akhir Bulan November 2015.

MM tinggal bersama ke dua orang tuanya di desa Pucangsari, dari Saygon Waterpark bisa ditempuh selama 10 menit, mengendarai sepeda motor. Bapak MM kerjanya tidak menentu, biasanya menunggu panggilan terlebih dahulu. Kalau ada panggilan untuk mengantarkan barang, bapak MM baru bekerja. Sementara Ibu MM tidak bekerja. MM memiliki satu saudara, MM sebagai anak sulung. Saudara MM laki-laki, dan sekarang saudaranya sedang mondok di Pondok Pesantren Sidogiri.

4.3 Temuan Lapangan

4.3.1 Subyek 1

4.3.1.1 Laporan Observasi Wawancara 1

Wawancara pertama ini dilakukan pada pagi hari tepatnya pada hari Sabtu tanggal 23 April 2016, pukul 08.15 WIB sampai dengan pukul 09.01 WIB, bertempat di pos kolam atas (*waterboom*). Sebelum wawancara dilaksanakan peneliti sempat mengobrol ringan dengan TH di kursi duduk samping kantin. Kebetulan di sana juga ada empat orang karyawan dari divisi yang berbeda-beda, termasuk juga TH. Mereka berempat berkumpul sebelum menjalankan job disk dari divisinya masing-masing. Mereka berempat terlihat saling bercanda, sahut-menyahut memberikan balasan candaan. Setelah dirasa cukup, pada pukul 08.00 WIB TH dan ketiga karyawan lainnya bergegas menuju posnya masing-masing sesuai dengan yang telah dijadwalkan. Pada hari itu, TH berjaga di pos kolam atas (*waterboom*).

TH berjaga di pos kolam atas ditemani dengan satu orang temannya. Dibandingkan TH, temannya berpostur lebih besar dan berisi. TH sendiri berperawakan kecil, berat badannya sekitar 50 kg. sementara tinggi badannya sekitar 165 cm sebelum proses wawancara dimulai, peneliti sempat bercanda sebentar dengan TH, juga sempat berkenalan dengan temannya.

Atribut-atribut atau perlengkapan yang dipakai TH sebagai *life guard* tidak ada yang tertinggal sama sekali, seperti topi, kacamata, rompi dan peluit yang menjadi ciri khasnya sehari-hari. Hari itu TH memakai seragam batik berwarna cokelat, dipadu dengan rompi berwarna oren, yang memiliki perpaduan warna

yang sama dengan topi yang dipakainya juga. Tidak ketinggalan kacamata hitam dan peluit dengan tali berwarna hijau yang melingkar di lehernya.

Setelah TH merasa siap, kemudian baru proses wawancara dilaksanakan. Selama proses wawancara berlangsung, tidak jarang terganggu dengan kehadiran pengunjung yang datang ke pos kolam atas secara tiba-tiba. Terhitung selama proses wawancara berlangsung, ada 6 pengunjung yang naik ke atas menikmati fasilitas wahana papan seluncur.

Selama proses wawancara berlangsung, juga terganggu dengan bunyi gemerciknya air yang mengaliri papan seluncur. Meskipun peneliti dan TH sudah agak menjauh dari sumber bunyi, bunyi tersebut tidak bisa dihindari. Proses wawancara sendiri berlangsung hampir 50 menit. Suasana yang tergambar dalam proses wawancara ini cukup santai, tidak terlalu kaku, ataupun formal. Bahkan sesekali diselingi dengan bahan candaan. Cuman terkadang untuk menjelaskan maksud pertanyaan yang diajukan, peneliti sempat mengulang kembali dan menjelaskan pertanyaan yang dikemukakan kepada TH.

Sebelumnya. Peneliti sudah mengenal TH jauh hari sebelumnya, pada saat proses penggalian data awal, sehingga dalam pelaksanaan wawancara, tidak ada kecanggungan interaksi antara peneliti dengan TH. TH sendiri merupakan tipikal orang yang mudah untuk diajak bergaul, sehingga dengan orang yang baru dikenal, tidak membutuhkan proses pendekatan yang cukup lama. Mengingat hari semakin siang, dan pengunjung yang datang semakin banyak dan ramai, maka proses wawancara antara peneliti dengan TH disudahi terlebih dahulu.

4.3.1.2 Laporan Observasi Wawancara 2 Subyek 1

Proses wawancara yang ke dua dengan TH dilaksanakan pada hari Kamis tanggal 28 April 2016, pada pukul 08.40 WIB sampai dengan pukul 09.15 WIB. Tempatnya sama dengan tempat yang digunakan dalam proses pelaksanaan wawancara yang pertama, di pos kolam atas (*waterboom*). Sebelumnya peneliti dan TH saling berkomunikasi untuk menjalin kesepakatan dalam melaksanakan proses wawancara yang ke dua ini. Mengingat di lingkungan pariwisata tidak bisa ditentukan kapan waktu kosongnya ataupun sepinya, dikarenakan pengunjung yang datang juga tidak ada hentinya, maka disepakati jika ada kesempatan sedikit menemukan waktu senggang, di situlah wawancara bisa dilaksanakan. Akhirnya, waktu senggang itu didapatkan dan proses wawancara yang ke dua bisa dilaksanakan.

Pada hari itu, TH mendapatkan jadwal berjaga di pos kolam atas (*waterboom*) lagi, kali ini dia ditemani dengan satu temannya, yang juga sebagai *leader* dalam divisinya. Perawakan TH dan temannya bisa dibilang sama. Keduanya berperawakan kecil. Seperti biasa, penampilan TH terbilang cukup santai dengan atribut-atribut dan perlengkapan yang dipakainya. Hampir sama dengan penampilan pada saat proses wawancara pertama, TH memakai rompi berwarna oren, baju yang dikenakannya berwarna biru muda dengan tulisan saygon waterpark, kemudian model topiannya di balik kebelakang, berwarna sama oren dengan rompinya, kaca mata hitam dan peluit yang dikalungkan di lehernya.

Pos kolam atas sendiri letaknya berada di ketinggian 10 meter, dari atas sini, pengunjung bisa melihat area Saygon Waterpark dari atas ketinggian. Bahkan jika suasananya cerah, pengunjung bisa melihat laut jawa yang terlihat di sebelah utara. Terdapat empat wahana papan seluncur yang tersedia di pos kolam atas, satu papan seluncur digunakan untuk meluncur dengan menggunakan ban, sedangkan tiga lainnya bisa digunakan dengan tanpa menggunakan ban. Ruangannya pun cukup luas dengan ukuran +/- 5 x 3 meter. Cukup untuk menampung 15 orang yang ingin berseluncur. Udara di sana pun kadang terasa sejuk, terkadang terasa panas.

Suasana selama proses wawancara begitu santai, namun beberapa kali TH harus mondar-mandir melayani pengunjung yang ingin berseluncur di papan seluncur, namun hal itu tidak menjadi kendala dalam proses wawancara yang ke dua ini, TH terlihat cukup tanggap dalam melayani pengunjung dan mampu membagi konsentrasi dalam menjawab pertanyaan wawancara dengan baik. Pada saat wawancara berlangsung, tanpa diduga TH didatangi oleh salah satu teman sesama karyawannya, dari divisi keamanan. Seketika itu suasananya jadi penuh candaan, proses wawancara terhenti beberapa detik, kemudian lanjut lagi. Meskipun TH sempat mengeluhkan kondisinya yang agak kurang enak badan, dan kurang semangat, tetapi di lapangan TH mampu bekerja secara professional.

4.3.1.3 Penyebab Stres dan *Coping* yang Dilakukan

A. Tekanan yang Bersumber dari Lingkungan Kerja

TH merupakan karyawan Saygon Waterpark yang mulai bekerja sejak bulan Juni 2015. TH masuk pada gelombang ke dua setelah pendaftaran lowongan

kerja karyawan pada gelombang pertama Mei 2015, pendaftarannya sudah ditutup. Motivasi yang mendorong TH bekerja untuk bekerja di Saygon Waterpark, adalah ingin mengaplikasikan hobi yang dimilikinya dengan bidang pekerjaannya, kebetulan hobi TH adalah renang, dengan harapan penyaluran hobi yang dimilikinya, dapat menghasilkan pendapatan baginya. Sehingga dengan pendapatan yang diperoleh, TH mampu menafkahi biaya hidup keluarganya. Tanggapan keluarga TH pada saat keterima kerja di Saygon Waterpark, turut bergembira, baik tanggapan dari mertuanya dan orang tua kandungnya. Mertua TH mendoakan, semoga TH betah selama bekerja, sedangkan bapak dan ibunya di rumah, rasa kegembiaannya turut diproyeksikan dengan mengadakan *selametan*, harapannya adalah agar TH diberi kelancaran selama bekerja.

> "*Emm, enggak saya masuk gelombang ke dua, gelombang pertama yang masuk bulan mei. Mulai sejak saygon buka, lhaa saya gelombang ke dua, masuk bulan juni itu*". (TH/280416/S1/W2.B20).

> "*…seneng kan karena punya keahlian renang, jadinya bisa diaplikasikan ke sini ke pekerjaan. Punya hobi jadinya bisa menghasilkan uang. Hobinya karena emang suka renang*". (TH/230416/S1/W1.B46).

> "*Senangnya ya dapat kerjaan, dimana-mana kalo orang dapat panggilan kerja ya seneng kan. Lagi pula saya punya keluarga, jadinya ya untuk menafkahi keluarga*". (TH/280416/S1/W2.B34).

> "*Mendukung sekali mas yang pasti, didoakan yaa semoga kerasan begitu*". (TH/280416/S1/W2.B36).

> "*Alhamdulillah yaa, langsung dibuatkan selametan itu ketika keterima*". (TH/280 416/S1/W2.B38).

Awal sekali TH diterima kerja di Saygon Waterpark, TH ditempatkan pada di divisi vakum, sebelum dipindah ke divisi *life guard* hingga sekarang. TH ditugaskan di vakum selama dua minggu, dan mendapatkan jadwal kerja masuk

shift malam. Kemudian TH baru dipindah ke divisi *life guard* hingga saat ini. TH menyadari, sebagai resiko dari bekerja, selalu ada hambatan atau tekanan yang tidak bisa lepas dari pekerjaannya, ada sisi enaknya di samping itu juga, ada sisi tidak enaknya.

> "….*Kemudian pertama masuk langsung ke divisi vakum, masuknya shift malem. Itu selamaaaa,, satu minggu atau dua minggu, dua minggu kalo nggak salah. Terus habis itu dipindah ke life guard*". (TH/230416/S1/W1.B44-B).

> "*Yaaa, yang namanya kerja yaa ada enaknya dan ada nggak enaknya yaa…..*". (TH/230416/S1/W1.B62-A).

Kondisi lingkungan kerja di tengah cuaca yang panas, terkadang membuat diri TH *nggrundel* di dalam hati. Karena tempat dimana TH bekerja bersebelahan langsung dengan sawah, bahkan di kelilingi sawah. Kebetulan di saat yang bersamaan, di tempat dimana TH bekerja sehari-hari, fasilitas tempat berteduh, khususnya buat karyawan divisi life guard, juga masih belum terpenuhi semua. Kondisi seperti itulah yang menyebabkan TH *nggrundel* di dalam hatinya.

> *"Waah, puanas mas, karena memang dekat sawah ya panas mas".* (TH/230416/S1/W1.B122-124).

> *".....terkadang ya agak nggrundel di hati mas, ya begitu sih mas namanya juga kerja mas".* (TH/230416/S1/W1.B128).

> *"....waduh panas rek gak enek iyup-iyupane. Nggrundelnya kayak gitu itu mas".* (TH/230416/S1/W1.B130).

Keluhan lain yang biasanya disampaikan TH ke *leader* divisinya, adalah terkait belum tersedianya fasilitas pembatas kolam, berupa pagar. Adanya pagar pembatas kolam menurut TH keberadaannya sangat penting, terutama di antara kolam wahana anak dan kolam arus, yang mudah sekali dilewati oleh pengunjung, terutama anak-anak, mengingat antara kolam arus dan kolam wahana anak letaknya berdekatan, masing-masing memiliki kedalaman yang tidak sama, sangat

bahaya jika ada anak kecil yang terjun ke dalam kolam arus, dan tidak bisa berenang. Akibat tidak adanya pagar pembatas kolam antara kolam wahana anak dengan kolam arus, tekanan muncul, dirasakan TH saat menghadapi ulah anak kecil yang beberapa kali berusaha menaiki pembatas kolam. TH kesal karena sudah berusaha mengingatkan, namun tetap saja hal tersebut terulang hingga tiga kali.

> "*….tentang pagar itu mas, itu di kolam wahana anak kalo bisa dikasih pagar agar anak-anak tidak mudah meloncat ke kolam arus….".* (TH/230416/S1/W1.B198).

> "*Kalo aku biasanya yang tak omongkan ke leader masalah fasilitas-fasilitas itu, kayak pagar-pagar itu…".* (TH/280416/S1/W2.B152-A).

> "TH kesal melihat ulah dua anak yang mencoba menaiki pembatas kolam, antara kolam wahana anak dengan kolam arus, meski sudah diingatkan oleh TH dengan meniupkan peluit yang pertama dan ke dua "*priit, priit"* (nadanya tidak terlalu panjang, juga tidak terlalu keras) sambil memberikan isyarat dengan lambaian tangannya untuk turun dan kembali ke kolam wahana anak. Tetapi masih tetap saja, hal itu terulang hingga tiga kali, hingga TH meniupkan peluitnya yang ke tiga "*priiiiit, priiiit, priiiit"* (nadanya agak panjang, juga agak keras) sambil berjalan agak cepat ke arah dua anak tersebut, sambil memberikan isyarat dengan lambaian tangannya kemudian berkata "balik!, turun!". (OB/TH/300416/4.B3).

Karyawan yang ditugaskan di divisi *life guard,* dalam menjalankan job disknya selalu membutuhkan keseriusan, emosional dan konsentrasi penuh dalam menghadapi dan menjaga keselamatan pengunjung, tidak terkecuali TH. Termasuk juga dalam memberikan teguran kepada pengunjung yang ketahuan menggunakan pakaian ataupun celana berbahan jeans saat berenang, dan yang ketahuan memakai kaos saat berenang di kolam olimpik. Sebab hal itu sudah menjadi peraturan yang sudah ditetapkan pihak Saygon Waterpark yang

seharusnya wajib dipatuhi oleh seluruh pengunjung. Alasan mengapa pengunjung tidak dibolehkan memakai celana jeans, atau pakaian yang berbahan jeans, adalah karena pakaian atau celana berbahan jeans itu mudah merusak air kolam, cepat menyebarkan bakteri, serta jika ada orang yang berenang memakai celana berbahan jeans, bisa-bisa membuat kakinya kram saat berenang, kemudian kalau di kolam arus, anak kecil diwajibkan menggunakan ban. Sebab, perhitungannya kolam arus memiliki kedalaman yang lebih dalam, oleh sebab itu anak kecil dianjurkan untuk menggunakan ban, biar lebih *safety*. Mengantisipasi agar tidak tenggelam.

> *"…Kalau TH itu kan posisinya sebagai tim, tim life guard salah satunya adalah dia adalah petugas yang harus safety untuk pengunjung, disitu emosional, keseriusan, dan dan konsentrasi itu dibutuhkan penuh…".* (SO3/060516.B16-A).
>
> *"Paling utama ya menjaga keselamatan pengunjung saat berenang. Menegur pengunjung yang tidak memakai baju renang, ya maksudnya itu kalo ada pengunjung yang berenang memakai celana jeans, atau di kolam olimpik itu memakai kaos"*. (TH/230416/S1/W1.B89-92).
>
> *"….kewajibannya pengunjung itu ya wajib memakai baju renang, tidak boleh memakai celana jeans, atau celana yang berbahan jeans*". (TH/280416/S1/W2.B164).
>
> *"Celana jeans itu mudah merusak air, cepat menyebarkan bakteri, terus kalo orang yang renang pakai celana jeans kan bisa juga membuat kaki kram, buat anak kecil harus memakai ban di kolam arus, sebab agak dalam".* (TH/280416/S1/W2.B166-A, B).

Namun pada praktiknya, hal tersebut tidak mudah bagi TH dalam menghadapi pengunjung yang tidak memakai pakaian renang pada saat berenang, khususnya pengunjung yang memakai pakaian berbahan jeans. Ketika diingatkan untuk ganti pakaian renang, pengunjung yang bersangkutan tidak mau, dengan alasan karena sudah membayar, tidak jarang juga hingga menimbulkan perdebatan

dengan pengunjung, ketika diingatkan oleh TH. Alasan lainnya dari pengunjung yang tidak mau ganti pakaian renang, karena pengunjung tidak membawa baju renang, ada juga pengunjung yang beralasan karena pakaiannya sudah terlanjur basah. Ada juga pengunjung yang tidak memakai pakaian renang, namun pada saat diingatkan justru malah balik menantang TH. TH merasa jengkel, merasa mangkel kepada pengunjung yang seperti itu, yang justru malah menantang balik dirinya, padahal niatnya baik, hanya sebatas memberi tahu saja. Meskipun demikian tidak semua pengunjung tidak bisa dikasih tahu, ada juga pengunjung yang masih bisa dikasih tahu oleh TH saat tidak memakai pakaian renang. TH sendiri *respect* kepada pengunjung yang patuh, dan dirinya merasa tidak nyaman kalau sampai berdebat dengan pengunjung yang datang, dan sebisa mungkin TH tidak mau, sampai terjadi perdebatan.

> "*Yaa diingatkan mas, kadang ada juga yang tidak mau diingatkan, pengunjung alasannya karena sudah bayar, sampe kadang debat…*". (TH/230416/S1/W1.B94-B).

> "*Itu alasannya ada yang nggak bawa ganti, terus alasannya ada yang sudah terlanjur basah gitu*". (TH/280416/S1/W2.B132).

> "…*terus ada orang yang diingatkan terkadang malah nantang juga, sering kok mas kayak gitu*". (TH/230416/S1/W1.B98).

> "*Yaa agak jengkel…..*". (TH/280416/S1/W2.B170-A).

> "*Yaa mangkel lah mas, yak opo yoo. Yok opo yoo mas, kalo diomongi kayak gitu yo sebenernya orang kalau digituin padahal niatnya ngasih tau tapi malah nantang balik kan yo mangkel to mas*". (TH/230416/S1/W1.B100-102).

> "*Waah, yaaa sering kayak gitu. Cuman kan yaaa ada yang enak dikasih tahu juga pengunjungnya, ada yang rewel jugaa pengunjungnya*".(TH/280416/S1/W2.B126).

> "*yang mau nurut, kalo dikasih tau enakan….*". (TH/280416/S1/W2.B168).

> "*Iyaa mas, tapi saya nggak suka debat, kalo bisa jangan sampe debat. kan ya pengunjung ke sini kan bayar, aku juga nggak mau debat, kalo dia maunya kayak gitu ya diturutin aja…*". (TH/280416/S1/W2.B130-A).

Sumber tekanan lain yang dihadapi TH pada saat bekerja yaitu apabila dihadapkan dengan kondisi banyaknya pengunjung yang datang. Banyaknya pengunjung yang datang atau ramainya pengunjung di tempat dimana TH bekerja bisa dijumpai hampir setiap hari, kecuali pada Hari Jumat. Saat kondisi pengunjungnya ramai. Dampak kinerja yang dirasakan TH, kerjanya terkesan menjadi malas-malasan, di sisi lain TH juga jadi dilema kalau kerjanya bermalas-malasan, karena TH bekerja juga mendapatkan bayaran, yang tentunya aneh jika kerjanya dibayar namun kinerjanya malas-malasan. Pada kondisi pengunjung ramai, TH seolah terbebani, sebab tenaga atau kinerja yang dikeluarkan menjadi lebih ekstra lagi. TH juga menjadi gampang jenuh dan gampang emosi, mudah merasa sumpek dan pusing apabila melihat banyak orang yang berlalu-lalang, tidak heran jika TH sering mengeluhkan ketika kondisi tempat dimana dia bekerja, ramai pengunjung. Pernah dijumpai kejadian TH menggerutu ketika kondisinya ramai pengunjung dengan mimik wajah yang begitu lelah, karena seharian berjaga di pos kolam olimpik sendirian. TH menggerutu karena pengunjung yang berenang tidak berhenti-berhenti, padahal hari sudah semakin sore. TH ingin segera membereskan ban yang berserakan di kolam, tetapi kondisi pengunjungnya masih ramai.

> "…..*Yaa wess anuu, hmmm, nggak enaknya kayak kalo ada banyak pengunjung yang datang, terus kalo ada yang tenggelam juga*". (TH/230416/S1/W1.B62-B)

> "*Setiap hari malahan sekarang ramainya. Kecuali hari jumat biasanya yang agak sepi*". (TH/230416/S1/W1.B138).

> "*Agak nggak enak gitu mas. Melihat orang ramai itu waduuuh (sambil mimik wajahnya tampak susah terus geleng-geleng). Waduuhh yoo, emmmm, koyok wegah. Tapi yo gimanaa gitu, saya juga dibayar kok di sini*". (TH/230416/S1/W1.B140-144).

> "*….jadinya harus lebih ekstra kerjanya….*". (TH/230416/S1/W1.B150-A).

> "*Yaa jenuh mas, emmm ya nggak jenuh gitu sih, kalau jenuh kan sendirian gitu jenuh, kayaknya gimana yaa, agak-agak emosi-emosi gimana gitu*". (TH/230416/S1/W1.B154).

> "*Aku kalo melihat orang banyak terus kumpul-kumpul sama orang banyak itu sumpek memang mas, jadinya agak mudah pusing gitu mas*". (TH/280416/S1/W2.B140).

> "*…Kalau TH sih beberapa bulan bekalangan, keluhannya tentang ramai, duh aku kok istirahate kurang duh pengunjunge kok ramene…*". (SO3/060516.B44-A).

> Ketika TH berada di samping peneliti, tiba-tiba menggerutu kepada dirinya sendiri "*sing renang kok gak ndang leren-leren, wes sore, ban ee ben ndang tak balikno ee*". Wajah TH juga terlihat sudah begitu lelah. (OB/TH/010516/5.B4).

Ketika kondisinya ramai, tidak mudah bagi TH dalam menjaga, mengawasi dan menghadapi banyaknya pengunjung yang datang, khususnya apabila dihadapkan dengan anak kecil. Sebab dalam menghadapi anak kecil, membutuhkan perhatian lebih, harus penuh kewaspadaan dan hati-hati, tingkat *safety*nya lebih tinggi, antisipasi kalau sampai ada anak kecil yang tenggelam. Tekanan yang timbul saat menghadapi anak kecil bagi TH adalah ketika anak kecil tersebut bermain-main di pinggir kolam yang agak dalam, atau kalau tidak begitu anak kecil yang naik ban sendirian tanpa ada pengawasan langsung dari orang tuanya. Sulitnya membangun komunikasi dengan anak kecil, juga menjadi tantangan tersendiri yang dihadapi oleh TH, karena tidak semua anak kecil telah mampu memahami, dan mendengarkan peringatan yang diberikan dengan baik, sukanya justru malah bermain seenaknya sendiri. Berbanding terbalik dengan

tekanan yang muncul, pada saat TH menghadapi pengunjung yang sudah memasuki usia remaja, kalau anak remaja pikirannya keras, sukanya selalu menentang, melawan, seperti orang ingin mengajak berkelahi kalau diingatkan.

> "*Ramainya itu kalau dihadapkan dengan banyak anak kecil, jadinya harus lebih ekstra kerjanya. Terus juga harus penuh waspada dan hati-hati, soalnya jaga-jaga kalo ada anak kecil yang tenggelam*". (TH/230416/S1/W1.B150-B).

> "*Tantangannya kalo ada anak kecil yang main-main di pinggir kolam dewasa yang agak dalam, kalau nggak gitu naik ban sendiri tanpa pengawasan orang tua, terus kan kalau bannya kebalik gitu"*. (TH/230416/S1/W1.B152).

> "*Kebanyakan anak kecil, kan anak kecil kurang begitu memperhatikan atau mencerna omongan orang dewasa, nggak mau dengerin seenaknya sendiri biasanya, atau kadang nggak ngerti omongan orang, masih belum ngerti bahasa, dan anak-anak remaja*". (TH/280416/S1/W2.B158).

> "*Kalo anak remaja itu kan keras pikirannya kan, selalu menentang, kayak selalu ingin mengajak berkelahi, melawan biasanya*". (TH/280416/S1/W2.B160).

TH juga merasa tidak nyaman pada saat bekerja ada pengunjung yang tenggelam. Sebagai seorang karyawan yang ditugaskan di divisi *life guard* TH seringkali menghadapi kejadian menolong pengunjung yang tenggelam. Perasaan TH ketika menghadapi pengunjung yang tenggelam tiba-tiba kaget, detak jantungnya berdebar-debar. Kejadian pengunjung tenggelam sering terjadi di kolam wahana atas, yang terdiri dari kolam arus, kolam wahana anak, kolam *waterboom*, kolam ombak dan kolam balita. Kebanyakan pengunjung yang tenggelam adalah anak-anak, apabila dihitung, jumlah TH menolong pengunjung yang tenggelam di kolam wahana atas, terutama anak kecil sebanyak 10 kali. Hal itu belum termasuk hitungan ketika TH menolong pengunjung yang tenggelam di kolam olimpik, yang jumlahnya lebih banyak lagi.

> "…..*Yaa wess anuu, hmmm, nggak enaknya kayak kalo ada banyak pengunjung yang datang, terus kalo ada yang tenggelam juga*". (TH/230416/S1/W1.B62-C).

> "*Pernah, itu paling sering saya menghadapinya*". (TH/230416/S1/W1.B64)

> "*…yaa ndredeg, kaget, mau nggak mau ya langsung action gitu*". (TH/230416/S1/W1.B66-A).

> "*Lebih banyak yang di sini (sambil menunjuk ke arah kolam wahana atas) kayaknya mas, anak-anak kecil kebanyakan mas*". (TH/230416/S1/W1.B71-74).

> "*….Kalau saya sendiri yang mengatasi anak-anak yang tenggelam kurang lebih ada 10 an anak mas. Yang lainnya, anak-anak juga ada yang nyelametin. Kalo di olimpik yang paling banyak ya saya ini mas*…..". (TH/230416/S1/W1.B76-A).

Berbeda lagi jika TH bertugas jaga di kolam olimpik dengan ukuran standar internasional yang begitu luas, dan paling dalam dibandingkan dengan kolam wahana yang lainnya. Dibandingkan dengan di kolam wahana atas, TH lebih banyak menolong pengunjung yang tenggelam di kolam olimpik, dari semua pengunjung yang tenggelam di kolam olimpik, TH selalu menolongnya sendirian. Sejauh ini TH sudah menolong 16 pengunjung yang tenggelam di kolam olimpik selama menjadi *life guard*, semuanya dilakukan TH sendirian. Kejadian pengunjung tenggelam di kolam olimpik, selalu terjadi ketika TH berjaga di kolam olimpik sendirian. Tekanan yang dihadapi TH dalam menolong pengunjung yang tenggelam ketika berjaga di kolam olimpik, dirasakan TH bisa lebih rileks andai kata dirinya ditemani oleh temannya. TH mengaku merasa lebih tenang, tetapi pada saat TH berjaga di kolam olimpik ditemani oleh temannya, sama sekali tidak ada pengunjung yang tenggelam. Namun, ketika TH berjaga sendirian, sering terjadi kejadian pengunjung yang tenggelam. Kejadian

pengunjung tenggelam dalam satu hari jumlahnya paling banyak pernah sampai tiga kali, dari kesemuanya, TH sendiri yang menghadapi.

> "…….*Kalo di olimpik yang paling banyak ya saya ini mas*". (TH/230416/S1/W1.B76-B).

> "*Iya, saya sendirian*". (TH/230416/S1/W1.B78).

> "*Di kolam olimpik kurang lebih, kalau saya sendiri itu kurang lebih sudah menyelamatkan 16 orang an….*". (TH/230416/S1/W1.B68).

> "*Selama yang jaga dua orang untuk jaga-jaga, itu nggak ada yang tenggelam. Terus baru satu orang, saya yang jaga itu baru banyak orang yang tenggelam. Mungkin kalo ada barengannya saya bisa adem ayem. kalo sendiri itu mas, kalau saya yang jaga mesti ada yang tenggelam. Kalau sama yang lainnya jarang ada yang tenggelam*". (TH/230416/S1/W1.B79-82).

> "*….satu hari itu pernah kalo sampai dua kali tiga kali. Kadang juga pernah satu kali, nggak mesti kok mas. Tetapi paling banyak itu ya sampai dua kali tiga kali dalam satu hari*". (TH/230416/S1/W1.B86).

> "Tiba-tiba saja TH berlari kemudian menceburkan diri ke kolam olimpik, dia menolong pengunjung laki-laki bertubuh besar, dua kali besar dirinya yang tenggelam karena kehabisan nafas. TH tampak kuwalahan sebab tubuh kecilnya kesulitan mengimbangi, sementara tidak ada life guard lainnya yang membantu…". (OB/TH/240416/2.B3-A).

Hal itulah yang dirasakan TH sebagai tekanan saat bekerja menjalankan tugasnya sebagai *life guard*, yaitu menolong pengunjung yang tenggelam ketika jaga di kolam olimpik sendirian. Hal tersebut juga menjadi keluhan TH, ketika suasana pengunjungnya ramai, banyak rombongan keluarga yang datang, khususnya pada Hari Sabtu Minggu, TH selalu ditugaskan berjaga di kolam olimpik sendirian. Jika dibandingkan dengan karyawan *life guard* lainnya, TH yang paling dijagokan dalam menghadapi pengunjung yang tenggelam, khususnya di kolam olimpik berstandar internasional, yang begitu luas dan dalam. Alasan

mengapa TH setiap Sabtu dan Minggu ditugaskan jaga di kolam olimpik dengan medan yang cukup dalam dan luas, dengan tingkat keamanan yang lebih tinggi dibandingkan dengan kolam wahana lainnya, adalah karena TH memiliki kemampuan berenang dengan nilai tertinggi di antara karyawan *life guard* lainnya, selain itu dilihat dari latar belakang dirinya, yang berdasarkan pengalaman dirinya sendiri, dulu sering bermain dan berenang di sungai belakang rumahnya yang begitu luas dan dalam. Serta dilihat dari hasil tes praktikumnya sewaktu tes seleksi masuk menjadi *life guard*, di luar dugaan semua orang, termasuk yang menguji, TH nilainya tertinggi dibandingkan dengan yang lain.

> "*Kalau berat sih gimana ya mas, kalau berat ya waktu ditugasi jaga di pos kolam olimpik, terus nolongin orang tenggelam itu yang agak berat*...". (TH/230416/S1/W1.B174).

> "*Kalo rame kan harinya hari sabtu-minggu mas, rombongan keluarga terus banyak yang datang, terus anaknya itu kan jaganya di olimpik mas, sendirian, keluhannya itu banyak, sudah jaga sendirian di kolam olimpik terus ada anak yang tenggelam ya mas ya, anaknya itu nolongin terus. Dari dulu itu anaknya kayak gitu, yang dijagokan saygon ya hanya anak itu mas, yang lainnya tidak ada. Untuk nolong-nolongin orang tenggelam di olimpik* ". (SO1/290416.B44).

> "….*sebenarnya dia itu mengapa sih kok kalau sabtu-minggu ditepatkan di kolam standart internasional yaa, dia bacgroundnya itu kalau belajar renang itu, dapat informasi langsung dari TH, bahwa dulu kalau di rumah itu sering mandi di sungai dengan kedalaman berapa meter gitu yaa, lhaa saya itu kalau mandi dulu itu di sungai, ya mungkin ya dengan berenang di kolam yang jernih dibandingkan dengan berenang di kolam yang begitu luas dan dalam kan itu kan bakat itu bisa di aplikasikan, setelah itu diadakan psikotes dia lolos terus wawancara, baru ada tes praktikum, kayak di sekolah gitu ada tes praktikum keahlian, terus dia tes renang dia nomer satu dengan nilai tertinggi, itu diluar dugaan si penguji, kalau di saygon kolam dengan kedalaman 1 meter atau 1,5 meter semua life guard masih bisa, tetapi kalau buat yang kedalaman 2,5 meter itu juga safety resikonya juga tinggi*…". (SO3/060516.B38).

Ketidak kompakan tim dalam satu divisi *life guard* menjadi hal yang juga dikeluhkan TH dan salah satu temannya dalam lingkungan pekerjaannya. Keluhan ini asal-muasalnya, mengerucut pada salah satu teman kerjanya yang dianggap menjadi sumber persoalan diantara mereka, yaitu *leader* divisinya. Terjadi kesenjangan persepsi antara *leader* dengan TH selama bekerja. TH menganggap *leader*nya tidak memberikan contoh yang baik, khususnya kepada dirinya saat bekerja. Pada awalnya karena *leader* selalu mengingatkan TH untuk tidak memainkan HP saat bekerja, TH merasa tidak nyaman atas peringatan yang disampaikan oleh leadernya, TH memprotes mengapa hanya dirinya saja yang dapat peringatan untuk tidak memainkan HP saat bekerja. Kok tidak dirinya sendiri dahulu yang diperingaatkan, padahal *leader* yang bersangkutan, menurut TH juga sering memainkan HP pada saat bekerja. Kemudian dari kejadian itu, timbullah sikap saling iri diantara TH dengan *leader*nya.

> "*keluhannya gitu mas, terus nggak kompak, ya sama seperti saya mas*". (SO1/290416.B30-B).

> "…*tetapi permasalahannya mengerucut pada salah satu subyek yang bernama M, atau yang sering dipanggil N, itu supervisornya…*". (SO3/060516.B18-A).

> "….*lha mereka ini merasa kok kenapa aku ae sing diseneni pas HP an, opoo kok gak awake e dewe sing biasane HP an, padahal yo sering HP an, munculnya sih awalnya dari situ*". (SO3/060516.B18-D).

> "*Iya saling iri, karena supervisornya juga tidak memberikan contoh yang baik. Kalo dirinya memberikan teguran nggak boleh memainkan HP ya seharusnya juga nggak memainkan HP*…". (SO3/060516.B20).

Kondisi tersebut semakin menjadi tekanan bagi TH di lingkungan kerjanya, yang kemudian diperumit dengan pembagian jam istirahat kerja yang

terkesan kurang adil, dimana TH yang selalu diakhirkan jam istirahatnya. Sebenarnya pembagian jam istirahat kerja setiap karyawan dapat giliran satu persatu. Namun TH yang selalu mendapatkan giliran jam istirahat terakhir sendiri. TH merasa *leader* kurang professional dalam mengatur pembagian jam istirahat, ada perlakuan kurang adil dari *leader* yang suka pilih-pilih karyawan mana yang mendapatkan jam istirahat duluan. Oleh sebab pembagian giliran jam istirahat kerja *leader*nya yang mengatur, TH mengaku tidak tahu bagaimana urutan jadwal istirahatnya.

> "…..*ituu sih mas kalau tentang pembagian jam istirahat, saya selalu diakhirkan, jamnya terakhir sendiri*". (TH/230416/S1/W1.B106).

> "*itu giliran kan mas, nggak mungkin istirahat semua, masak terus ditinggalkan.., ya giliran gitu istirahatnya, satu-satu, dan saya yang selalu kebagian yang terakhir*". (TH/230416/S1/W1.B108-110).

> "*Kemungkinan kan dari leadernya itu mas, suka pilih-pilih, terkadang nggak adil mas kalau ngatur jadwal….*". (TH/230416/S1/W1.B112).

> "*Saya sendiri juga nggak faham, itu sudah dari leadernya, nggak tau urut-urutannya bagaimana. Leader yang mengatur jadwalnya*". (TH/230416/S1/W1.B114-116).

Bagi TH, teman kerja sudah dianggap seperti saudara, yang seyogyanya menjadi harapan bagi TH, bisa saling membantu saat keadaan susah, kalau bekerja semua juga ikut bekerja, di sisi lain TH juga menyadari jika setiap orang memiliki karakter yang berbeda, tidak sama, ada yang malas ketika bekerja dan ada yang rajin ketika bekerja. Tetapi TH juga merasa mangkel kalau melihat ada teman satu divisinya yang kerjanya malas-malasan. TH menilai teman satu divisinya yang kerjanya malas-malasan dapat menghambat kinerjanya dalam

bekerja, jika temannya malas, TH cenderung jadi mudah ikut bermalas-malasan juga. Dampak lainnya, hal tersebut menjadi beban pikiran TH saat bekerja, TH merasa seakan-akan bekerja sendirian, sementara teman satu divisinya yang lain kerjanya malas-malasan. Tidak jarang juga membuat TH jadi merasa iri jika melihat teman satu divisinya yang kerjanya malas-malasan. Sehingga dari situ TH juga tertular ikut bermalas-malasan kerja.

> "*Teman ya saya anggap seperti saudara, ya membantu, bersedia membantu saat susah, kerja ya kerja bareng, tapi ya kemungkinan setiap orang kan ya ada yang kerjanya males gitu ya, ada yang giat ada yang males gitu loh, kalau setiap orang pasti ada yang seperti itu*". (TH/230416/S1/W1.B168-A, B).
>
> "*….tapi yaa gimana kadang ya agak mangkel gitu. Biarin saja dia mau bekerja apa nggak, biar atasan nanti yang menilai, yang penting, tapi kerja ya harus tetep kerja kalo saya*". (TH/230416/S1/W1.B170-A).
>
> "*Yang menghambat yaa pastinya rekan kerja, rekan kerja yang kerjanya males gitu, saya kan jadinya merasa kayak agak mau ikutan males juga gitu lhoo kalo lihat orang males itu, terus juga mikir masak ya aku kerja sendiri, sementara yang lainnya nggak mau kerja….*". (TH/280416/S1/W2.B144-A).
>
> "*Kalo iri yaa muncul dikit-dikit, cuman ada beberapa menit saja, terus sadar, ah biarin saja…*".(TH/280416/S1/W2.B148-A).

Gaji yang diterima TH selama satu bulan bekerja dibayarkan secara langsung, tidak ditransfer melalui ATM, dengan alasan sebab nilai gaji yang diterima TH tidak terlalu besar. Hitungan gaji yang diterima TH dari perusahaan tempat dia bekerja per harinya dibayar Rp 50.000,00, andai kata TH tidak masuk kerja selama satu hari, maka gajinya selama satu hari itu juga ikut hangus. Karyawan yang bekerja di sana juga pernah mencicipi bonus tambahan gaji, sebagaimana yang pernah dialami oleh TH, yang mendapatkan bonus terakhir kali pada saat liburan hari raya dan tahun baru, setelah itu sampai sekarang belum ada

lagi bonus yang didapatkan TH. Syarat agar bonus bisa dicairkan adalah apabila pengunjung yang datang memenuhi standar jumlah pengunjung yang ditetapkan oleh perusahaan terpenuhi dalam satu bulan. Tetapi sayangnya TH tidak tahu berapa standar jumlah pengunjung yang ditetapkan perusahaan dalam satu bulannya, agar bisa mendapatkan bonus tambahan.

> "*kalau gajian langsung tunai mas, lha wong gajinya ya segitu aja mas kan ya mosok pake atm*". (TH/230416/S1/W1.B194).
>
> "*di sini satu harinya lima puluh ribu, tapi ya tergantung masuknya berapa hari*" (TH/280416/S1/W2.B81-83).
>
> "*dapet sih kalo rame, biasanya yaa pas hari rayaa gitu, pass tahun baru juga*". (TH/280416/S1/W2.B86).
>
> "*Kalo memenuhi standart pengunjung, emmmm itu lhoo standar perbulannya berapa pengunjung yang datang, dan yang ditargetkan gitu lhoo*". (TH/280416/S1/W2.B88).
>
> "*Hmmm, kurang faham mas nggak tahu*". (TH/280416/S1/W2.B90).

B. Tekanan yang Bersumber dari Lingkungan non Kerja

Selain menghadapi tekanan yang terjadi di lingkungan pekerjaannya, kondisi keluarga seringkali menjadi TH beban pikiran tersendiri. Hal tersebut mengakibatkan TH jadi mudah melamun saat bekerja. Biasanya kalau terjadi permasalahan antara TH dengan mertuanya di rumah, dan apabila ada masalah antara TH dengan istrinya, dampak kerja TH di lingkungan kerjanya menjadi tidak konsentrasi. Polemik yang terjadi dengan mertuanya, jika hendak ke luar rumah, terkadang TH tidak dianjurkan untuk keluar rumah. Berhubung teman TH di rumah juga sesama karyawan di tempat dia bekerja, yang usianya banyak yang lebih muda. TH pernah dibilangin mertuanya seperti anak kecil saja sukanya bermain sama anak yang usianya lebih muda. Hal tersebut membuat TH dilema, sehingga menjadi alasan juga apabila di rumah, TH lebih banyak diam di rumah

daripada bermain di keluar bersama temnnya, TH merasa tidak nyaman kalau pergi keluar rumah, TH memilih untuk nurutin perkataan mertuanya. Pernah terjadi kesenjangan komunikasi antara TH dengan mertuanya di rumah. TH yang telah bekerja selama seminggu full, dituntut mertuanya untuk ikut bantu-bantu *nggarap* sawahnya pada saat TH libur kerja. Tetapi TH agak keberatan, dia menganggap sudah seminggu penuh waktunya dihabiskan untuk bekerja, kok masih saja di suruh ikut bantu ke sawah. TH merasa tidak nyaman dengan tuntutan seperti itu, sebab dia merasa libur kerja yang didapatkan, tidak ada bedanya dengan tetap masuk kerja. TH megeluhkan, terus kapan waktu libur kerja bagi dirinya. Hal tersebut sempat membuat TH tidak betah tinggal bersama mertuanya, dan sempat ingin balik pulang ke rumah orang tuanya.

> *"…cuman ya melamun sebentar begitu, terus kemudian yaa sadar…".* (TH/230416/S1/W1.B226).
>
> "*Biasanya sih kalo ada masalah keluarga sama mertua gitu sih mas, ya gitu sih mas*". (TH/230416/S1/W1.B224).
>
> "*Yaa kalo semisal ada masalah sama istri di rumah, kerjanya jadi nggak konsen gitu mas*". (TH/280416/S1/W2.B72).
>
> "*…kalo keluar rumah itu mas, sama orang luar ituu, nggak senengnya itu sama orang tuanya yang perempuannya itu loo mas, sama istrinya, bilangnya kayak anak kecil aja main-mainnya di luar sama anak-anak….*". (SO1/290416.B38-A).
>
> "*Ohh, kalo sama mertuanya dia dibilangin gini mas, "kok kayak anak kecil saja mainnya sama anak-anak". Gitu mas*". (SO1/290416.B50).
>
> "*…wong namanya juga orang tua mas, orang tuanya istrinya gitu kan mas, jadinya yaa malah nggak enak sendiri kalo keluar mas, jadinya ya diam di rumah*". (SO1/290416.B52).
>
> "*….kebetulan kan si TH ini tinggalnya satu rumah ya dengan orang tua istrinya, lha orang tuanya istri ini selalu menuntut untuk dibantu nggarap sawahnya, terutama pada saat libur, lhaa TH ini kan kerja juga butuh istirahat ya makanya dia agak keberatan. Apalagi keluarga si istri ini kan petani yang memiliki lahan sawah,*

> *jadinya si TH ini merasa wong sudah kerja kok masih disuruh ikut ke sawah aja, terus kapan liburnya, jadinya sering sih terjadi miss komunikasi antara si mertua cewek dengan si TH. sempat juga TH nggak kerasan dan ingin balik ke rumah orang tuanya….*". (SO3/060516.B52-C, E).

Keluhan lain datang dari TH atas kondisi ekonomi rumah tangganya dalam menafkahi anak dan istrinya sehari-hari. Mengingat istri TH juga bekerja sebagai buruh di pabrik biskuit, kerjanya juga terkadang tidak pasti, kalau ramai ya dapat panggilan, kalau sepi berarti tidak dapat panggilan. Sementara gaji yang didapatkan TH selama kerja satu bulan nilainya juga tidak terlalu besar, belum bisa digunakan unuk menutupi kebutuhannya sehari-hari. TH pun juga mengaku kebingungan bagaimana caranya melunasi tanggungan hutang yang dipakai untuk membeli kebutuhannya sehari-hari, dan posisinya pas sedang tidak punya uang. TH mudah kepikiran tanggungan hutangnya saat bekerja. Sementara gajinya sendiri sudah habis dibuat membeli kebutuhan pokok anaknya, seperti: susu buat anak dan popoknya. Hal tersebut menjadi keluhan yang pernah TH sampaikan ke pihak atasannya.

> "*….tuntutannya ya pastinya istri sama anak, yaa tuntutan ekonomi itu mas*". (TH/230416/S1/W1.B242-C).

> "*Kalau sekarang ya bekerja mas, bekerja di pabrik. Pabrik biscuit inafood*". (TH/280416/S1/W2.B56-58).

> "*Kalau TH sih, istrinya kerja di pabrik yaa, di pabrik biscuit, biscuit ini kalau ramai ya dipanggil tetapi kalau nggak ya nggak dapat panggilan….*". (SO3/060516.B52-B).

> *"…lha wong gajinya ya segitu aja mas…".*
> *(*TH/230416/S1/W1.B194).

> "*Kadang yaa kalo utang itu yang juga bikin kepikiran. kalo punya utang itu bingung kepikiran gimana cara ngelunasinya, terus kalo nggak punya uang bagaimana cara membayarnya gitu, kan juga jadi kepikiran gitu. Soalnya ya buat kebutuhan juga*".
> (TH/280416/S1/W2.B78-80).

> "*Kalau TH sih iya memang sih masalah ekonomi yaa, biasanya bilangnya "duh pak, mari bayaran digawe tuku susune anak, tak gawe tuku pampers ee anak, duwitku wes entek….*". (SO3/060516.B94-A).

Awalnya TH sempat merasa tidak nyaman saat ditugaskan pertama kali menjadi karyawan di divisi vakum. TH dapat jadwal masuk kerja shift malam selama hampir dua minggu. TH merasa keberatan jika waktu malam hari seharusnya waktu tersebut digunakan TH untuk berkumpul dengan keluarga di rumah, beristirahat dengan keluarga di rumah, sementara pada waktu itu TH masih bekerja. Meskipun di divisi vakum, job disk yang harus dilaukan TH hanya membersihkan kolam, menjaga dan merawat air kolam.

> "*Pertama kali aku di vakum, shift malem, itu di vakum kurang lebih selama satu minggu dua minggu*". (TH/280416/S1/W2.B106).

> "*Yaa itu mas, di vakum kan waktunya malam, kalo malam kan waktunya tidur sama keluarga, kumpul sama keluarga, sementara aku masih bekerja*". (TH/280416/S1/W2.B110).

> "*Ngerawat air, membersihkan kotoran di kolam, intinya yaa ngerawat air itu lahh mas*".(TH/280416/S1/W2.B108).

C. Usaha Mengatasi Masalah Berfokus ke Titik Permasalahan

Sebagai karyawan yang ditugaskan di *life guard*, yang juga memiliki peran penting dan paling utama dalam menjaga keselamatan pengunjung saat berenang, tidak ada tindakan yang bisa dilakukan TH selain langsung terjun ke kolam menyelamatkan pengunjung yang tenggelam, ditengah ekspresi yang kaget, dan jantung berdebar-debar. Langsung terjun ke kolam menjadi pilihan yang mau tidak mau harus diambil TH dengan segera. Sebagaimana yang pernah terjadi saat TH berjaga sendirian di kolam olimpik. TH menolong pengunjung yang memiliki tubuh lebih besar dari dirinya, tenggelam karena kehabisan nafas pas berada di

tengah kolam olimpik. TH langsung menceburkan diri, menarik pengunjung tersebut dengan usaha sekuat tenaga, dan membawanya ke tepi kolam. Tidak hanya itu, ketika TH berjaga di pos wahana atas mengetahui ada anak balita yang lepas dari kontrol orang tuanya tercebur ke kolam *waterboom*, TH langsung menarik tangan balita tersebut dan mengangkatnya ke bibir kolam.

> "*Divisi life guard mas*". (TH/230416/S1/W1.B88).
>
> "*Paling utama ya menjaga keselamatan pengunjung saat berenang*". (TH/230416/S1/W1.B90).
>
> "*….yaa ndredeg, kaget, mau nggak mau ya langsung action gitu*". (TH/230416/S1/W1.B66-B).
>
> "*Ekspresinya yaa ndredeeg, kaget, yaa langsung harus action*". (TH/230416/S1/W1.B84-B).
>
> "Tiba-tiba saja TH berlari kemudian menceburkan diri ke kolam olimpik, dia menolong pengunjung laki-laki bertubuh besar, dua kali besar dirinya yang tenggelam karena kehabisan nafas. TH tampak kuwalahan sebab tubuh kecilnya kesulitan mengimbangi, sementara tidak ada life guard lainnya yang membantu. Saat keluar dari kolam dirinya tampak sedikit gemetar, sambil menggerutu "hmmm, kok iso *klelep* (tenggelam) iku lho, wes awak ee gedhe, abot pisan". (OB/TH/240416/2.B3-A, B).
>
> "…ada balita yang lepas dari pengawasan orang tuanya. Kemudian terjun ke dalam kolam waterboom sedalam 1,25 meter, tidak bisa berenang, dan hampir saja tenggelam. Melihat kejadian itu, TH dengan sigap menarik tangan balita tersebut dari pinggir kolam…". (OB/TH/270416/3.B3-A).

Usaha lain yang dilakukan TH dalam mengatasi tekanan yang terjadi saat menghadapi pengunjung yang mekipun tidak mau diingatkan, adalah dengan mengingatkan pengunjung terlebih dahulu. Apabila diketahui pengunjung yang bersangkutan tidak mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh pihak pariwisata, seperti pengunjung memakai pakian saat berenang, dan memakai celana jeans saat berenang. Usaha yang dilakukan TH dalam menghadapi tekanan

tersebut dilakukan dengan cara mengingatkan pengunjung yang tidak mau diingatkan dengan cara mengatur pola berbicara/ mengolah kata dengan halus. Maksudnya adalah usaha tersebut dilakukan untuk membalas argumen dari dengan menggunakan balasan kata yang lebih sopan, sehingga TH berharap dengan usaha tersebut, pengunjung mau melepas atau mau mengganti bajunya dengan pakaian renang.

> "*Yaa diingatkan mas*". (TH/230416/S1/W1.B94-A).
>
> "*Hmm kalo di life guard yaa saya berusaha mengatur cara bicara kepada pengunjung, kan banyak juga pengunjung yang bandel nggak mau dikasih tahu*".(TH/280416/S1/W2.B120-A).
>
> "*Hmmmm, kadang ya kan ada to pengunjung yang rewel, dan nggak mau dikasih tau kan, ya saya sendiri memang, jadinya belajar bagaimana cara ngomong yang bagaimana mengatasi orang-orang yang seperti itu, kan ya ada juga to pengunjung yang seperti itu. Yaa kalo ada yang nggak mau ngelepas baju saat berenang, terus nggak mau ganti saat pakai celana jeans itu. alasannya macem-macem, ada yang gini ada yang gitu. Nah itu juga menjadi pelajaran bagi saya, bagaimana caranya membalas alasannya tadi biar bagaimanapun pengunjung itu mau lepas atau mau ganti gitu*". (TH/280416/S1/W2.B122-124).
>
> "TH sempat mengingatkan pengunjung perempuan yang menggunakan celana jeans untuk ganti ketika hendak berseluncur dengan menggunakan ban, TH mengingatkannya dengan tutur bahasa yang santai pula….". (OB/TH/230416/1.B4).

TH menyadari kalau dirinya tidak bisa memarahi pengunjung, dan menuntut balik ke pengunjung yang melanggar peraturan, karena pengunjung yang datang juga sudah bayar. Oleh sebab itulah upaya yang diambil TH sebagai langkah pertama adalah dengan mengingatkan pengunjung terlebih dahulu. Kemudian apabila dengan usaha mengingatkan pengunjung dirasakan TH sudah tidak mampu lagi. maka langkah selanjutnya yang diambil TH adalah baru melaporkannya ke pihak *leader* divisinya. tetapi jika *leader* divisinya tidak

mampu lagi, maka langkah terakhir yang diambil TH adalah dengan melapor ke atasan.

> "*….Ya kalo mau marahin balik kan ya nggak mungkin. Karena pengunjung di sini juga bayar*."(TH/230416/S1/W1.B104-C).
>
> "*…saya sudah berusaha ngingetin…*" (TH/280416/S1/W2.B128-A).
>
> "*….kalau nggak mau diingatkan nanti ya dibilangkan ke leader mas. Terus kalo leader nggak mampu ya ke atasan mas, ke kantor*". (TH/230416/S1/W1.B94-C).
>
> "*Yaa kalau orangnya dikasih tau tetep saja ngeyel ngga mau diingatkan, ya nanti diserahkan ke leader, kemudian ke atasan, gitu mas*". (TH/230416/S1/W1.B96).
>
> "*Yaaa, kalo sudah mangkel ditinggal aja sudaah, terus bilang ke atasan….*". (TH/230416/S1/W1.B104-B).
>
> "*…berusaha ngingetin tapi nggak bisa yaa saya serahin ke leader, kalo nggak gitu ya ke atasan. Kalo nggak mampu lagi yaa ke kantor*". (TH/280416/S1/W2.B128-B).

Memberikan masukan ke pihak perusahaan dengan mengirimkan saran setiap bulan atas keluhan kerja yang dihadapi ketika bekerja. Kemudian juga menghadap ke pihak HRD, meminta bantuan ke teman kerja jika TH menilai dirinya tidak mampu menyelesaikan problem yang dihadapi sendiri, terkadang ngobrol/ curhat kepada teman-temannya, menjadi usaha TH dalam mengatasi tekanan dalam lingkungan kerja yang dihadapi. Serta untuk menanggapi teman kerja satu divisi yang kerjanya malas-malasan, yang tidak jarang membuat TH merasa iri. TH menyerahkan penilaian kerjanya kepada pihak atasan saja, biar atasan yang memberikan nilai kepada masing-masing karyawan, di samping itu juga untuk menanggapi rekan kerjanya yang malas bekerja, TH menyerahkan pengambilan tindakan biar dilakukan oleh *leader*, dengan harapan biar *leader*

yang akan mengatasi langsung, memberikan peringatan secara langsung kepada anggota divisinya.

> "…*sudah kok biasanya kalo beberapa bulan itu ada pengumpulan ide saran gitu mas, udah tak tulis kok mas*". (TH/230416/S1/W1.B196).
>
> "*Biasanya ya ke HRD*". (TH/230416/S1/W1.B200-202-A).
>
> "…*paling ya diem aja gitu kalo ada masalah, ya diem aja gitu, terus dipikirin gimana enaknya gitu, biasanya minta bantuan ke temen, temen biasanya yang bantu, kalau nyelesain sendiri kayaknya ya nggak bisa mas*". (TH/230416/S1/W1.B254-C).
>
> "*Dulu, biasanya sih ke Mfd sama Msb, kalo sekarang sih nggak ada*". (TH/230416/S1/W1.B200-202-B).
>
> "*Ya yang nilai nanti biar atasan, kayak gimananya, yang penting saya kerja, udah gitu aja sih*". (TH/280416/S1/W2.B146-A).
>
> "*Biar dihadapi leader, kan leader yang mengurusi anak buahnya*." (TH/280416/S1/W2.B150).

TH berusaha tidak mencampur adukkan tekanan yang dihadapi di lingkungan kerja dengan tekanan yang berasal dari lingkungan non kerja. Meskipun banyak yang menilai kekurangan TH, TH menanggapi sebagai bahan untuk mengevaluasi dirinya. Kiranya, semua masalah yang dihadapi TH di lingkungan kerja, kalau sudah di rumah berarti sudah tidak ada kaitannya lagi. Tekanan pribadi yang berasal dari problem internal dalam keluarga TH, sebisa mungkin TH berusaha untuk mengatasinya sendiri, dengan menyusun strategi, memikirkan sendiri langkah yang akan diambil sebagai jalan keluarnya kelak. Terkadang TH juga menyadari dengan kesadaran dirinya dalam merespon tekanan dari sumber internal keluarga lainnya, seperti ikut berperan bantu-bantu mertua jika dirinya sanggup melakukannya. Kalau sudah di rumah, usaha yang dilakukan TH dalam menghilangkan beban pikirannya adalah mengkatarsiskan diri dengan bermain game. Sedangkan di lingkungan kerja, terkadang usaha TH dalam

mengatasi tekanan di lingkungan kerja adalah dengan memainkan alat musik seadanya, ketika melihat ada galon air minum yang terlihat kosong, TH bermain galon, dibuat *gendangan* dan bernyanyi.

> "…..*anuu apaa, kalo pekerjaan seperti ini kalau sudah selesei pulang yaa sudah selesai, kalo ada kata orang bilang kamu seperti ini, kurang begini, yaa sudah dibuat koreksi saja, pokoknya ya kalo sudah selesai ya selesai".* (TH/230416/S1/W1.B264-C).
>
> "*Yaa kalo di pekerjaan ya cara mengatasinya, yaa kalo mengatasi ya diatasi sendiri mas*". (TH/280416/S1/W2.B76-A).
>
> *"…ya diem aja gitu, terus dipikirin gimana enaknya gitu…".* (TH/230416/S1/W1.B254-B).
>
> "*Kalo di lingkungan kerja ya banyak sekali tuntutannya, tapi saya ya berusaha tidak mencampur adukkan gitu, tuntutan ya sebenarnya ada kalo di rumah, itu kan tergantung kesadaran saja sih mas, ya seperti kalo di rumah ada mertua repot ya kesadaran lah buat nolongin bantu-bantu*". (TH/230416/S1/W1.B242-A, B).
>
> "*Maen game di rumah, ya pastinya kadang ya obatnya main game di rumah, sendirian biasanya untuk menghilangkan masalah itu*". (TH/230416/S1/W1.B264-A).
>
> "*main game*". (TH/280416/S1/W2.B76-C).
>
> "*Iyaa, biasanya juga saya buat main-main, tapi yang sering dimainin ya galon itu kok, buat itu lhoo apaa, emmm,, gendangan. Tapi kalo galonnya kosong*". (TH/280416/S1/W2.B100-102).
>
> "*Kalo nyanyi-nyanyi yaa pernah, sering malahan. Iyaa sering, tapi sudah agak jarang sekarang, soalnya galonnya ada isinya*". (TH/230416/S1/W1.B275-280).

D. Usaha Meregulasi Emosi dalam Merespon Masalah

Ketika TH dibuat mangkel oleh pengunjung yang malah menantang balik ketika diingatkan karena tidak memakai pakaian renang, usaha yang dilakukan TH untuk meredam rasa mangkelnya, adalah TH memilih untuk meninggalkannya begitu saja. Berusaha untuk tidak ikut urusan berlarut-larut. Selain itu, terkait dengan teman kerjanya yang suka malas-malasan bekerja, usaha yang dilakukan

TH adalah memilih untuk membiarkannya, TH tidak terlalu memperdulikan temannya yang kerjanya malas-malasan, bagi TH, apakah teman yang bersangkutan mau bekerja atau tidak, biar menjadi urusannya sendiri.

> "*Yaaa, kalo sudah mangkel ditinggal aja sudaah*". (TH/230416/S1/W1.B104-A).
>
> "*….Biarin saja dia mau bekerja apa nggak, biar atasan nanti yang menilai, yang penting, tapi kerja ya harus tetep kerja kalo saya*". (TH/230416/S1/W1.B170).
>
> "*…kalo ada temen yang nggak mau ikutan kerja ya tak biarin, yang penting aku kerja gitu*". (TH/280416/S1/W2.B144-B).

TH lebih menekankan kepada dirinya sendiri, dalam menghadapi setiap tekanan, untuk tetap fokus bekerja sesuai dengan tanggung jawab atau job disk pekerjaannya. Tetap fokus pada pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab pekerjaannya, menjadi usaha yang dilakukan TH untuk mengatasi tekanan yang muncul karena adanya masalah dari luar lingkungan kerja. Seperti ada masalah dalam keluarga yang sedang dihadapi, kemudian tekanan yang berasal dari lingkungan kerja, misalnya karena kondisi pengunjung yang ramai, dapat pembagian jam istirahat kerja yang selalu diakhirkan oleh *leader* divisinya, meskipun masuk kerja dapat jadwal shift malam sewaktu ditempatkan di divisi vakum. TH tetap memilih untuk menjalani pekerjaan yang diterimanya, TH menyadari bahwa posisinya bekerja sebagai karyawan. Tidak memiliki kewenangan untuk mengatur lebih.

> "*…tapi kerja ya harus tetep kerja kalo saya*". (TH/230416/S1/W1.B170-D).
>
> "*Yaa tetep dijalani aja mas, wong ya kerja kok mas, ya mau gimana lagi mas"* (TH/280416/S1/W2.B142).
>
> "*….yang penting aku kerja gitu*". (TH/280416/S1/W2B144-C).

"*…yang penting saya kerja, udah gitu aja sih*". (TH/280416/S1/W2.B146-B).

"*Kalo kerja yaa kerja, kalo ada masalah di luar ya di luar..*…". (TH/230416/S1/W1.B236).

"*Yaa sering, kalo ada masalah keluarga gituu, pengaruh ke pekerjaan ya tetep ada, tapii kerjaa ya harus tetep bekerja mas*". (TH/280416/S1/W2.B74).

"*Nah, iyaaa. Seperti itulah, maksudnya yaa harus tetep kerja gitu lho meskipun ramai*….".(TH/230416/S1/W1.B260).

"*Yaa, tetep berusaha kerja dengan professional mas. Kan yaa itu tentang masalah istirahat, kalau kerja ya harus tetap seperti biasanya. Memang sih agak nggrundel dikit mas, tapi ya gimana lagi kalau kerja ya harus tetep kerja*". (TH/230416/S1/W1.B118-120).

"*Yaa dijalani aja mas, mau bagaimana lagi*". (TH/280416/S1/W2.B112).

"*Ya kan namanya kerja mas, kan aku ikut orang juga, masak ya yang ikut mengatur-ngatur orang tersebut. Kan yaa nggak mungkin to mas*". (TH/280416/S1/W2.B114).

"*Iyaa, kalo kerja mereka tetap professional, meskipun dilanda masalah ya tetep kerja….".* (SO3/060516.B68).

TH mengaku bahwa dirinya merupakan tipikal orang yang humoris, suka bercanda dengan karyawan lainnya. Bercanda dengan karyawan jadi alternatif TH dalam mengatasi tekanan, hampir semua karyawan baik laki-laki maupun perempuan sering dicandain oleh TH. TH bercanda agar problem yang menjadi beban pikirannya bisa hilang, bahan candaan yang dibuat TH fleksibel, bisa bermacam-macam, menyesuaikan dengan keadaannya, seperti contohnya ketika melihat pengunjung dari arab yang memiliki logat atau gaya berbicara agak lucu, hal tersebut bisa digunakan TH sebagai bahan candaan untuk menghibur dirinya.

"*Hubungannya ya lancar seperti biasanya gitu, kan saya orangnya humoris mas, hampir semua anak di sini tak bercandain mas*". (TH/230416/S1/W1.B160).

"*Iyaa, iyaa kebanyakan. Semuaa cowok-cowok, cewek-cewek saya anu apa bercandain gitu. Yaa kalo cewek-cewek digodain gitu,*

kalo cowok-cowok yaa kayak biasanya gitu". (TH/230416/S1/W1.B270-272).

"*Kalo untuk mengatasi masalah yang bikin kepikiran yaa biar hilang sambil dibuat bercanda gitu*". (TH/280416/S1/W2.B76-B).

"*Bercandanya yaa sama temen mas, ya kayak biasanya itu mas, ketawa-ketawa bareng. Ya tergantung, bisa jadi yang dilihat itu, kadang pengunjung, kadang yaa terserah kok*". (TH/280416/S1/W2.B94-96).

"*Kalau TH itu suka bercandaan, bahasa kasare clandaan, clametan sama semua orang*….". (SO3/060516.B14-A).

"*Biasanya kalo pengunjung kan kalo ada pengunjung yang logat bicaranya agak berbeda, ngomong sama orang luar, orang arab, gitu kan, agak lucu kan*". (TH/280416/S1/W2.B98).

Ada banyak bahan candaan yang biasa dilakukan oleh TH dengan teman-temannya, namun tidak semua yang diingat, hanya candaan yang lucu-lucu saja. Sebagaimana TH pernah membuat bahan candaan yang terinspirasi dari logat bahasa yang terlontarkan dari pengunjung yang berasal dari arab, yang dianggap TH lucu meskipun tidak faham artinya. sehingga bagi TH, bercanda merupakan usaha yang dilakukan untuk menghilangkan stres yang sedang dihadapinya.

"*terlalu banyak mas yang dibercandakan itu, kalo sudah bercanda ya lupaa saya mas biasanya, habis bercanda apa gitu. Yang diinget ya yang lucu-lucu itu mas*".(TH/280416/S1/W2.B186).

"*kalo ada pengunjung dari arab, kan nggak ngerti, jadi ngomongnya pun seenaknya saya wes sama teman-teman ke pengunjungnya wes, kalo orangnya ngomong ma'a ma'a gitu, sambil bertanya terus jawabnya ini surat ya siin itu kan lucu gitu mas, gitu lah mas*". (TH/280416/S1/W2.B180).

"….saling bercanda sama temen-temen itu, jadi hilang masalahnya, jadi nggak terfikirkan sejenak, jadinya bisa buat ngilangi stress". (TH/280416/S1/W2.B92).

Jika sedang emosi TH berusaha untuk menahan diri, maksudnya TH berusaha jangan sampai ada orang lain yang tahu, cukup dirinya sendiri yang

merasakannya. TH mengupayakan kepada dirinya harus sabar dalam menghadapi masalah. Memilih berdiam diri jika sedang emosi, menyikapinya dengan instrospeksi terhadap diri sendiri terlebih dahulu. ketika sedang dihadapkan dengan masalah atau tekanan yang menimpa dirinya, TH agak menutup diri, jarang cerita ke teman-temannya, terlihat jadi lebih banyak berdiam diri.

> "*kalo orang lain biasanya nggak tahu kalo saya emosi, yang tahu ya diri saya sendiri mas. Yang ngrasain ya diri saya sendiri mas*". (TH/230416/S1/W1.B212).
>
> "*Terutama ya harus sabar, kalau menghadapi masalah. Aku biasanya bagaimana yaa, kalo kataaaa yang lain, aku itu orangnya sabar gitu. Tapi saya nggak tahu seberapa sabar saya, itu yang bilang anak-anak*". (TH/230416/S1/W1.B246-248)
>
> "*…lainnya yaaa, terutama saya harus sabar gitu….".* (TH/230416/S1/W1.B264-B).
>
> "*tetapi paling ya diem aja gitu kalo ada masalah, ya diem aja gitu*". **(**TH/230416/S1/W1.B254-A).
>
> "Orangnya sih sabar, pendiam, penolong juga sih mas orangnya….". (SO1/290416.B12-A).
>
> "*…kalo ada kata orang bilang kamu seperti ini, kurang begini, yaa sudah dibuat koreksi saja…*". (TH/230416/S1/W1.B264-D).
>
> "*kalau temen-temen ya nggak ada yang tahu, anu kalo aku nyelesaikannya bagaimana, masak ya harus cerita-cerita kan ya nggak mungkin kan, aku sendiri orangnya agak bagaimana yaa, kalo ada masalah biasanya agak menutup diri, ya biasanya gimana yaa, kalo ada masalah jarang cerita gitu mas. Kalo disini ya Cuma diem, kalo ada masalah yaa diem aja*". **(**TH/230416/S1/W1.B268).

TH memahami dalam memberikan pelayanan ke pengunjung membutuhkan kesabaran dan keramahan, jika tidak sabar jadi mudah emosi ketika mengahadpi tekanan dari pengunjung. Selain itu, TH menilai pelayanan yang ramah kepada pengunjung sangat penting, sebab puas atau tidaknya pengunjung sangat tergantung kepada *service* yang diberikan, kalau *service*nya tidak ramah,

pengunjung jadinya malas kalau disuruh balik lagi. Sebagai karyawan TH berusaha untuk tidak mudah marah dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung, harus dilakukan degan penuh kesabaran, meskipun jengkel, TH memendamnya dalam hati, dia memilih untuk menahan rasa jengkelnya daripada harus meluapkan emosinya kepada pengunnjung. Terakhir TH meyakinkan keyakinan dalam dirinya, bahwa jika seseorang bekerja niatnya baik balasan yang akan didapatkan juga baik, dan begitu pula sebaliknya. Meskipun akan selalu ada tekanan-tekanan yang muncul dari lingkungan kerjanya. Termasuk salah satunya apabila TH dicurangi temannya.

> "*Kalo melayani pengunjung pastinya ya harus sabar, dan ramah. Kalo nggak sabar yaa nanti mudah emosi kalo dihadapkan dengan pengunjung yang bandel, yang nggak mau nurut. Nggak mau mematuhi peraturan, semaunya sendiri, gitu, kan banyak juga yang seperti itu*". (TH/280416/S1/W2.B154).

> "*Ya pastinya harus gitu, kan kerjanya juga melayani pengunjung, pengunjung juga bayar, kalo servicenya nggak ramah ya nanti nggak balik lagi pengunjungnya, sepi nanti kalo kayak gitu, makanya tergantung sama service nya , pengunjung puas nggak nya itu*". **(**TH/280416/S1/W2.B156).

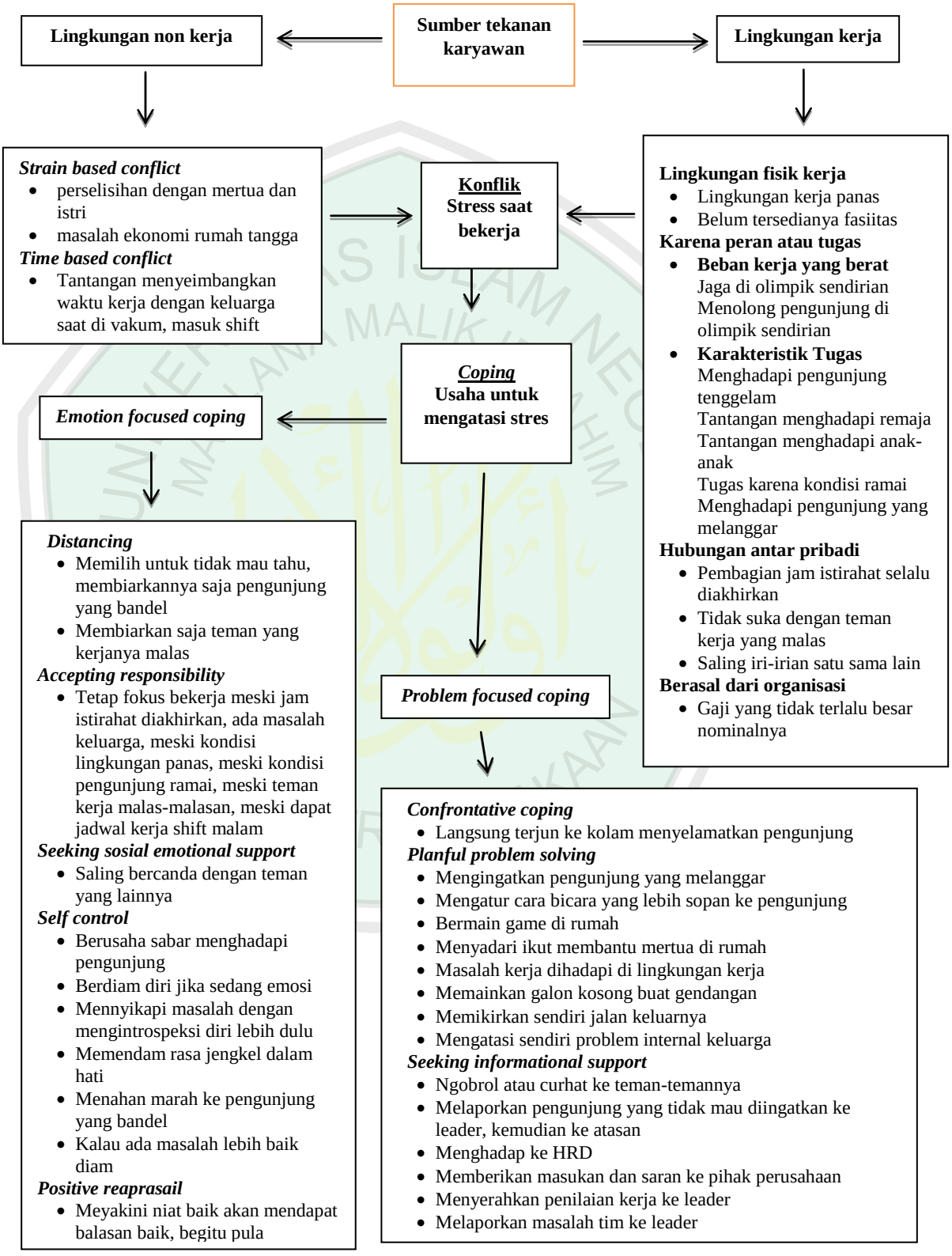
> "*Yaa agak jengkel, tapi kan ya gak boleh marah kan sebagai karyawan, sebagai yang melayani pengunjung kan gak boleh marah, harus sabar*". (TH/280416/S1/W2.B170-B).

> "*Jengkelnya ya dipendam di hati*". (TH/280416/S1/W2.B172).

> "*Iya diempet. Peraturannya kan nggak boleh meluapkan rasa marah ke pengunjung, demi kemajuan saygon*".
> (TH/280416/S1/W2.B174-176).

> "*Kalo iri yaa muncul dikit-dikit, cuman ada beberapa menit saja, terus sadar, ah biarin saja. Yang penting aku kerja, kalo dia nanemnya buruk nanti kan dapetnya buruk juga*".
> (TH/280416/S1/W2.B148-B).

Gambar 4.1 Penyajian Data Subyek TH



4.3.2 Subyek 2

4.3.2.1 Laporan Observasi Wawancara 1

Proses wawancara dengan WS dilaksanakan pada hari Rabu tanggal 27 April 2016 di musholla kolam olimpik. Pada proses wawancara yang pertama ini durasi waktu yang dihabiskan adalah sekitar 35 menit, mulai dari jam 14.05 WIB sampai dengan jam 14.00 WIB. Kebetulan pada saat itu WS terlihat sedikit agak longgar waktunya. Kemudian peneliti mendatanginya, meminta waktu kesediaan untuk melakukan wawancara, akhirnya WS pun bersedia. Sebelumnya peneliti dengan WS sudah menjalin komunikasi terlebih dahulu, termasuk juga dalam mencari kesepakatan waktu untuk proses wawancara. Namun, WS sendiri tidak bisa menjanjikan, karena waktu longgarnya pun tergantung dari pengunjung yang datang.

Proses membangun kedekatan dengan WS terbilang cukup mudah, WS juga merupakan orang yang enak untuk diajak sharing dan ngobrol bersama. Jadi proses pendekatan yang dilakukan peneliti kepada WS, terbilang tidak cukup sulit. Peneliti sebenarnya sudah mengenal WS, ketika melakukan studi pendahuluan beberapa bulan yang lalu. Jadi tidak membutuhkan waktu yang lama untuk membangun hubungan lagi.

Saat itu WS menggunakan baju berwarna biru muda lengan pendek dengan tulisan Saygon Waterpark, dipadu dengan kerudung warna biru muda, dan rambutnya sedikit terurai ke luar. Di tangan kirinya terdapat jam tangan mungil berwarna silver, sedangkan di tangan kanannya memegang HT atau *handy talky*. Proses wawancara sendiri berlangsung semi formal, tidak terlalu serius, namun

mimik wajah WS terlihat begitu serius dan *gesture*nya seperti orang terburu-buru, saat wawancara baru dimulai HT dari WS berbunyi namun segera dimatikan. Gaya berbicara WS dalam menjawab setiap pertanyaan wawancara cukup baik dan mudah untuk difahami, teratur dan tidak berbelit-belit. Udara di dalam musholla terasa cukup pengap, meskipun tersedia alat pengharum ruangan yang terpasang secara otomatis, ruangan muholla dengan ukuran 4 x 5 meter inidilengkapi dengan lemari berisi sarung dan mukenah yang bisa digunakan pengunjung untuk sholat jika tidak membawa peralatan sholat dan sudah terpasang gelaran karpet merah dengan motif bentuk masjid dipermukaannya. Kemudian di pojok kiri sebelah selatan, ada cermin kecil yang bisa digunakan untuk berdandan.

4.3.2.2 Laporan Observasi Wawancara 2

Proses wawancara ke dua dengan WS berlangsung pada hari Sabtu tanggal 30 April 2016 di ruang P3K. wawancara di mulai pada pukul 13.30 WIB sampai dengan 14.35 WIB. Sebelum proses wawancara dilaksanakan, WS terlihat duduk-duduk di pos ban samping toilet, dan bersebelahan juga dengan ruang P3K. kebetulan saat itu, pengunjung juga lumayan sepi jadi kesempatan yang bisa digunakan oleh peneliti untuk melakukan wawancara lanjutan kepada WS, sebelumnya memang sudah saling bertukar informasi tentang kapan waktu wawancara berikutnya, WS tidak bisa menjanjikan, menyesuaikan waktu longgarnya saja, bilangnya. Jadinya saat itu juga WS bersedia untuk melanjutkan proses wawancara yang ke dua dengan peneliti.

Pada hari itu WS menggunakan baju batik warna cokelat kemerah-merahan lengan tanggung, dengan setelan kerudung berwarna cokelat. Jam tangan mungil menempel di pergelangan tangan kirinya dan WS posisinya duduk di atas kursi yang lebih tinggi dibandingkan dengan peneliti. Perawakan WS cukup kecil dengan tinggi sekitar 155 cm. kemudian berat badannya sekitar 45 kg. selama proses wawancara berlangsung suasananya lebih santai, WS tampak tidak kelihatan terburu-buru seperti wawancara beberapa hari sebelumnya, WS juga beberapa kali tersenyum ketika wawancara berlangsung, yang membuat gigi gingsulnya terlihat. Gaya bicaranya rapi, tertata cukup baik. WS sempat meneteskan air mata saat menjawab beberapa pertanyaan yang diajukan oleh peneliti, khususnya pertanyaan tentang keluarga.

Namun di tengah-tengah wawancara sempat terhenti karena ada dua karyawan yang masuk mengambil peralatan P3K. tetapi hal tersebut tidak mengganggu kenyamanan WS dan peneliti dalam melangsungkan proses wawancara. Setelah kondisi kembali seperti semula, proses wawancara kembali dilanjutkan. Ruang P3K dipilih karena saat itu tidak ada tempat yang menurut kami nyaman untuk melangsungkan proses wawancara. Setelah melihat ruang P3K kosong, terus peneliti izin kepada yang jaga, akhirnya proses pelaksanaan wawancara bisa dilakukan di sana.

Ruang P3K berukuran 3 x 3 meter, di dalamnya terdapat meja resepsionis, kotak P3K, yang berisi betadine, revanol, kapas, dan perban. Kemudian di meja juga ada stetoskop dan di samping pintu ada timbangan berat badan. Ada juga almari yang terkunci rapi di sampingnya pas terdapat tempat tidur pasien.

Meskipun ruangannya kecil namun udaranya tidak terasa pengap, sebab teraliri oleh sapuan udara kipas angin yang menempel pada dinding sebelah selatan.

4.3.2.3 Penyebab Stres dan *Coping* yang Dilakukan

A. Tekanan yang Bersumber dari Lingkungan Kerja

WS menjadi karyawan Saygon Waterpark sejak bulan Juni 2015 hingga sekarang, perjalanan WS untuk bisa keterima kerja di Saygon Waterpark melalui tahapan dan proses yang panjang, melewati beberapa kali panggilan tes. WS merasa senang sekali, bisa keterima kerja di Saygon Waterpark, karena berhasil terpilih mengalahkan pelamar lainnya yang jumlahnya sangat banyak, terpanggil yang ke dua kalinya saja WS merasa sangat senang. Sebab ada pula tetangga WS yang hanya dipanggil sekali saja. Sebelumnya WS telah memiliki pengalaman kerja yang cukup panjang, karena memang setelah lulus sekolah, WS langsung bekerja di pabrik susu Sekar Tanjung di Purwosari, kemudian pindah ke pabrik Karya Mitra, setelah itu pindah lagi ke pabrik biskuit inafood. Hingga pada akhirnya diterima kerja di Saygon Waterpark.

> "*Juni 2015*". (WS/300416/S2/W2.B26).

> *"…..saya dapat panggilan dari sini, panggilan itu nggak Cuma sekali, dan tesnya itu berkali-kali. Pertama kali panggilan itu disini, terus yang ke duanya itu ke duta beton, kalo nggak salah ya, terus ke SKT, terus baru ke sini lagi*". (WS/300416/S2/W2.B30)

> "*Ya seneng ya, soalnya waktu tes itu kan pertama kali panggilan itu kan buanyak sekali, banyak sekali yang panggilan itu, bisa keterima maksudnya bisa dipanggil untuk yang kedua kalinya itu saja sudah seneng mas, soalnya kan ada juga tetangga yang Cuma dipanggil sekali saja, terus nggak dipanggil lagi gitu*." (WS/300416/S2/W2.B44)

> "*Sebelum di sini, pertama lulus yaa saya bekerja di pabrik susu sekar tanjung di purwosari, di sana kurang lebih lima tahun, terus*

> *bangkrut saya pindah kerja di karya mitra, kurang lebih lima bulan, terus pindah lagi ke pabrik biscuit*".
> (WS/270416/S2/W1.B26).

> "*Waktu bekerja di inafood jombor itu kurang lebih dua sampai tiga bulan terus kemudian ke sini*".(WS/270416/S2/W1.B32).

Tidak adanya jadwal kerja shift malam di Saygon Waterpark, dan tempatnya dekat dengan rumah merupakan hal yang melatar belakangi mengapa WS pindah dari tempat kerjanya yang lama ke Saygon Waterpark. WS agak keberatan apabila mendapatkan jadwal kerja shift malam, karena kondisinya sekarang sudah punya anak, di samping itu juga repot kalau tidak ada yang mengantar berangkat kerja, apabila tempatnya jauh dari rumah. Motivasi kerja WS adalah agar dirinya mendapatkan pendapatan sendiri, sebab penghasilan suami WS sendiri tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan selama satu bulan, di samping itu juga kerja suaminya tidak pasti. Satu bulan bisa jadi bekerja hanya selama satu minggu.

> "*Emmm, pertama tempatnya dekat dengan rumah, yang kedua nggak ada shift malam*". (WS/270416/S2/W1.B46).

> "*….kalo sekarang saya milih nggak ada shift itu ya kan sudah punya anak, terus kalo kerjanya malem terus nggak ada yang nganter itu kan ya juga repot*".(WS/300416/S2/W2.B88-B).

> "*…..pingin dapat penghasilan sendiri, terus juga kan penghasilan suami saya kan juga kalo diitung-itung ya nggak cukup buat satu bulan soalnya kalo waktu sepi suami saya itu kadang satu bulan Cuma satu minggu kerjanya*". (WS/300416/S2/W2.B48-A, B).

Pertama kali diterima kerja di saygon, WS belum ditempatkan kerja pada maing-masing divisi. Semua karyawan yang sudah diterima kerja, disuruh untuk bersih-bersih tempat wisata terlebih dahulu, karena tempat wisata masih benar-benar baru. Baru setelah itu, setiap karyawan dibagi per divisi, kebetulan WS pertama kali kerja ditempatkan pada divisi loket.

> "*Kalo saya pertama kali di sini ya, pas sudah benar-benar diterima, jadi karyawan saygon itu nggak langsung kerja, yang keterima di sini dulu masih tahap pembersihan, soalnya di sini dulu kan bener-bener baru jadi, semuanya masih kotor jadi bener-bener bersih-bersih total, terus waktu kerjanya yang bener-bener kerja saya ditempatkan di divisi loket waktu itu".*
> (WS/300416/S2/W2.B52-A, B).

Ketika ditempatkan di divisi loket pertama kali, WS langsung dihadapkan dengan pengunjung yang marah-marah, memprotes balik dirinya pada saat diingatkan tidak boleh membawa makan dari luar. Karena memang peraturan yang ditetapkan pihak pariwisata adalah tidak boleh membawa makanan dan minuman dari luar. Kebetulan pada saat itu, pengunjung yang datang ramai sekali. Mendapat protes balik dari pengunjung, perasaan WS saat itu dibuat mangkel campur aduk tidak karuan.

> "*Waktu pertama kali buka saya ditempatkan di pintu masuk ya mas, pengalaman yang saya dapatkan sih, saat buka peraturannya kan dilarang membawa makanan masuk dari luar, lha disitu posisi pengunjungnya buanyak sekali, terus lokernya pun kurang, orangnya pun apa yaaa,, pada protes, terus ada yang bilang "kalo saya laper mbak yang tanggung jawab yaa". Pokoknya banyak lah orang yang pada protes, marah-marah gitu".*
> (WS/300416/S2/W2.B146-A, B).
>
> "*Itu yaa nggak boleh bawa makanan dari luar mas….".*
> (WS/300416/S2/W2.B148-A).
>
> "*Kebetulan pas baru pertama kali ya mas, perasaannya yo muangkeel, yoo campur aduk wes mas*".
> (WS/300416/S2/W2.B150).

WS tidak lama ditempatkan di divisi loket, saat ini WS ditempatkan di divisi *cleaning service*. Ceritanya WS tidak tahu kalau dirinya dipindah dari divisi loket ke divisi *cleaning service*. Awalnya WS hanya ditugaskan untuk bersih-bersih hotel, saat itu status WS masih sebagai karyawan di divisi loket, tetapi ketika selesai bersih-bersih hotel, WS tidak tahu kalau dirinya sudah tidak

ditempatkan di loket lagi, namun dipindahkan ke divisi *cleaning service*. WS sempat kebingungan dan kaget mengetahui dirinya tiba-tiba dipindah divisi, WS menyimpan tanda tanya dalam dirinya, apa yang membuat dirinya dipindah divisi. Hal tersebut juga membuat WS kepikiran saat bekerja.

> "*Cleaning service mas*". (WS/300416/S2/W2.B168)

> "*Saya juga nggak tau mas, bingung juga, soalnya pada saat itu, dibagi menjadi dua ya mas, yang satu menjaga di sini, loket atas. kemudian yang satu di bagi di hotel, bersih-bersih hotel, jadi terbagi menjadi dua, nah waktu itu, nah kebetulan saya dibagi tugaskan untuk bersih-bersih di bagian hotel, terus setelah hotel selesai kembali ke sini, anggotanya di bagi lagi, kok waktu itu saya wes nggak di divisi loket, saya ikut di cleaning service*". (WS/300416/S2/W2.B170-A, B).

> "*Yaa pastinya kaget lah mas, loh kok bisa yoo, mau tanya yoo gimana yoo…..*". (WS/300416/S2/W2.B176-A).

> "*Yaa, awalnya perasaannya yaa sempat mikir, mengapa yaa kok dipindah di cleaning service*". (WS/300416/S2/W2.B178).

Pada awalnya, di cleaning WS menjadi karyawan biasa, tidak langsung diangkat menjadi *leader*. Kemudian ada perombakan *leader*, karena *leader* yang lama kerjanya dianggap kurang tanggap. Setelah itu tanpa ada pemberitahuan sebelumnya, tiba-tiba saja, tidak tahu apa alasannya, WS lah yang ditunjuk sebagai *leader cleaning service*, menggantikan *leader* yang lama, hingga sekarang, hal tersebut juga membuat WS bertanya-tanya lagi. Menyikapi dua kejadian di atas, perpindahan struktur tanpa ada pemberitahuan dari perusahaan. WS hanya berusaha menyadari jika struktur organisasi perusahaannya dulu masih belum terstruktur atau terkoordinasi dengan rapi. Sekarang WS meyakini susunan organisasinya sudah mulai rapi, jika ada perpindahan struktur maka akan diberi tahu lebih dahulu.

> "*Awalnya sih ya jadi karyawan cleaning biasa aja, nah leadernya cleaning dulu itu G, G itu leader saya, terus ada perombakan, karena apa yaa ada sedikit problem di cleaning service, terus saya juga nggak tahu yaa kenapa kok tiba-tiba saya yang dijadikan leader, saya juga nggak tahu*". (WS/300416/S2/W2.B184-A, B).

> "*Hmm, kalo dulu kan anaknya gimana ya mas, eeemmm, kayaknya anaknya itu kurang tanggap ya mas yaa kalo menurut saya, dia itu lebih banyak waktunya di kantor, dan jarang sekali kalo turun ke lapangan*". (WS/300416/S2/W2.B186).

> "*Iyaa mass, memang sih mas strukturnya beberapa waktu yang lalu masih belum rapi ya mas, belum terkoordinasi yaa mas, agak kurang bagus, kalo sekarang sudah mulai terkoordinasi, jadi kalo mau ada perpindahan dari divisi ini ke divisi itu dibicarakan dulu, jadinya nanti diberitahukan dahulu, terus baru dipindah sekarang*". (WS/300416/S2/W2.B188-A, B).

Tekanan yang muncul selama WS menjadi *leader* di *cleaning service* yaitu masih saja ada karyawan satu divisi yang kerjanya tidak tanggap, belum peka dengan tugasnya, kalau tidak disuruh bersih-bersih, tidak pernah ada inisiatif sendiri langsung tanggap bersih-bersih, sesuai dengan job disknya, padahal keadan sekitarnya kotor. Sebagai *leader* tidak mudah juga bagi WS untuk mengatur karyawan yang lainnya, kebetulan pula WS juga orangnya tidak tegaan dengan teman-teman satu divisinya, kalau tidak ada yang tanggap begitu, WS sendiri yang langsung turun tangan mengatasi. Kepada pihak atasan WS juga sering mengeluhkan anggotanya yang tidak bisa dikasih tau ketika bekerja, yang tidak ada perubahan kinerjanya meskipun sudah dilakukan pendampingan dan pembelajaran. Tekanan lain yang dihadapi WS di lingkungan divisinya adalah adanya perbedaan persepsi dari karyawan lain atas penilaian kerja WS sebagai *leader*, antara ikut bantu-bantu atau hanya memberikan instruksi saja. Hal itu menjadi tekanan yang juga dihadapi WS di lingkungan kerjanya sebagai *leader*

divisi. Dampak dari hal tersebut terhadap pekerjaan WS, membuat WS menjadi mudah kepikiran saat bekerja, dimana dirinya merasa jadi serba salah dalam mengambil setiap tindakan.

> "*Masalahnya itu yaa, gimana yaa. Kalo anak-anak itu yaa kadang kalo nggak disuruh bersih-bersih gitu, nggak langsung tanggap sama kerjanya meskipun keadannya kotor itu, sering gitu*". (WS/270416/S2/W1.B58-A).

> "*kadang kan ada anak yang agak sulit diingatkan itu masalahnya. Ya kayak kalo saya bilang "mas tolong ya itu kotor, sampahnya tolong dibersihkan", terus bilangnya "oiya mbak, sek bentar ya mbak", tapi itu lama sek itu nggak langsung tanggap masih lama gitu lhoo mas, masih duduk-duduk*". (WS/300416/S2/W2.B266).

> "*Tantangannya itu di anak buahnya mas, kan nggak mudah ya mas jadi ketua*". (SO1/070516.B16).

> "*Kadang kalo anak buahnya nggak nanggepin gitu langsung diatasi sendiri mas, turun sendiri orangnya mas, orangnya juga gak tegaan, kalo anak buahnya capek gitu langsung turun sendiri, langsung membersihkan, nggak Cuma mengatur saja, orangnya juga langsung turun, turun tangan gitu mas".(*SO1/070516.B14-A, B).

> "*…lha itu juga yang dihadapi WS, ada karyawan yang sudah dibelajari tapi kok tetep aja nggak bisa-bisa, kan ya namanya SDM juga berbeda-beda…*". (SO3/060516.B50-B).

> "*kalo ada omongan-omongan yang gimana yaa, yaa yang nggak enak, orang kan beda-beda ya ngomongnya, kadang karna saya nggak enak sama temen-temen, kan saya pasti bantu mereka ya, mereka bersih-bersih mereka saya bantu gitu lhoo, tapi kadang ada juga yang bilang, "awakmu iku lhoo leader, tugasmu Cuma ngawasi, laopo kok melu bersih-bersih?"*. (WS/300416/S2/W2.B192).

> "*Mikir ya mas saya itu mas, terus terang saja. Kok yaa serba salah gitu lhoo mas, nanti kalo saya Cuma nyuruh-nyuruh saja nanti ada yang nganggap saya dan bilang "enak dadi leader kok, Cuma ngongkon-ngongkon tok". Tapi kalo saya bantu mereka kok saya juga jadinya salah, jadi mikir saya itu*". (WS/300416/S2/W2.B194).

Terlepas dari perannya menjadi *leader*, job disk utama WS sebagai karyawan di divisi *cleaning service* adalah bersih-bersih. Maksudnya divisi

cleaning service memiliki tanggung jawab untuk selalu menjaga kebersihan area wisata dalam keadaan apapun. Hal tersebut diupayakan sebagai penunjang pelayanan utama, dalam mewujudkan kenyamanan pengunjung yang datang. Ketika suasananya ramai WS sering mengeluhkan kekurangan personil. Kekurangan personil dirasakan WS sejak semua wahana, yang dibagi menjadi tiga tempat, meliputi wahana atas, olimpik dan hotel dibuka oleh pihak perusahaan.

> "*…job disk utamanya ya bersih-bersih itu mas". (WS/270416/S2/W1.B96).*
>
> "*Iya, hmmm, kalo di cleaning service selalu dituntut untuk selalu bersih ya mas kondisinya…*". (WS/300416/S2/W2.B212-A).
>
> "*Kalau di cleaning service itu WS yang sering mengeluh…*". (SO3/060516.B50-A).
>
> "*…sementara kalau WS sering mengeluhkan kekurangan personil…*". (SO3/060516.B44-B).
>
> "*…tapi kalo saat ini itu kan sudah pada buka semua, olimpik iya, hotel juga iya, terus karyawannya juga dibagi menjadi tiga, karyawannya jadinya kurang…*". (WS/300416/S2/W2.B148-B).

Kondisi lingkungan kerja yang ramai membuat WS kebingungan setiap bekerja. Jadinya WS merasa banyak tempat yang harus dibersihkan, apalagi tugas semakin kompleks andai kata ditambah dengan, kalau ada rombongan yang hendak menggunakan *hall* datangnya tiba-tiba, dan posisi *hall* belum dibersihkan, apalagi jika sore hari atau malam hari sebelumnya habis hujan. Kondisi *hall* pasti airnya selalu menggenang, karena tidak ada dinding penutupnya, bersamaan dengan itu WS juga sedang membersihkan tempat yang lain, yang juga belum selesai sepenuhnya. Tetapi sudah di panggil-panggil untuk segera membersihkan *hall*, terus kemudian kena marah. Tidak dapat dihindari juga dalam keadaan ramai pengunjung, sampah yang menumpuk banyak sekali, tekanan yang dihadapi WS

mulai muncul ketika tidak ada lagi wadah yang dapat menampung sampah. Sementara sampah di luar menumpuk banyak sekali yang tidak tertampung di tempat sampah. Kondisi tersebut menjadi semakin rumit dirasakan WS jika orang yang biasa bertugas mengambil sampah tidak datang-datang. WS menghubungi pun juga tidak bisa. Kalau sudah begitu, pikiran WS menjadi campur aduk tidak karuan.

> "*kalo waktu pengunjung ramai gitu yaa, apa sih (sambil mengingat-ingat), kalo hari biasa kan terkadang rombongan-rombongan itu ada yang memakai hall, hall itu lho mas yang ada di bawah tribun (sambil menunjuk ke arah tribun). Nah itu biasanya pagi sudah datang yaa, dan biasanya kalo pagi itu lagi banyak-banyaknya pekerjaan, membersihkan toilet, keliling halaman, membersihkan semuanya, jadi begitu, belum sempat membersihkan hall, tapi mereka sudah pada datang langsung menuju ke hall, sementara keadaan hall nya masih kotor, masih belum sempat dibersihkan, apalagi kalo setelah hujan, kalo hujan di hall itu pasti menggenang, soalnya kan terbuka, jadi itu kadang belum selesai sudah dipanggil-panggil, dimarah-marahi, gitu mas susahnya kalo banyak pengunjung*. (WS/270416/S2/W1.B78-80).

> "*Kalo biasanya itu waktu pengunjung ramai, sampah kan banyak sekali, sementara tempat sampahnya nggak muat, lha kan biasanya kan ada yang mengambil sampah kan, lha yang ngambil sampah itu nggak datang, nggak bisa dihubungi juga mas, udah kalo seperti itu rasanya mau pecah ya mas, sudah tempat sampahnya nggak muat, sampahnya banyak gitu*.". (WS/300416/S2/W2.B202-A,B).

WS merasa tidak ada waktu istirahat ketika ramai. Harus keliling mengontrol kebersihan di seluruh area wisata, yang terkadang ketika WS keliling bersih-bersih, malah mendapatkan respon yang kurang enak dari pengunjung, ada pengunjung yang agak emosi saat WS membersihkan kotoran yang terletak di area sekitarnya, padahal WS sudah bilang permisi dahulu kepada pengunjung yang bersangkutan. Banyaknya pengunjung yang datang juga membuat WS tidak bisa maksimal mengontrol kebersihan toilet, karena pengunjung yang masuk dan

keluar silih berganti tidak berhenti. Serta WS menjadi mudah bingung, dengan pekerjaan yang seharusnya dikerjakan terkadang jadi terabaikan, kesannya pada saat kondisi ramai pengunjung, kerja WS jadi kurang maksimal. Seperti ketika WS hendak mengecek kebersihan di parkiran, yang ada justru malah terabaikan, sebab akibat banyaknya pengunjung yang datang, banyak area wisata yang mendadak jadi kotor dan harus segera dibersihkan oleh WS. Hal seperti itu yang pada akhirnya membuat WS lupa jika akan mengontrol kebersihan di parkiran.

> "*Iyaa mas, nggak ada istirahatnya kalo waktunya rame itu mas*". (WS/300416/S2/W2.B206).

> *".....kadang waktu saya keliling, keliling nyapu gitu lho mas, bersih-bersih di kolam area wahana, nah saat sedang bersih-bersih, nyapu-nyapu gitu mas, bilang permisi soalnya kan di bawahnya pengunjung itu kan kotor, terus mau di sapu, kadang ada pengunjung yang seneng, terus ada pengunjung yang nggak seneng, terus kalo waktu pengunjungnya mengerti yaa seneng sekali,"oiyaa mbak terima kasih", gitu. Tapi kalo ada pengunjung yang agak-agak emosian gitu yaa, "saya masih makan kok disapu", kadang gitu padahal sudah permisi. terus repotnya lagi itu kalo waktu ramai di toilet, waktu ramai toilet full, terus ada pengunjung yang masuk, ada pengunjung yang keluar, lah saat belum sempat membersihkan kotoran di toilet, sudah ada lagi yang masuk, kemudian keluar lagi, masuk lagi*". (WS/300416/S2/W2.B212-B,C).

> "*Wadooh, kalo suasana ramai itu ya mass, terus terang bingung saya mas, sampai pernah kapan hari itu nggak sempat ngecek ke parkiran gitu mas, mau ke parkir pas lihat halaman depan kotor itu nggak jadi ke sana, jadinya malah bersihkan halaman, terus lupa wes, balik lagi ke dalam, dan di dalam itu kotor, sampahnya banyak, terus dibersihkan, lupa lagi wes kalo mau ke parkiran*". (WS/300416/S2/W2.B240).

Menghadapi pengunjung yang belum bisa menggunakan fasilitas toilet duduk menjadi sumber tekanan tersendiri bagi WS dalam pekerjaannya. Banyak pengunjung yang sering mempertanyaan ketersediaan fasilitas toilet jongkok kepada WS. Terutama para pengunjung yang rombongannya berasal dari desa.

Kemudian tidak ketidak tersediaan gayung juga menjadi bahan yang sering dikomplainkan pengunjung, sebab ada juga yang belum bisa menggunakan *shower*. Karena tidak bisa menggunakan toilet duduk, WS sering menemui pengunjung yang habis dari toilet, pipis dan beraknya tidak di klosetnya. Hal tersebut menimbulkan rasa khawatir bagi WS, jika dia tidak berada atau berjaga di toilet saat ada pengunjung berak sembarangan dan belum dibersihkan, kemudian ada pengunjung lain yang masuk toilet terus komplain. WS lagi yang jadi sasarannya.

> "*…Terus apa yaa mas, kalo sama pengunjung juga, kalo rombongan gini kan kebanyakan yang datang dari orang-orang desa ya, jadi penggunaan toilet itu masih belum bisa menggunakan toilet duduk*". (WS/270416/S2/W1.B58-B).

> "*Kalo yang sering dikomplainkan pengunjung biasanya itu ya WC, kan nggak punya WC jongkok, kadang gitu pengunjung complain…*". (WS/270416/S2/W1.B82).

> "*Iya mass, Cuma ya itu tadi mas, pengunjung itu kalo complainnya itu kok nggak ada toilet jongkoknya sih mbak, soalnya kan kebanyakan kalo rombongan itu kan orang desa, mesti yang di complain "kok nggak ada toilet jongkoknya sih mbak", gitu. Kadang juga kalo mandi nggak bisa pakai shower kan, pakeknya gayung kan kalo orang desa itu, itu juga biasanya yang di complain*". (WS/300416/S2/W2.B220).

> "*Ya kadang pipisnya itu nggak di klosetnya, tapi di sampingnya, jadinya yaa baunya itu, kadang juga ada yang berak di bawahnya nggak berak di klosetnya gitu. Jadi ya gimana ya, kalo jijik an kan gimana gitu, kalo orang desa sih kebanyakan gitu*". (WS/270416/S2/W1.B60).

> "*Kan juga nggak harus jaga toilet saja to mas, juga harus keliling terus, jadi kadang ada yang berak di bawah, nggak tahu terus ada pengunjung lain yang masuk ada berak an itu, terus mereka complain*". (WS/270416/S2/W1.B64).

WS pernah mendapatkan komplain dari pengunjung. Penyebabnya adalah gara-gara ada pengunjung yang buang air sembarangan di toilet, namun belum

sempat toiletnya dibersihkan oleh WS, sudah ada pengunjung lain yang masuk ke dalam toilet. WS merasa mangkel, dan ingin marah menghadapi pengunjung yang buang air sembarangan, meskipun sudah diingatkan, dan dikasih tahu sebelumnya oleh WS agar kalau hendak buang air di klosetnya, namun pengunjung tetap saja tidak bergeming, dan buang air di bawahnya. WS rasa-rasanya ingin marah saja, belum lagi jika WS menemukan banyak fasilitas kamar mandi banyak yang rusak.

> "*kadang juga ada pengunjung yang nggak bisa menggunakan toilet duduk kan, pup nya juga masih ada, terus banyak yang complain, "mbak gimana sih, kok toiletnya nggak dibersihkan", padahal kan masih belum sempat, soalnya ya habis masuk, keluar, masuk terus keluar lagi, gitu*". (WS/300416/S2/W2.B212-D).

> "*Yak opo yo mas yoo, kadang juga sudah bilang ke pengunjung, buk kalo pipis atau berak di atas, tapi tetep aja ndek bawah, jadi kan,, hmmmm, itu rasanya pingin marah tapi ya nggak bisa marah gitu lhoo mass*". (WS/270416/S2/W1.B68)

> "*biasanya ya dalam penggunaan toilet itu mas, seperti "buk permisi, kalo mau buang air tolong di atas yaa", terus habis itu jawabnya begini "duuh mbak, gaik isok mbak babah wes mbak, wes ndek ndisor ae". Gitu mass, yaudah kalo begitu ditinggal aja daripada ramai*". (WS/300416/S2/W2.B258-A).

> "*Ya itu mass, habis pakai kamar mandi yaaa, selalu ada shower yang patah, yang rusak, yang inilah, yang itulah, yang bocor, begitu lah mas*". (WS/300416/S2/W2.B260).

Tekanan lainnya muncul ketika WS menghadapi komplain dari pengunjung, terkait masalah kebersihan yang menjadi tanggung jawabnya, seperti ketika cuacanya sedang turun hujan. Kondisi sampah menumpuk, dan tidak memungkinkan bagi WS untuk keliling bersih-bersih. WS merasa mangkel, dan kesal jika masih ada komplain yang ditujukan kepada dirinya. Padahal WS sendiri sudah bersih-bersih sejak dari pagi hari, keliling, mengontrol kebersihan di setiap sudut tempat wisata, serta menyempatkan waktu untuk membantu anggota lainnya.

> "*Iyaa, pastinyaa, kalo hujan itu kan sampahnyaa banyaak, nanti kalo ada yang datang kan juga ada yang complain gitu kan, tapi kan ya keadaannya pas hujan, masak hujan-hujan mau keliling kan juga nggak mungkin*". (WS/270416/S2/W1.B76).

> "*Agak mangkel gitu lah mas*".(WS/270416/S2/W1.B104).

> "*Hmmm, bagaimana yo mas, gini mas kadang saya yo mas, kadang saya yaa merasa, hmmm kadang saya kalo datang itu sebelum orang-orang datang mas, paling nggak saya itu sudah datang jam 7 itu sudah sampek sini, itu bersih-bersih lah, bantu anak-anak, habis bantu di atas, terus bantu di bawah, terus ngecek ke parkiran, terus masih ada aja complain, itu rasanya eeemmmm, gimanaa gitu (sambil berekspresi kesal)".* (WS/270416/S2/W1.B100).

WS menyadari lingkungan kerjanya berada di luar ruangan. Kalau panas dirinya kepanasan, tetapi kalau hujan, susah juga bagi WS ketika ingin keliling. Jika kondisinya panas, WS mengaku masih bisa menyesuaikan, namun jika kondisinya hujan, apalagi deras dan bercampur angin, tekanan yang muncul adalah tidak bisa keliling bersih-bersih, padahal keadaan sampahnya menumpuk banyak.

> "*kalo kan kebanyakan di outdoor yaa, kalo hujan ya susah, mau kelilingnya ya susah, tapi kalo panas ya puanas banget, ya gitu sih mas*". (WS/270416/S2/W1.B72).

> "*kalo panas sih mungkin sudah biasa ya mas, tapi kalo hujan itu, waduuuh, kalo hujannya deres terus campur angin itu, jadinya nggak bisa keliling, sementara keadaan sampahnya itu banyak, itu problemnya*". (WS/270416/S2/W1.B74).

Belum tersedianya fasilitas tempat istirahat bagi *cleaning service* menjadi keluhan yang dihadapi WS di lingkungan kerja, terutama pada saat capek setelah bersih-bersih dan ingin beristirahat. WS jadi dilema ketika dirinya merasa capek dan hendak menentukan tempat beristirahat yang pas dimana. Karena setiap kali istirahat WS selalu dinilai salah, padahal dirinya capek dan ingin beristirahat. Tidak seperti divisi lain yang sudah ada tempat istirahatnya masing-masing.

Seperti divisi loket, dan divisi *life guard* yang tempat istihatnya sudah disediakan. WS jadi kepikiran karena divisi *cleaning service* belum ada tempat istirahatnya, padahal kerjanya keliling, bersih-bersih, apalagi jika kondisinya ramai pengunjung, saat capek ingin istirahat sebentar, tetapi malah ditegur. Seperti halnya saat bersitirahat di pos persewaan ban, di situ WS ditegur. Kemudian istirahat di pos pojok sebelah selatan yang lokasinya bersebelahan dengan toilet pria juga di tegur. WS merasa kalau bersih-bersih terus-menerus juga tidak mungkin, harus berjaga di toilet terus-menerus juga tidak mungkin. Kalau capek pastinya butuh istirahat, meskipun hanya diam duduk sebentar. Tetapi setiap istirahat WS selalu mendapatkan teguran, sebab tempat yang dibuat istirahat selalu dinilai salah.

> "*Cuma selama ini ya, kalo anak cleaning yaa, kan nggak ada tempat untuk istirahat, atau waktu selesai bersih-bersih tempatnya dimana kan nggak ada yaa, beda sama divisi loket sama divisi life guard, kalo divisi life guard itu kan kalo job disknya tempatnya di sini ya disini ya sudah di sini saja, kalo loket tempatnya di sini ya di sini saja gitu, tapi kalo anak cleaning kan ini yaa, selalu satu lingkungan satu tempat yang bersihkan, terus begitu selesai pas capek, pengen istirahat, diem, duduk, itu posisinya ada pengunjung yang lihat, ohh kok diem gitu ya, padahal itu sudah selesai kerja, biasanya itu jangan diem di situ, jadi itu serba salah gitu lhoo, diem di sini salah, diem disitu salah, itu sih mas"*. (WS/270416/S2/W1.B108).
>
> "*tapi waktu pas sudah selesai bekerja mau istirahat dimana, terus duduk diem, kan jadinya bingung mas, kan gitu mas, setelah keliling misalnya waktu rame begini keliling, nyapu terus capek diem sebentar, kadang itu juga salah gitu lho mas, jadi mau dimana itu salah mas, nggak seperti yang lain*". (WS/270416/S2/W1.B114).
>
> "*Biasanya kalo cleaning service itu di ban mas, nah kalo istirahat disitu, itu salah. Ya sudah, terus istirahat disamping toilet cowok yang di sebelah pojok, nah itu juga dibilang salah, jangan di situ gitu bilangnya, jadi itu bingung, masak iyaa harus berada di dalam toilet terus, kan nggak mungkin juga gitu*".
> (WS/300416/S2/W2.B226).

> "*Pastinya mikir ya mas yaa, kan saya ini orangnya pasti mikir ya mas. Masak iya sih cleaning service ini jadinya serba salah, tempat istirahatnya saja selalu salah*". (WS/300416/S2/W2. B232).

> "*Kalo mereka kan sudah dibagi tugasnya sendiri-sendiri mas, di pos-pos gitu mas, ada yang di olimpik, di waterboom, terus kalo loket itu kan ada yang di pintu masuk, ada yang di pintu keluar*". (WS/270416/S2/W1.B112).

> "*Kalo saya sih sampe saat ini juga kadang masih mikir, kan kalo cleaning service itu kan nggak ada tempat buat istirahat ya mas, kecuali kalo loket kan memang sudah ada tempatnya, tugasnya disitu ya sudah disitu, tapi kalo cleaning service kan tugasnya ya di toilet, ya bersih-bersih, ya keliling, kadang waktu capek, mau istirahat duduk, ternyata yang dibuat istirahat dan duduk itu salah, terus ditegur, jangan istirahat atau duduk-duduk di situ, padahal kan Cuma ingin istirahat sebentar, duduk, soalnya capek, gitu*". (WS/300416/S2/W2.B224).

Berbicara tentang gaji, WS berusaha untuk menyadari, bahwa dirinya tidak bisa menuntut lebih gaji yang diterimanya. Perhitungan gaji di tempat WS bekerja berbeda jika dibandingkan dengan di pabrik, kalau di pabrik gajinya ikut UMR, di tempat kerja WS gajinya perhari, satu hari tidak masuk berarti tidak dapat gaji. Setiap karyawan bisa jadi gajinya berbeda-beda, gaji karyawan dihitung per hari lima puluh ribu rupiah. WS kurang tahu mengapa gaji tiap karyawan berbeda, WS hanya menerima gaji saja. Jika dibandingkan dengan kerja di pabrik dahulu, gaji dua minggu yang diterima WS di pabrik sama dengan gaji yang diterima WS selama satu bulan di Saygon Waterpark, bahkan gaji di pabrik yang didapatkan WS jumlah nominalnya bisa lebih besar.

> "*Ya mau gimana lagi ya mas, kalo saya sih ya diterima saja ya mas, disini kan berbeda, nggak kayak di pabrik, di sini kan tempat wisata, kadang pengunjungnya rame, kadang juga pengunjungnya sepi, jadi nggak bisa nuntut sebenarnya….".* (WS/270416/S2/W1.B122-A).

> "*Ya dihitung seharinya itu digaji berapa gitu mas, kan berbeda juga sama di pabrik gitu kan ya, kalo di pabrik kan per bulannya ikut UMR, terus di gaji. Kalo di sini gajinya itu perhari mas, jadi*

> *kalo nggak masuk ya udah, brarti nggak dapet gaji."* (WS/270416/S2/W1.B118).
>
> "*Kayaknya kalo kemarin itu sama semua sih mas, tapi kalo bulan ini sepertinya macem-macem sih mas, kayaknya nggak sama".* (WS/270416/S2/W1.B120).
>
> "*Kalo di sini itu itungannya per hari yaa, lima puluh ribu lah per harinya, soalnya berbeda-beda mas. Satu bulan kemarin sih berbeda gajinya, kalo bulan yang lalu itu sama gajinya*". (WS/300416/S2/W2.B244).
>
> "*Saya juga kurang tahu ya mas, soalnya yaa saya tinggal nerima gaji gitu aja sih mas*". (WS/300416/S2/W2.B246).
>
> "*Pastinya berbeda ya mas, soalnya kalo dibandingkan dengan gaji sewaktu saya di karya mitra dulu, gaji di karya mitra dua minggu itu sama seperti gaji di sini satu bulan, bahkan bisa lebih banyak di pabrik sana mas*". (WS/300416/S2/W2.B250).

B. Tekanan yang Bersumber dari Lingkungan non Kerja

Gaji yang diperoleh WS selama satu bulan bekerja tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan rumah tangganya, apalagi WS sudah dikaruniai satu orang anak. Belum lagi jika anak WS sedang sakit. WS terbebani dengan kondisi anaknya yang sakit-sakitan, pasti butuh biaya untuk pengobatannya. Penghasilan suami WS juga kalau dihitung-hitung juga tidak cukup buat memenuhi kebutuhannya, sebab suami WS kerjanya tidak pasti, kalau waktunya sepi, suami WS kadang satu bulan hanya bekerja selama satu minggu. Suami WS bekerja di pabrik teh gelas OT di pandaan, Kerja suami WS tidak pasti karena harus menunggu kabar atau panggilan dulu dari mandornya. Terkadang WS sering mengeluhkan masalah pemenuhan kebutuhan ekonominya kepada pihak atasan, terutama ketika suaminya tidak bekerja.

> "*Yaa kalo boleh jujur ya mas, dengan gaji satu bulan segitu, dengan posisinya sudah berumah tangga, apalagi sudah punya anak, ya memang kurang sih mas ya*". (WS/300416/S2/W2.B248-A).

> "*…anaknya kan itu satu-satunya kan ya, itu anaknya sering sekali sakit panas sama sesak, ya namanya orang tua seperti WS juga kalau mau bawa ke rumah sakit dengan biaya seperti itu, paling kan ke puskesmas, ngerti sendiri kan biayanya…*".
> (SO3/060516.B26-A).

> "*…terus juga kan penghasilan suami saya kan juga kalo diitung-itung ya nggak cukup buat satu bulan soalnya kalo waktu sepi suami saya itu kadang satu bulan Cuma satu minggu kerjanya…*".
> (WS/300416/S2/W2.B48).

> "*Kerjanya di pabrik teh gelas OT, di pandaan*".
> (WS/300416/S2/W2.B90).

> "*Iya nggak pasti, jadi kalo kerja harus nunggu sms dulu*".
> (WS/300416/S2/W2.B96).

> "*….lha kalau untuk WS "duh pak, bojoku iki gak kerjo maneh wes, lha gajianku iki entek wes digawe bendino ee"…*".
> (SO3/060516.B94-B).

Polemik yang terjadi di lingkungan keluarga, khususnya antara WS dengan suaminya berdampak pada kinerja WS ketika bekerja, WS tampak lebih diam tidak nyambung jika diajak bicara. Selain polemik dengan suami, WS juga dihadapkan dengan ketidak cocokan karakter antara WS dengan saudara-saudaranya dari suami dan mertuanya. WS juga sering kepikiran kalau kondisi anaknya sedang sakit, kalau anaknya sakit dampak kerja dari WS yang terlihat adalah WS jadi tidak bersemangat kerjanya.

> "*Gimana yaa, yaa sangat besar ya, soalnya kadang kalo apa yaa, nggak munafik juga yaa kadang kalo ada masalah sama suami atau sama keluarga pasti disini di kerjaan itu yang paling lebih diem kalo diajak ngomong itu, terus juga nggak nyambung gitu…".*
> (WS/300416/S2/W2.B100-A).

> "*…ada ketidakcocokan antara saudara-saudara suaminya dengan si WS ini, terus juga ketidak cocokan orang tua suami juga ada…*".
> (SO3/060516.B28).

> "*Yang jadi kepikiran itu terutama kalo anak sedang sakit, soalnya kan anak saya itu sering sakit*".(WS/300416/S2/W2.B102).

"….*Sudah kalau anaknya sakit itu WS nggak pernah semangat kalau kerja*". (SO3/060516.B26-C).

Tekanan lain timbul karena WS lebih banyak menghabiskan waktunya di lingkungan kerja dibandingkan dengan waktu bersama keluarga yang dinilai kurang. Terhitung mulai pagi hingga sore hari, kebanyakan waktu WS dihabiskan di lingkungan kerjanya. WS juga menyadari kurang memberikan waktu kepengasuhan kepada anaknya, yang juga membuat dirinya kepikiran sewaktu bekerja. Jadwal kumpul dengan keluarga tidak sama dengan hari libur kerja yang didapatkan WS, pada hari Minggu waktu keluarga WS berkumpul semua, sementara WS selalu tidak bisa hadir, sebab masih tetap bekerja, hal ini dinilai WS sedikit bertolak belakang dengan libur kerjanya WS jatuh pada hari Senin. Pada saat anggota keluarganya mulai sibuk dengan urusannya masing-masing, WS justru baru libur kerja. WS mengaku, dia merasa kurang bisa menikmati waktu liburannya.

"*Sebenernya sih ya kebanyakan waktunya dihabiskan di pekerjaan ya mas, soale kan saya nyampe di sini itu jam tujuh, kadang jam tujuh kurang sudah sampek sini, nyampek rumah setengah enam, jadi waktunya setengah enam mandi-mandi, terus makan-makan, diam sebentar terus sudah malem, jadi aktivitasnya lebih banyak di sini (saygon)"*. (WS/300416/S2/W2.B122).

"*Kurang mas*".(WS/300416/S2/W2.B124).

"*Kadang sih yaa kalo ngelihat waktu tidur ngelihat anak gitu ya, "bagaimana yaa, lhoo kok sepertinya saya itu kurang ngasih apa yaa, ngasih waktu buat anak, sering juga kepikiran seperti itu*". (WS/300416/S2/W2.B126).

"*Gimana yaa, kadang juga mikir sih mas, soalnya kan keluarga itu kumpulnya kan pada hari minggu ya mas, sementara saya liburnya hari senin, jadi kalo hari minggu waktunya keluarga kumpul itu saya nggak ada, terus waktu saya ada (libur) keluarga sudah pada kerja dengan kesibukannya masing-masing, kadang ya merasa bagaimana gitu*". (WS/300416/S2/W2.B132).

> "*Gimana ya mass, merasa kurang bisa menikmati liburan lah mas gitu*". (WS/300416/S2/W2.B134).

C. Usaha Mengatasi Masalah Berfokus ke Titik Permasalahan

Divisi *cleaning service* secara tidak langsung juga menjadi penunjang utama kenyamanan pengunjung, maka dari itu WS berusaha menyadari saja, jika dihadapkan dengan pengunjung yang komplain, tidak mungkin balas komplain balik, karena pengunjung posisinya sebagai tamu tamu. Meskipun merasa mangkel, WS hanya bisa berusaha untuk meminta maaf ke pengunjung jika masih ada kotoran, atau sampah yang belum dibersihkan, upaya pertama yang dilakukan WS ketika ada pengunjung yang komplain balik adalah meminta maaf lebih dahulu, setelah meminta maaf, kemudian bergegas membersihkan sampah atau kotoran yang mengganggu kenyamanan pengunjung. Meskipun terkadang WS merasa capek bekerja, dengan sedikit waktu istirahat yang didapat, WS tetap berusaha menikmati pekerjaannya.

> "*...cleaning service penunjang kenyamanan dari pengunjung yang datang, mereka pasti juga butuh kenyamanan...*". (SO3/060516.B50-A).

> "*Kalo kayak gitu ya gimana yaa mas, yaa menyadari saja sih mas, complain juga nggak bisa kan mereka juga pengunjung, tamu* ". (WS/270416/S2/W1.B62).

> "*Rasanya gimana yaa, haduh kok gini yaa, tapi ya juga hanya bisa minta maaf, kayak maaf buk, kadang juga ada mangkel-mangkelnya sih kalo kayak gitu*". (WS/270416/S2/W1.B66).

> "*Memang harusnya kudu meminta maaf dahulu mas, terus baru dibersihkan, nggak mungkin kalo ada pengunjung marah-marah gitu, langsung ditinggalkan kan juga nggak mungkin*". (WS/300416/S2/W2.B218).

> "*Yaa itu tadi mas, yang pertama ya meminta maaf mas ke pengunjung, terus baru bersihkan…*". (WS/300416/S2/W2.B216-A).

> "*Gimana yo mas yoo, yaa Alhamdulillah mas dijalani dinikmati ae mas, meskipun terkadang yo capek, yawes dinikmati aja*". (WS/270416/S2/W1.B98).

WS tidak mau berlama-lama menunggu kepekaan teman kerjanya yang tidak tanggap membersihkan sampah atau kotoran yang ada, WS langsung turun mengatasinya sendiri, tanpa menunggu yang lain tersadar. ketika WS dihadapkan dengan darurat tempat sampah yang sudah tidak muat lagi untuk menampung sampah, sementara masih banyak sampah lain yang belum tertampung, WS mangambil langkah dengan bergotong royong dengan temannya dari divisi *cleaning service* lainnya bahu-membahu mamasukkan sampah ke kantong plastik besar yang untungnya tersedia, kemudian mencuci bak sampah dan mengembalikan ke tempat semula.

> "*Kalo saya sih orangnya gimana yaa, nggak sukaa apa sih mass, gimana yaa bahasanyaa, nggak srantanan gitu lho mas, jadi kalo tau gitu itu yawes lah, tak atasine dewe, wes gak ngenteni sing liyane. Kelamaan mas*". (WS/300416/S2/W2.B268).

> "*Yaa untungnya kok di sini ada kantong sampah besar, jadi anak-anak cleaning itu langsung saya kumpulkan, terus saya suruh masukin sampahnya ke situ, dikantongin, ditali terus kalo sudah tempat sampahnya langsung saya suruh cuci, terus ditaruh lagi di tempatnya gitu*". (WS/300416/S2/W2.B204).

Menanggapi problem tentang perubahan struktur organisasi tanpa adanya pemberitahuan lebih dulu, yang membuat WS sempat mikir dan bertanya-tanya. WS berusaha untuk memakluminya. WS menyadari karena struktur organisasi perusahaan masih belum terkoordinasi dengan rapi, berusaha menerima dengan lapang, bersedia untuk ditempatkan di divisi mana saja. Meskipun pada awalnya sempat kepikiran dan menyimpan tanda tanya.

> "*Iyaa mass, memang sih mas strukturnya beberapa waktu yang lalu masih belum rapi ya mas, belum terkoordinasi yaa mas, agak kurang bagus*". (WS/300416/S2/W2.B188-A).

> "*Yaa pastinya kaget lah mas, loh kok bisa yoo, mau tanya yoo gimana yoo, yaudah wes terima aja, soalnya kan niat kerja yaa, ditaruh dimana-mana yoweslah, yang penting kerja*". (WS/300416/S2/W2.B176-B)

Setiap pagi WS selalu menyempatkan waktu untuk mengasuh anaknya sebelum berangkat kerja, mulai membangunkan, memandikan, mengganti baju, hingga *nyuapin* sarapan. Hal ini dilakukan WS agar tidak kepikiran nantinya saat bekerja. Serta WS berusaha mengatasi *financial problem* yang dihadapinya dengan berusaha untuk pintar-pintar mengatur dan mengelola strategi keuangan, serta banyak-banyak bersyukur.

> "*Pagi yaa, kan pasti saya bangun pagi ya terus mengerjakan pekerjaan rumah, terus saya sempatkan waktu untuk anak saya sebelum saya berangkat bekerja, saya sempatkan bangunkan, terus memandikan, terus saya suapin, gitu wes, jadinya waktu berangkat kerja saya sudah tidak kepikiran soalnya anak sudah mandi, sudah makan, jadi sudah nggak kepikiran*". (WS/300416/S2/W2.B114).

> "*Tapi yaa tinggal gimana cara mengatur dan bersyukurnya sajalah*".(WS/300416/S2/W2.B248(B).

Masalah-masalah yang dihadapi WS yang terjadi pada saat bekerja, terobati ketika bertemu dengan anaknya di rumah, semua masalah jadi hilang. Meskipun libur kerjanya hari senin, WS berusaha untuk memanfaatkan waktu liburnya dengan *refreshing* bersama anak dan suami. Selain itu, untuk mengganti waktu ketika tidak bisa berkumpul bersama keluarga pada hari Minggu, WS terkadang berusaha untuk mengganti waktu kumpul pada hari Senin malamnya. Waktu malam dipilih WS karena ketika pagi saudaranya sibuk bekerja, dan baru bisa berkumpul lagi pada malam harinya.

> "*Hmmm, kalo di sini itu saya seringnya kepikiran mas, tapi kalo saya sudah pulang ke rumah, saya kan sudah punya anak ya mas, jadi kalo sudah sama anak itu, sudah terobati wes mas. Obatnya ya itu mas, main sama anak, kalo gitu biasanya hilang semua wes*". (WS/270416/S2/W1.B128).

> "*Kalo saya sih waktu libur mas, biasanya kalo waktu libur itu saya usahakan bisa bareng-bareng sama anak, bisa keluar bisa refreshing sama anak, sama suami gitu*". (WS/300416/S2/W2.B128).

> "*Biasanya saya usahakan gitu mas kalo malem itu, pas kalo ngumpul semua itu yaa, biasanya waktu ngumpulnya pas hari senin itu, malem itu saya usahakan bisa ngumpul bareng, ngobrol bareng, sharing begini-begini, begitu mas*". (WS/300416/S2/W2.B138)

> "*Seninnya mas, soalnya kan kalo pagi orang-orang sibuk bekerja sendiri-sendiri, terus kalo malem habis maghrib gitu kan pada ngumpul semua, nah itu saya sempatkan untuk ngobrol-ngobrol*". (WS/300416/S2/W2.B140)

Usaha yang dilakukan WS dengan teman satu divisinya untuk mengatasi problem yang terjadi di dalam divisinya adalah dengan berkumpul terlebih dahulu sebelum pulang. Semua anggota dari satu divisi kumpul dahulu saling berdiskusi, *sharing*, memberi masukan kalau ada kekurangan, saling mengevaluasi. Selain dengan berdiskusi bersama teman-teman satu divisinya, jika ada permasalahan terkadang WS juga langsung menghadap ke pihak HRD agar mendapatkan solusi pemecahan masalah, atau juga ngobrol ke orang lain memintakan pendapat atas masalah yang dihadapinya, seperti ke ngobrol ke teman satu divisinya yang berinisial S, atau bisa juga ke suaminya.

> "*Kalo sama satu divisi itu Alhamdulillah yaa, itu setiap mau pulang gitu ya selalu kumpul dahulu, sharing gitu yaa, jadi kalo ada kekurangan gitu bisa ngomong*". (WS/270416/S2/W1.B88).

> "*Sama S ya mas biasanya, soalnya kan kalo di cleaning service kan S yang sudah agak lama, Cuma dia, sementara yang lainnya juga masih baru-baru*".(WS/300416/S2/W2.B264).

> "*Saya biasanya itu kalo ada masalah yang saya hadapi saat kerja biasanya saya bicarakan dengan teman-teman satu divisi, tapi mereka juga terkadang nggak bisa ngasih solusi, terus biasanya saya langsung sama bapak eko HRD. Diceritakan semuanya biar bisa dikasih solusi*".(WS/270416/S2/W1.B126)

> "*Hmmm, apa yaaa, terus terang pastinya kalo saya dihadapkan masalah gitu ya saya biasanya ngomong ke siapaa gitu, minta pendapat gitu mas. Biasanya ke teman-teman, kalo nggak gitu terkadang ke suami*".(WS/300416/S2/W2.B196-198).

D. Usaha Meregulasi Emosi dalam Merespon Masalah

Terkait dengan usaha meregulasi emosi yang dilakukan WS dalam merespon tantangan dalam lingkungan kerja maupun non kerja, seperti, ketika menghadapi pengunjung yang tetap saja buang air sembarangan di toilet padahal sudah dikasih tahu. WS memilih untuk tidak mau tahu, maksudnya lebih baik meninggalkan pengunjung yang bersangkutan begitu saja, daripada malah bikin suasana ramai. Polemik keluarga yang dihadapi WS, seperti dengan suaminya, hingga berdampak pada kinerjanya di lingkungan kerja, sehingga WS tampak lebih banyak berdiam diri dari biasanya, diajak ngobrol sama yang lain tidak nyambung. tetapi meski demikian WS, usaha yang dilakukan WS untuk meminimalisir tekanan yang dihadapinya tersebut adalah dengan berusaha untuk tetap fokus menjalankan pekerjaannya secara professional.

> "*Ada mas, biasanya ya dalam penggunaan toilet itu mas, seperti "buk permisi, kalo mau buang air tolong di atas yaa", terus habis itu jawabnya begini "duuh mbak, gak isok mbak babah wes mbak, wes ndek ndisor ae". Gitu mass, yaudah kalo begitu ditinggal aja daripada ramai*". (WS/300416/S2/W2.B258-B).

> "*Gimana yaa, yaa sangat besar ya, soalnya kadang kalo apa yaa, nggak munafik juga yaa kadang kalo ada masalah sama suami atau sama keluarga pasti disini di kerjaan itu yang paling lebih diem kalo diajak ngomong itu, terus juga nggak nyambung gitu. Tapi kalo kerja ya tetep*". (WS/300416/S2/W2.B100-B).

Selain itu, bercanda dengan teman-teman *cleaning service* yang lainnya menjadi usaha alternatif yang dilakukan WS dalam usahanya menghilangkan tekanan. Cerita-cerita lucu sering menjadi bahan candaan yang dibuat bercanda WS dengan teman-temannya satu divisi, sehingga semuanya ikut tertawa. WS menilai ada dua orang teman dalam satu divisinya yang paling lucu diantara yang lain, yaitu A dan S. Biasanya WS ikut bercanda dengan teman-temannya setelah ada dari teman-temannya yang mengawali topik candaan lebih dulu, sebab WS merupakan tipikal orang pendiam.

> "*Yaa kadang sih kalo di sini kan anak-anak cleaning itu banyak yang lucu ya mas, jadi kadang yaa apa yaa sambil bergurau, bercanda gitu sama teman-teman, itu bisa menghilangkan stress lah dikit-dikit*". (WS/300416/S2/W2.B108).

> "*Biasanya anak-anak itu kalo cerita yang lucu-lucu gitu lhoo mass, misalnya gini-gini-gini (mencoba memberi contoh, namun wajahnya seperti kebingungan) pokoknya yang lucu-lucu itulah mas, jadinya sering ketawa, seneng*".(WS/300416/S2/W2.B110).

> "*Kalo yang paling lucu di cleaning itu yaa, yang pertama A, terus kemudian S. Itu mereka lucu*". (WS/300416/S2/W2.B112).

> "*Kan saya kan cenderung diam ya mas ya, pasti yang mengawali bercanda dahulu itu anak-anak mas*". (WS/300416/S2/W2.B262).

Menyikapi gaji yang diterima WS selama satu bulan kerja, meskipun dirasa kurang untuk memenuhi kebutuhan rumah tangganya selama satu bulan, apalagi di tengah kondisi berumah tangga dan mempunyai satu orang anak. WS berusaha mengatur sebaik-baiknya dan berusaha menerima dengan penuh rasa kebersyukuran, sebab gaji yang dia peroleh WS bekerja selama satu bulan, jumlahnya masih lebih banyak jika dibandingkan dengan gaji yang diterima oleh pegawai toko yang satu bulannya tidak sampai satu juta.

> "*Dengan gaji segitu saja sudah Alhamdulillah. dapetnya itungannya ya banyak sih mas, daripada bekerja di toko ya mas,*

> *itu malah biasanya nggak sampe satu juta mas, sedangkan di sini bisa lebih*". (WS/270416/S2/W1.B122).
>
> *"ya kalo boleh jujur ya mas, dengan gaji satu bulan segitu, dengan posisinya sudah berumah tangga, apalagi sudah punya anak, ya memang kurang sih mas ya. Tapi yaa tinggal gimana cara mengatur dan bersyukurnya sajalah*". (WS/300416/S2/W2.B248-B).

Melayani dengan penuh kesabaran, sopan, tidak mudah marah balik ke pengunjung menjadi hal yang diupayakan WS dalam menghadapi pengunjung yang mudah emosi, menghadapi pengunjung yang bawel, cerewet, juga harus sabar dan sopan. Sebab hal tersebut sudah dianjurkan kepada setiap karyawan untuk selalu sabar, sopan, senyum dan tidak boleh marah tak terkecuali WS. Tidak lupa juga ketika menghadapi pengunjung yang mudah emosi, usaha yang dilakukan WS adalah meminta maaf terlebih dahulu. WS menyadari jika dirinya bekerja di tempat pariwisata, yang tidak bisa lepas dari peran pengunjung yang datang, tanpa kehadiran pengunnjung yang datang. WS merasa bukan siapa-siapa. Selain itu, usaha lain yang dilakukan WS untuk mengatasi tekanan yang berasal dari lingkungan kerjanya adalah dengan mengevaluasi dirinya terlebih dahulu. Maksudnya adalah sebelum melangkah lebih panjang, dalam menghadapi berbagai persoalan yang dihadapi, khususnya tekanan yang berasal dari lingkungan kerja, WS biasanya berusaha untuk mengatur dan memperbaiki dirinya terlebih dahulu.

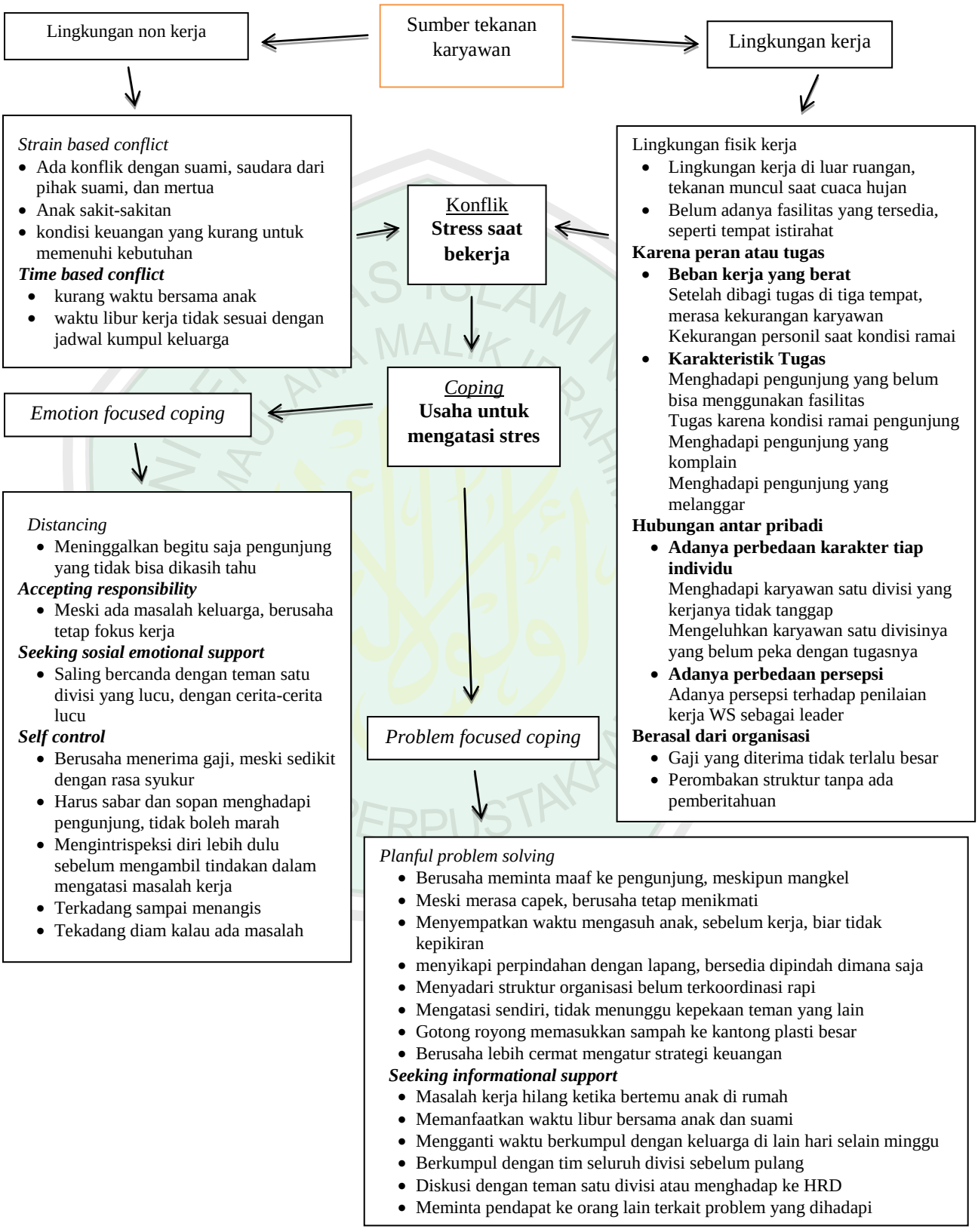
> "*Sebelumnya kan sudah diwanti-wanti ya mas, harus sabar terus harus sopan juga sama pengunjung, senyum terus nggak boleh marah-marah gitu mas, dan bisanya Cuma bilang minta maaf, "maaf buk peraturannya sudah seperti itu", sudah gitu saja*". (WS/300416/S2/W2.B154).
>
> "*Yaa itu tadi mas, yaa harus ekstra sabar, soalnya kan banyaak pengunjung yang bawel gitu mas*". (WS/300416/S2/W2.B160).

"*Di sini kan tempat wisata ya mas, jadinya ya harus ekstra sabar terus juga harus sopan, jadi kalo ada pengunjung seberapa bawelnya pun ya harus tetep sabar mas, soalnya tanpa mereka pun juga tanpa apa-apa ya mas*". (WS/300416/S2/W2.B208).

"*Kalo saya sih biasanya itu merenung dulu, saya pikir salahnya dimana terus ya apa memang itu murni salah saya, terus saya berusaha memperbaiki lah mas*" (WS/300416/S2/W2.B236).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM PUSAT PERPUSTAKAAN

Gambar 4.2 Penyajian Data Subyek WS



4.3.3 Subyek 3

4.3.3.1 Laporan Observasi Wawancara

Proses wawancara dengan MM bertempat di *hall* kolam olimpik bertepatan setelah MM selesai melakukan bersih-bersih di area kolam olimpik. Kebetulan pada hari itu juga, MM bertugas untuk membersihkan area kolam olimpik, mulai dari tribun timur dan tribun barat, toilet, musholla, dan *hall.* Hari Jumat tanggal 29 April 2016, MM menggunakan baju lengan pendek berwarna hijau dengan tulisan milo di bagian belakangnya. Penampilan MM cukup santai, dengan topi hitam yang dikenakannya, dan sepatu sport nike warna biru dikombinasikan dengan celana jeans yang dipakainya.

MM berpostur kecil, tingginya sekitar 165 cm. berat badannya sekitar 47 kg. kulitnya cokelat agak gelap. Saat bersih-bersih *hall* MM dibantu oleh tiga orang temannya, satu laki-laki dan dua lainnya perempuan. *Hall* sendiri lokasinya di sebelah timur kolam olimpik, di bawah tribun penonton pas. *Hall* memiliki area yang luas, di tempat ini biasanya digunakan untuk pertemuan atau pembriefingan rombongan yang berkunjung ke sini. Pada bagian utara dilengkapi dengan empat toilet, masing-masing dua untuk wanita, dan dua untuk pria. Sedangkan di bawah *Hall* pas, terdapat hotel.

Ketika peneliti datang 15 menit sebelum wawancara dilangsungkan, MM masih bersih-bersih *Hall*. MM terlihat tidak banyak bicara ketika sedang bersih-bersih, meskipun dua teman yang lainnya tampak saling bercanda. Hanya sesekali saja MM terlihat bercanda dengan temannya. Tetapi lebih banyak diamnya. Setelah MM bersih-bersih, proses wawancara baru bisa dilaksanakan.

Sebelumnya peneliti sudah tahu MM dari melakukan studi pendahuluan beberapa bulan yang lalu, waktu itu MM diangkat menjadi karyawan baru di saygon waterpark. pendekatan yang dilakukan peneliti kepada MM tidak terlalu lama, kurang lebih selama tiga hari. Peneliti dan MM sempat bercanda ringan dan ngobrol-ngobrol sebentar sebelum melaksanakan proses wawancara.

Proses wawancara dilaksanakan mulai pukul 09.20 WIB sampai dengan 10.15 WIB, berlangsung sekitar 55 menit. Tidak ada halangan selama proses wawancara berlangsung, suasana yang terjalin tidak terlalu kaku, namun MM terlihat sedikit lebih kaku dalam menjawab setiap pertanyaan yang diberikan peneliti. Terutama dalam gaya bicaranya, MM terlihat begitu kaku. Selain itu, selama proses wawancara berlangsung, MM seringkali menundukkan kepalanya.

4.3.3.2 Penyebab Stres dan *Coping* yang Dilakukan

A. Tekanan yang Bersumber dari Lingkungan Kerja

Terhitung sudah lima bulan, sejak bulan Desember 2015 hingga April 2016 MM bekerja sebagai karyawan saygon waterpark. Proses perjalanan MM diterima di Saygon Waterpark bermula dari ajakan pak dhenya yang bekerja di Duta Beton, salah satu cabang dari Duta Putri Saygon Waterpark, kebetulan MM memiliki ijazah kelulusan SMK, dan karyawan yang diprioritaskan memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi dahulu, sehingga ijazah MM bisa digunakan untuk melamar kerja. Awal kerja di Saygon Waterpark, MM diangkat sebagai tenaga harian lepas atau HL, yang sewaktu-waktu harus bersedia dipanggil saat perusahaan membutuhkan tambahan tenaga karyawan. Ketika menjadi HL, MM

biasanya dapat panggilan kerja pada hari Sabtu atau Minggu saja, atau pada hari-hari besar yang lain ketika kondisi pengunjung sedang ramai-ramainya.

> "*Sudah sejak lima bulan lalu mas, kalo besok tanggal tiga puluh, eeemmmm, lebih sih mas kalo lima bulanan, sekitar enam bulan lah*". (MM/290416/S3/W1.B26).

> "*…yang ngajak kan pak dhe, orangnya kerja di duta beton cabangnya duta putri ini, orangnya ke rumah bilang ke nenek saya kalo ada lowongan, awalnya sih bukan saya ya mas, yang dibawa. Seharusnya adiknya ibuk saya yang dibawa, tapi orangnya itu kan nggak punya ijazah SMK, lulusannya SMP, sedangkan lowongannya yang dibutuhkan ijazahnya yang lebih gedhe dulu, baru saya yang diajukan terlebih dahulu…*". (MM/290416/S3/W1.B28).

> "*Ya sudah bekerja sih mas, tapi sebagai HL bukan harian, bukan bulanan gitu lho mas, HL kerjanya Cuma mingguan kalo ada panggilan*". (MM/290416/S3/W1.B36-A).

> "*Harian lepas, maksudnya itu dipake kalo ada panggilan saja, biasanya sabtu minggu, kalo rame juga kadang di pake gitu*". (MM/290416/S3/W1.B38).

Perasaan MM biasa-biasa saja ketika mendapatkan panggilan kerja dari pihak Saygon Waterpark, meskipun MM saat itu sedang membutuhkan pekerjaan, MM tidak terlalu memperdulikan kerjanya sebagai apa dan tempatnya dimana, yang penting bagi dirinya diterima kerja sudah cukup. Tantangan kerja muncul saat MM mulai ditugaskan sebagai HL, karena hanya dipanggil kerja pada hari Sabtu dan Minggu saja, atau pada hari-hari biasa saat pengunjungnya sedang ramai, MM mengeluhkan waktu kerjanya yang kurang, di sisi lain MM merasa cara kerja HL dengan karyawan lainnya sedikit berbeda, penilaian baik tidaknya HL dalam bekerja, dinilai langsung oleh atasan. Sebagai HL, MM kerjanya ditarget dua kali lipat dari karyawan yang sudah bekerja bulanan. Maksudnya adalah Kalau HL itu harus lebih semangat, lebih giat, rajin, mengeluarkan segenap tenaganya, menunjukkan seperti apa dan bagaimana cara kerjanya yang terbaik.

> "*Hmmm, yaaa biasa mas, awalnya kan memang lagi butuh kerjaan mas, gak peduli kerjanya apa, seperti apa gitu lhoo, yang penting kerja gitu mas….*".(MM/290416/S3/W1.B40-A)

> "*HL pengalamannya yaaa, apa yaa mas, mungkin waktunya ya mas. Waktunyaa dan cara kerjanya, kalo di HL itu kan inginnya dilihat dari atasan, atasan lihat ke HL itu bisa gimana gitu lho mas, maksudnya itu kalo sekarang itu HL kerjanya harus dua kali lebih dari harian, yaa yang kerja bulanan gitu lho mas….*".(MM/290416/S3/W1.B44-A, B, C).

> "*Yaa ditargetkan gitu lho mas kalo HL dulu, targetnya itu dua kali lipatnya dari anak yang sudah bekerja bulanan*". (MM/290416/S3/W1.B46).

> "*Mengeluarkan cara kerjanya mas, kinerjanya mas, kalo bulanan kan kerjanya sekarang lebih nyantai. Kalo HL itu harus lebih dua kali lipatnya, lebih akas lah kalo dibilangnya*". (MM/290416/S3/W1.B48).

Setelah ditugaskan menjadi HL, MM kemudian diangkat menjadi karyawan bulanan, pas kebetulan juga karena ada karyawan lain yang keluar. Sebelum menjadi bagian di divisi *cleaning service* seperti sekarang. MM lebih dulu ditugaskan menjadi karyawan divisi *life guard* setelah menjadi HL. Selama menjadi karyawan di divisi *life guard* tekanan di lingungan kerja muncul ketika menghadapi pengunjung dalam kondisi ramai, seperti pengunjung yang bermain di kolam wahana tidak ada hentinya, padahal kondisi MM capek, dan butuh istirahat. Sehingga hal tersebut mempengaruhi etos kerja MM, sikap sopan kepada pengunjung berkurang. Terlebih jika menghadapi anak-anak, tutur bicaranya pun juga berubah, tidak seperti biasanya.

> "*…terus lama-kelamaan itu ada anak yang keluar atau pindah gitu, terus saya baru bisa masuk*.". (MM/290416/S3/W1.B36-B)

> "*Iya mas sudah lima bulan di sini. Di life guard. Terus di cleaning service*". (MM/290416/S3/W1.B94-98).

> "*Pada waktu capek itu mas, butuhnya kan istirahat, tapi pas waktu capek pengunjung yang ada di wahana itu naik terus, kalo gitu suasananya kan jadi beda mas, sopannya juga gitu mas, kalo sama*

> *orang dewasa agak biasa sih mas, kalo sama anak-anak kadang ya ngomongnya itu agak nggak biasa*". (MM/290416/S3/W1.B142-A).

Selama menjadi karyawan di *life guard*, MM juga mengeluhkan ketika menghadapi pengunjung dewasa yang karakternya masih sulit diatur, tidak mau dikasih tahu, maunya menang sendiri, tidak mau melepas bajunya ketika diminta untuk melepas baju saat berenang di kolam wahana atas. Berbeda dengan anak-anak yang terkadang masih bisa diingatkan. Namun, bukan berarti tidak ada tekanan yang muncul ketika menghadapi anak kecil, bagi MM kalau ada anak-anak yang suka main di kolam arus atau di kolam olimpik, tidak ada yang jaga itu sangat berbahaya, bahayanya kalau sampai tenggelam, karena berurusan langsung dengan nyawa seseorang, kalau nolongnya telat nyawanya bisa melayang.

> "*Kalo anak-anak itu lumayan masih bisa diatur terkadang mas, tapi kalo orang dewasa itu ya tergantung keberanian orangnya, kalo orangnya itu berani ya mas, di wahana itu maunya itu menang sendiri, kalo diatur nggak mau, langsung pergi, meluncur sendiri gitu lhoo mas kalo diingatkan. Dibilangin gitu nggak mau, dibilangin suruh ngelepas baju, biar tidak nyangkut di dalam tetep di pake, yaa kayak gitu lah mas orang dewasa itu mas".* (MM/290416/S3/W1.B144-A, B).

> "*Hmmm, yaa itu mas, kalo ada anak-anak yang suka main di kolam arus atau di kolam olimpik, kalo nggak dijaga itu sangat bahaya mas, bahayanya kalo di life guard itu kan urusan nyawa mas, kalo nolongnya telat itu yaa bisa-bisa nyawanya sudah melayang mas*". (MM/290416/S3/W1.B134-A)

Menghadapi pengunjung yang tenggelam menjadi sumber tekanan yang dihadapi MM di *life guard*, kalau tidak segera memberikan pertolongan kepada pengunjung yang tenggelam, MM merasa begitu khawatir, karena resikonya bisa sampai meninggal, terutama anak kecil yang tenggelam di kolam arus. Tekanan tersulit bagi MM dirasakan jika mnolong pengunjung yang tenggelam, terlebih

kejadiannya di kolam olimpik, memiliki tubuh yang lebih besar dari dirinya, sedangkan MM menyadari kalau postur tubuhnya kecil, tentu tidak seimbang, tenaga yang dikeluarkan pun juga lebih besar.

> "*Pengalamannya yaa menolong-nolong orang gitu mas, ada orang yang tenggelam yaa dibantu....*". (MM/290416/S3/W1.B132-A)

> "*Iyaa mas, tenggelam kalo nggak ditolong kan bisa-bisa mati mas, anak kecil kan mas itu di kolam arus, lha kalo di olimpik juga pernah mas, tantangan yang sulit itu ya kalo ada orang gedhe gemuk gitu kan ya nggak bisa renang terus tenggelam di tengah-tengah kolam, lha sedangkan saya kecil orangnya*". (MM/290416/S3/W1.B136-A, B).

Sewaktu masih di *life guard* MM seringkali membandingkan tentang kondisi yang terjadi dalam divisinya dengan divisi *cleaning service*, jika dibandingkan dengan divisi *cleaning service*, MM merasa perbedaannya sangat jauh. MM menilai divisi *life guard* dan divisi *cleaning service* ibarat sebuah tim, bedanya tim dalam divisi *life guard* anggotanya tidak kompak, sedangkan tim dalam divisi *cleaning service*, anggotanya kompak, di *cleaning service* MM menilai anggotanya saling bersaing menjadi yang terbaik, jadi kemampuan yang terpendam bisa dieksplorasikan lebih maksimal. MM merasa iri dengan divisi *cleaning service* karena bisa kompak anggotanya, selama di *life guard* MM tidak bisa kerja dengan nyaman, tidak bisa memaksimalkan kemampuannya. Karena satu sama lain saling iri-irian. MM berharap lebih baik anggota satu tim saling rukun, kompak, tetapi MM masih belum menemukan kekompakan itu di divisi *life guard*.

> "*Jauh mas bedanya*". (MM/290416/S3/W1.B118).

> "*Life guard sama cleaning service, kan itu dua tim ya mas yang, dua tim yang berbeda ya mas yaa, kalo di life guard itu mas*

> *anaknya nggak bisa kompak mas, kalo di cleaning mas, anaknya lebih bisa kompak mas….".(*MM/290416/S3/W1.B120-A).
>
> *"….Kalo di cleaning service irinya itu kalo ada anak yang akas, jadi semuanya pengen akas gitu mas, jadinya kemampuan yang dipendam itu bisa dikeluarkan mas, jadi berusaha ingin yang terbaik,…."*. (MM/290416/S3/W1.B128C).
>
> *"…..Cuma irinya ke cleaning service itu yaa kok bisa kompak gitu mas. Sedangkan saya di life guard, nggak bisa apa-apa, saya merasa ya kayak nggak kerja gitu mas, nggak bisa menunjukkan kemampuan*". (MM/290416/S3/W1.B130-C).
>
> "*….lebih baik rukun, daripada bertengkar, namanya satu tim, kan pasti butuh kekompakan tapi itu tidak mas*". (MM/290416/S3/W1.B152-D).

Ketidak kompakan dalam divisi *life guard* dipicu oleh sikap saling iri antar anggotanya atas ketidak teraturan dalam pembagian jam istirahat antara karyawan satu dengan yang lain. Mulanya rasa iri timbul karena ketika waktu capek MM ingin istirahat, namun tidak dikasih waktu istirahat, kebetulan pada saat itu belum ada jadwal istirahatnya, yang lebih diprioritaskan mendapatkan jam istirahat pertama adalah *leader* dengan teman satu timnya yang memiliki kedekatan hubungan, sementara anggota yang lain tidak dihiraukan. Sedangkan MM dan temannya selalu diakhirkan jam istirahatnya dibandingkan *leader* dan temannya. MM merasa kesal, kenapa kok yang diakhirkan bukan temannya sendiri. Malah karyawan yang lainnya. Akhirnya, dari kejadian itu, satu karyawan dengan karyawan lainnya saling balas membalas, berebut waktu istirahat.

> "*…Kayak gini lho mas, satu tim itu dipenuhi sama rasa iri hati mas, kayak waktunya istirahat gitu lho mas, lihat temannya istirahat kerjanya Cuma santai, lha yang lainnya itu iri, kemudian saling bales, lha kalo sudah bales-balesan ya mas, masak satu tim itu kayak gitu lho mas…*". (MM/290416/S3/W1.B120-B).
>
> "*tergantung orangnya sih mas, kan sikap iri itu timbul saat, orang itu lagi capek, lha pas capek itu nggak bisa istirahat, tapi ingin istirahat*".(MM/290416/S3/W1.B124).

> "*Awalnya nggak ada mas, lha sebenarnya itu gara-garanya leadernya ada teman seikatan lah mas, kayak soulmate gitu lah mas, berdua, teman dekat, sahabat gitu mas. Yang lainnya itu nggak dihiraukan, ya Cuma orang-orang itu aja yang pertama istirahat, ya itu-itu saja mas, semuanya juga tahu, jadinya semuanya juga iri gitu mas*". (MM/290416/S3/W1.B128-A, B).

> "*…sedangkan saya sama teman saya yang lain selalu diakhirkan istirahatnya, kalo nggak saya ya teman saya yang terakhir, kok yaa nggak temennya sendiri gitu lho mas yang diakhirkan istirahatnya. Malah orang lain…*". (MM/290416/S3/W1.B152-A).

Kalau ada anak yang kerjanya rajin di *life guard* justru hanya dimanfaatkan sama *leader*nya. Nyaman atau tidaknya MM bekerja tergantung dari siapa teman kerjanya, kalau satu tim anggotanya kompak, MM kerja merasa nyaman, begitu pula sebaliknya. Awalnya, ketika MM ditempatkan di divisi *life guard* merasa nyaman, tetapi lama-kelamaan seiring waktu berjalan MM mulai tidak nyaman dengan karakter dari tiap-tiap anggota dari divisi *life guard*. ketidak nyamanan MM timbul ketika karyawan satu sama lain saling iri-irian, apalagi kalau ada anak yang rajin bukan malah didukung, tetapi justru malah dimanfaatkan. Terus juga ada beberapa anggota *life guard* lainnya yang kerjanya malas-malasan, dari pihak atasan belum juga ada teguran.

> "*kalo di life guard itu mas, anak yang akas itu justru malah dimanfaatkan aja mas*". (MM/290416/S3/W1.B128-D)

> "*Kalo saya sebenarnya sih mas nyaman nggak nyaman itu tergantung teman saya mas, kalo teman satu timnya enak, kompak, ya nyaman saya mas, awal-awal sih enakan mas, posisinya saya masih baru, saya masih belum tahu karakternya tiap-tiap dari mereka, lama-kelamaan juga saya jadi tahu, karakternya begini-begini, jadinya saya merasa nggak enak*".
> (MM/290416/S3/W1.B148-A, B).

> "*Ya itu tadi mas, saling iri-irian mas, sama kemalasannya, kalo ada anak yang akas itu malah dimanfaatkan bukan malah dibantu tetapi malah dimanfaatkan*". (MM/290416/S3/W1.B150).

> "….*Kebanyakan kalo anak-anak life guard itu yaa malas-malasan mas, soalnya kan nggak ada teguran*….".
> (MM/290416/S3/W1.B162-D).

Namun, saat ini MM sudah dipindah tugaskan ke divisi *cleaning service*. Meskipun sudah dipindah ke divisi *cleaning service*, tidak berarti MM lepas dari tekanan yang timbul dari lingkungan kerjanya. Seperti pada saat kondisi pengunjung ramai, sampahnya menumpuk banyak, membuat MM mau tidak mau harus keliling setiap saat untuk membersihkan sampah. MM mengeluhkan pengunjung yang masih membuang sampah sembarangan, padahal sudah ada tempat sampah yang disediakan. Sehingga kondisi sampah tidak bisa benar-benar bersih kalau pengunjung yang datang tidak segera kembali pulang.

> "*Di cleaning service*". (MM/290416/S3/W1.B116).

> "*Yaa kondisi rame itu mas*". (MM/290416/S3/W1.B192)

> "*Kalo rame masnya, kalo di cs itu kan bersih-bersih ya mas, dilihat mas, kalo ada banyak sampah ya keliling mas, kan biasanya di bawah orang-orang itu banyak sampah ya mas, itu dibersihkan mas*". (MM/290416/S3/W1.B176-A).

> "*Kan gitu, kalo buang sampah ya sembarangan mas, nggak dibuang ke tempatnya, sering juga mengeluh saya mas, padahal sudah ada tempat sampahnya tapi dibuang nggak ditempatnya gitu lhoo mas*".(MM/290416/S3/W1.B178-B).

> "*Hmmm, kalo habis dibersihkan kotor lagi, kotor lagi mas, sebelum orangnya pulang gitu sampah itu masih ada saja mas, meskipun sudah dibersihkan berkali-kali setiap jam, kalo orangnya nggak pulang-pulang tetep ada aja sampahnya*". (MM/290416/S3/W1.B180)

Pada saat ramai pengunjung, MM juga tidak bisa maksimal mengontrol kebersihan toilet, karena pengunjung yang masuk toilet datangnya silih berganti, tidak ada jeda untuk berhenti. Termasuk sampah yang dibuang sembarangan oleh pengunjung di toilet, bagi TH dianggap mengganggu kenyamanan bekerjanya. Hal lain yang menjadi keluhan MM ketika ramai adalah jam istirahat yang

didapatkannya menjadi lebih sedikit, tidak bisa santai berlama-lama, TH jadi mudah merasa capek juga**.**

> "*Yaa pas di WC itu mas, waktu membersihkan toilet itu mas, habis dibersihkan datang lagi, habis dibersihkan datang lagi, kayak diganggu terus gitu lhoo mas, terus sudah bersih, eh datang lagi, yaa gimana ya mas, yaa jadinya nggak bersih-bersih to mas kalo datang terus*". (MM/290416/S3/W1.B184)

> "*Iyaa mas, yaa ada banyak, sabun gitu mas, nggak dibuang di tempatnya gitu mas, yaa dibuang di bawahnya gitu mas, di lantai-lantai itu biasanya, ya itu mengganggu juga mas*". (MM/290416/S3/W1.B186).

> "*Kalo rame kan satu jam, setiap waktu itu selalu bersih-bersih, jadinya istirahatnya waktunya juga sedikit mas, malah nggak sampe lama istirahatnya, ya jadinnya diam aja mas, habis bersih-bersih diam, habis bersih-bersih diam, kalo nggak rame kan lumayan mas, habis dibersihkan bisa diam, lumayan bisa santai-santaian, kalo sudah rame ya nggak bisa santai mas, capek gitu lah mas*". (MM/290416/S3/W1.B194).

Untuk masalah gaji, MM berusaha untuk menyadari saja, meskipun nominalnya bagi MM dirasa tidak terlalu besar, dan banyak karyawan lain yang bilang kalau sistem kerjanya juga akan sedikit diperketat, yang apabila dilogika antara tenaga yang dikeluarkan dengan gaji yang didapatkan tidak sesuai. Besar nominal gaji yang diterima MM dalam satu bulan bisa satu juta tiga ratus ribu rupiah hingga satu juta lima ratus ribu rupiah.

> "*Kalo masalah gaji saya berusaha menyadari saja sih mas, meskipun segitu nominalnya nggak papa sih mas, meskipun banyak yang bilang "waaduuh, gajinya segitu, kerjanya mau diketatkan"...*". (MM/290416/S3/W1.B166)

> "*Kalo bulan kemarin sekitar satu juta tiga ratus, tetapi kalo bulan ini sepertinya satu juta lima ratus an sih mas, hmm, sekitar segitua an lah mas"*. (MM/290416/S3/W1.B168).

B. Tekanan yang Bersumber dari Lingkungan non Kerja

Sosok keluarga memiliki arti yang begitu penting bagi MM, yang diibaratkan seperti sebuah harta. Tidak heran jika kondisi lingungan keluarga juga memiliki dampak yang besar dalam mempengaruhi kinerja MM ketika bekerja. Mengingat orang tua MM yang laki-laki kerjanya tidak pasti, kerjanya borongan, kalau ada panggilan baru kerja, kalau tidak ada panggilan berarti tidak bekerja. Pekerjaan orang tua MM biasanya adalah sebagai tukang kirim pakan ternak, seperti pakan ternak ayam. Itupun jika bekerja harus menunggu panggilan dulu, kadang satu minggu paling banyak dapat panggilan sampai tiga kali.

> "*….keluarga saya itu seperti harta. Harta yang saya punya. Dimanapun harta yang paling kaya, kalau tidak keluarga nggak bisa. Kalau jauh dari keluarga juga nggak enak ya mas, meski punya mobil, motor atau rumah sendiri, itu sih mas keluarga bagi saya, sebagai harta. Harta yang berharga*". (MM/290416/S3/W1.B84)

> "*Besar sekali mas*". (MM/290416/S3/W1.B86).

> "*…..kalo orang tua laki-laki kerjanya cuma seperti orang borongan gitu lho mas, kalo ada panggilan, ya langsung kerja kalo nggak ada ya nggak kerja mas*". (MM/290416/S3/W1.B58).

> "*….borongan pakan ternak mas, makanan ayam gitu lho mas, kalo supirnya datang ya dipanggil buat ngirim gitu mas, kalo nggak dipanggil brarti ya nggak kerja*". (MM/290416/S3/W1.B60).

> "*Tergantung mas, kadang ya seminggu dipanggil, dalam seminggu kadang juga dua kali atau sampai tiga kali dipanggil*". (MM/290416/S3/W1.B62).

Menjadi beban pikiran bagi MM. MM merasa kalau bukan dia, siapa lagi yang bisa diandalkan untuk membantu menafkahi keluarganya, seperti yang diketahui pekerjaan orang tuanya sendiri tidak pasti. MM juga mengaku kepikiran nasib ke dua orang tuanya apabila dia tidak bekerja nanti jadinya seperti apa. MM

juga kepikiran nasib adiknya yang mondok juga bagaimana, karena di pondok juga butuh biaya untuk kebutuhannya sehari-hari.

> "*kalo bukan saya lagi yang membantu keluarga terus ya siapa lagi mas, orang tua juga sudah nggak kerja, bukannya nggak kerja sih mas, tapi yaa Cuma kerja sampingan gitu sih mas".*
> (MM/290416/S3/W1.B88).

> "*Kalo saya nggak kerja mas ya, ini pikiran saya ya mas yaa, kalo saya nggak kerja terus nanti bagaimana ya mas nasib orang tua saya, sama adek, adek itu kan mondok, kan juga butuh biaya, nah kalo nggak bekerja ya mas, nanti biayanya bagaimana kalo nggak bekerja, bagaimana membiayai adek, tapi nggak ada uangnya, buat makan sehari-hari terus makan apa gitu mas*".
> (MM/290416/S3/W1.B92).

Berkaitan dengan libur kerja yang didapatkan MM, selain merasa libur yang didapatkan kurang. MM juga merasa liburnya tidak pas dengan jadwal berkumpul dengan keluarga, terlebih kumpulnya pada saat menjenguk adiknya di pondok selalu jatuh pada hari Minggu, sementara MM bekerja kalau hari Minggu. Jika MM tidak ikut berkunjung ke pondok, adiknya selalu mencarinya, dari situ MM merasa tidak enak hati. Jadwal kumpul keluarga terutama pada saat menjenguk adik MM di pondok selalu pada hari Minggu, sedangkan MM liburnya hari Senin, tidak *sinkron* dengan jadwal berkunjungnya. Hari Minggu dipilih sebab orang tua laki-laki MM sudah pasti tidak ada panggilan kerja, waktunya kosong. Selain hari Minggu, mulai Senin sampai Sabtu dibuat jaga-jaga kalau sewaktu-waktu mendadak ada panggilan kerja.

> "*Aslinya yaa kurang mas, terus hari liburnya juga nggak pas mas, waktu mau ngirim adik kan, ke pondoknya adik seperti kumpul-kumpul keluarga itu, semuanya ke adik, tapi saya nggak ada di situ, Cuma orang tua sama adik saja, lha adik terus tanya, "kemana cacak kok gak melok?". Kerjo lee. Kan nggak enak mas kalo kayak gitu, kan ya juga mikir, pikirane wes susah wes mas, terus terang kurang sih kalo bagi saya*".
> (MM/290416/S3/W1.B104)

> "*Hari minggu mas biasanya, soalnya minggu itu pas orang tua laki-laki saya nggak ada panggilan kerja mas, kan kalo nggak ada panggilan orang tua laki-laki saya itu kosong gitu mas, nggak ada kerjaan mas, kalo selain minggu, mulai senin sampai sabtu itu ya siap-siap aja mas, jaga-jaga, ndadak gitu biasanya mas, tapi kalo minggu itu sudah pasti tidak ada panggilan buat kerja, ya hari minggu aja itu mas. Lha sedangkan saya liburnya hari senin mas*". (MM/290416/S3/W1.B110).

Tekanan lainnya timbul dari dalam diri MM sendiri, sebagai respon terhadap tekanan yang dihadapinya, yang setiap individu memiliki ambang batas yang tidak sama, sebagaimana tantangan MM dalam menyikapi niatnya bekerja, MM bisa dimarahi oleh atasan kalau niat kerjanya tidak sungguh-sungguh, yang juga berdampak pada kinerjanya jadi bermalas-malasan. Seperti halnya MM belum berani mengambil izin kerja saat ingin ikut menjenguk adiknya ke pondok, dia merasa gelisah ketika akan meminta izin, karena takut dikira malas-malasan oleh karyawan lainnya atau juga atasannya, karena awalnya berangkat kerja dari HL.

> *"….tantangannya itu yaa niat mas, kalo nggak ada niat itu yaa malas-malasan nanti, kalau malas-malasan nanti dari atasan kan bilangnya "kalau kamu sudah nggak niat mending keluar saja. Saya bisa mencari yang lebih baik daripada kamu*"…..". (MM/290416/S3/W1.B50-A)

> "*Wah yaa nggak bisa mas (seperti orang pasrah), mau minta waktu untuk libur atau nggak masuk ya nggak enak sendiri lah mas, soalnya waktu dulu kan HL mas, jadinya ya nggak berani, dikiranya malas-malasan gitu lho mas. Jujur saja ya mas, mulai dari awal kerja sampe sekarang ini, saya masih belum pernah meminta izin*…". (MM/290416/S3/W1.B106-A).

Setelah MM lulus dari Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), sebenarnya MM ingin melanjutkan studinya ke jenjang perkuliahan. Sempat dibantu daftar kuliah oleh pihak sekolah, MM juga memiliki keinginan *nyambi* kuliah sambil bekerja**.** Sebelumnya MM sudah dapat panggilan kerja dari indomaret di Singosari

setelah lolos tes, dapat rekomendasi lanjut kuliah juga dari sekolahnya. Tetapi keinginan MM tidak sejalan dengan keinginan ke dua orang tuanya. Kedua orang tuanya tidak memberikan izin ke MM untuk melanjutkan studi. MM khawatir terjadi apa-apa jika tidak mengikuti nasihat orang tua.

> "*Jujur saja ya mas, saya juga pengen kuliah, dulunya waktu habis lulus SMK itu ya mas, sudah dapat formulir pendaftaran dari sekolahan gitu lah mas".* (MM/290416/S3/W1.B70-D)
>
> "*…maunya dulu saya juga gitu, mau kuliah sambil bekerja,…*". (MM/290416/S3/W1.B72-A).
>
> "*….lha saya kemudian mengajukan ke orang tua, saya ingin kuliah sambil bekerja, terus sama orang tua nggak boleh. Yaa bagimana ya mas kalo sudah begitu, kalo mau nolak ya gak bisa mas, namanya orang tua takut kalo terjadi apa-apa mungkin yaa*". (MM/290416/S3/W1.B72-B, C).

C. Usaha Mengatasi Masalah Berfokus ke Titik Permasalahan

Sempat ditugaskan di divisi *life guard* sebelum dipindahkan ke *cleaning service* tentunya ada banyak tantangan yang dihadapi MM dalam perjalanan karir kerjanya, meskipun terhitung masih lima bulan bekerja menjadi karyawan Saygon Waterpark. Tentunya tantangan tersebut membutuhkan usaha agar beban yang dirasakan sedikit berkurang, atau bahkan malah terselesaikan. Seperti pada saat MM dihadapkan dengan pengunjung yang tenggelam di kolam olimpik, MM tidak memiliki pilihan selain langsung terjun ke kolam, menolong dengan sekuat tenaga. Meskipun pengunjung yang ditolong badannya lebih besar daripada dirinya. Urusan kuat atau tidaknya, bisa atau tidaknya, bagi MM urusan belakangan, kalau tidak kuat nanti biar dibantu sama teman-teman dari *life guard* yang lain. Bagi MM yang terpenting adalah memberikan pertolongan lebih dulu.

> "*Hmmm, yaa seadanya mas, bisa nggak bisa tetep ditolong, sekuatnya mas, kuat nggak kuat tetep ditolong, kan masak orang*

> *tenggelam dibiarkan mas, tetap ditolong mas, meskipun nggak kuat, biar nanti dibantu yang lainnya juga mas*".
> (MM/290416/S3/W1.B138-A,B).

Menanggapi karyawan lain yang kerjanya malas-malasan, MM berargumen bahwa perusahaan tempat dia bekerja selama ini kurang memberikan peringatan secara tegas. MM memiliki pendangan sendiri terhadap langkah penyelesaian yang seharusnya dilakukan oleh pihak perusahan, perusahaan perlu menindak tegas karyawan yang malas kerja dengan memberikan surat peringatan atau SP. Menurut MM lebih baik kerjanya diperketat, kalau ada karyawan yang kerjanya tidak professional kasih teguran atau dikasih surat peringatan saja. MM sendiri merupakan salah satu karyawan yang tipikalnya mudah keras kepala, tidak mau mengalah, terlebih jika dihadapkan dengan temannya yang kerjanya malas-malasan.

> "*Mungkin kesalahannya di sini mas, di perusahaannya mas, terlalu membiarkan karyawannya, karyawan yang males-malesan dibiarkan saja mas, seharusnya kan harus dikasih peringatan, tapi di sini nggak ada*". (MM/290416/S3/W1.B162-B, C)

> "*Ya ituu mas, lebih baik kerjanya diperketat, kalo ada anak yang malas gitu, waktunya kerja nggak kerja, malah malas-malasan, waktunya temannya kerja susah payah kecapekan sementara situ posisinya enak-enakan, nggak kerja gitu, Cuma mengandalkan temannya, lebih baik kayak gitu dikasih teguran mas, kalo bisa ya di SP (surat peringatan), kalo disini kan nggak ada mas, dibiarkan saja, ya anaknya ya tetap saja gitu mas, lebih diperketatlagi lah mas menurut saya*". (MM/290416/S3/W1.B170)

> "*tapi yo kadang iku keras kepala, gak gelem kalah, pengen menang dewe, iku sih kekurangane MM*". (SO2/070516.B20-B).

> "*…terus MM ini keras kepala anaknya…"*. (SO3/060516.B34-C).

MM berusaha menyadari keadaan di tempat kerjanya pada saat kondisi pengunjung ramai, cukup diterima saja. Apabila MM merasa capek, dirinya istirahat sejenak. MM tidak memaksakan dirinya untuk tetap bekerja terus-terusan

meski kondisinya lingkungan kerjanya ramai, MM mengatur usaha dengan membagi waktu antara istirahat dengan bekerja meskipun hanya sebentar, kemudian melanjutkan kerjanya, keliling bersih-bersih lagi.

> *"...yaa tetap kayak gitu, kalo rame ya ramee, diterima saja,.."*. (MM/290416/S3/W1.B196)
>
> "*…ya nantinya meskipun capek ya istirahat sebentar gitu mas, namanya kerja kan ya pasti capek ya istirahat lah, kalo sudah nggak capek ya kerja lagi*". (MM/290416/S3/W1.B100-C).
>
> "*….berusaha membagi waktu juga sih mas, meskipun capek kan ya nggak terus-terusan nyapu bersih-bersih juga kan mas, kalo orangnya masih ada pasti bakal ada sampah terus, bagi waktu biar nggak capek-capek*". (MM/290416/S3/W1.B182).
>
> *".....kalo capek yaa istirahat mas. Terus keliling lagi gitu mas*". (MM/290416/S3/W1.B176-B).

Meskipun MM masih belum berani mengambil kesempatan buat izin tidak masuk kerja, MM sudah menyusun rencana untuk meminta izin kepada atasan sebagai usaha yang akan diambil ketika ingin menjenguk adiknya di pondok bersama ke dua orang tuanya suatu saat nanti. Usaha lainnya yang dilakukan MM dalam mengatasi tekanan yang dihadapinya ketika melayani pengunjung dengan menjaga kesopanan, mengatur tata cara bicara yang halus. Kalau tidak bisa dibilangin secara halus dan sopan, baru MM melaporkan ke pihak kemanan biar timbul rasa takut.

> "*Jujur saja ya mas, mulai dari awal kerja sampe sekarang ini, saya masih belum pernah meminta izin, saya nggak berani mau minta izin untuk nggak masuk gitu. Ya adalah dulu, nggak masuk tapi ada alasannya, tapi mungkin nanti kalo ke pondok lagi sama orangtua saya usahakan ikut, namanya keluarga mas, pasti juga ingin kumpul-kumpul*". (MM/290416/S3/W1.B106-B)
>
> "*nanti yaa mungkin ada waktu meminta izin laah, kalo kemarin-kemarin nggak berani meminta izin lah mas, kalo sekarang kan sudah lama, nggak pernah minta izin, terus kalo izin masak ya nggak diperbolehkan mas…*". (MM/290416/S3/W1.B112-B).

> "*Kalo melayani pengunjung lebih baiknya ya harus sopan mas, menjaga kesopanan, melayani dengan sopan*". (MM/290416/S3/W1.B140)

> "*Yaa dialusin aja mas, ngomongnya yang halus sopan. kalo nggak mau yaa nanti dibilangin ke satpam lewat HT, pastinya kan takut nanti mas…. (*MM/290416/S3/W1.B146-A, B)

MM juga berusaha memaklumi kondisi pengunjung, sebab pengunjung yang datang butuh kenyamanan. MM menyadari saja kalau pengunjung suka seenaknya sendiri, karena memang sudah bayar, bagi MM sebagai karyawan, tugasnya adalah melayani pengunjung. Pun juga demikian, dalam menyikapi gaji selama satu bulan bekerja, yang nominalnya tidak seberapa dan kerjanya akan diperketat, MM berusaha menyadari saja, karena perusahaan tempat kerjanya masih baru, belum genap satu tahun berjalan.

> "*Berusaha memaklumi mas, namanya juga pengunjung butuh sama kenyamanan*". (MM/290416/S3/W1.B178A).

> "*….ya biasa lah pengunjung maunya seenaknya sendiri, yoweslah karna emang dia bayar gitu, berusaha menyadari lah mas, namanya pengunjung, sini pekerja harus melayani mas*". (MM/290416/S3/W1.B178-C).

> "*Kalo masalah gaji saya berusaha menyadari saja sih mas, meskipun segitu nominalnya nggak papa sih mas, meskipun banyak yang bilang "waaduuh, gajinya segitu, kerjanya mau diketatkan", itu sudah didengar oleh atasan, mas E juga kasih tau ke semuanya, saya juga menyadari, meskipun nggak bilang, perusahaannya juga masih belum satu tahun mas, meskipun bayarannya segini yasudah nggak apa-apa*". (MM/290416/S3/W1.B166).

Usaha lain yang dilakukan MM dalam mengatasi tekanan yang timbul dari teman satu divisinya yang kinerjanya malas-malasan, khususnya *leader* timnya, MM memasrahkan sepenuhnya ke pihak atasan, dalam hal ini kepada HRD. Meskipun toh dari pihak atasan sudah menindak lanjuti dengan melakukan pembriefingan beberapa kali, dengan harapan ada perubahan yang bisa membuat

kondisi tim *life guard semakin maju.* Namun, meskipun sudah dibriefing oleh pihak HRD, MM merasa tidak ada perubahan yang terjadi pada *leader*nya, hasil briefing tetap tidak dijalankan, kerjanya masih tetap belum bisa professional. Kalau sudah begitu, MM sudah tidak menghiraukan lagi, tidak mau tahu dan lebih baik memilih untuk membiarkannya saja.

> "…..*soalnya itu sudah HRD yang ngasih, kalo saya yang ngasih yaa dibuang sia-sia palingan mas, orang HRD nya yang ngasih aja nggak dihiraukan gitu mas, lah apalagi saya mas, yaa lebih baik diam mas, yang penting kerjanya sini nggak sampe ngganggu sana gitu mas"*. (MM/290416/S3/W1.B158-A).

> "*….meskipun kalo dikasih tahu, dibrifing sama apaa, HRD gitu mas, tetap saja mas, tetap saja nggak dijalanin, kerjanya yaa tetep kayak gitu*". (MM/290416/S3/W1.B154).

> "*…meskipun lapor ke HRD yaa tetep aja sih mas, sudah dilaporkan HRD terus kemudian dibrifing yaa tetep aja mas masihan, dibrifing itu dikasih banyak solusi gitu, biar anak life guard bisa lebih maju gitu yaa tetep aja mas, nggak ada kemajuan*…". (MM/290416/S3/W1.B.162-A)

> "*….kalo saya ya nggak menghiraukan mas mas, sudah biarkan saja*". (MM/290416/S3/W1.B162-E).

D. Usaha Meregulasi Emosi dalam Merespon Masalah

Bagi MM, teman yang kerjanya malas-malasan tidak bisa ditiru, yang penting bagi MM pribadi, kerjanya harus maksimal. Karena menurut MM yang menilai kerjanya orang banyak, bukan dari anggotanya saja, oleh sebab itu MM berusaha memaksimalkan kerjanya.

> "*….meskipun temannya ada yang malas-malasan kan ya nggak bisa ditiru, nggak menghiraukan anak yang malas lah mas*….". (MM/290416/S3/W1.B100-B).

> "*…yang penting kerjanya sini kudu maksimal lah mas. yang lihat kan bukan sini aja ya mas, banyak juga kan orang yang lihat, biarin yang sana jelek, yang penting sini maksimal*". (MM/290416/S3/W1.B160-A, B).

MM memiliki pandangan sendiri dalam menanggapi karyawan yang kerjanya kurang professional, termasuk juga *leader*nya, dengan memberikan surat peringatan atau SP, hal itu menjadi harapan MM yang sejauh ini belum disampaikan ke pihak atasan. MM merasa tidak punya kapasitas lebih untuk memberikan peringatan langsung ke *leader*nya, lebih baik bagi MM diam. Jika menyampaikan langsung ke atasan, MM merasa seakan-akan sia-sia, saran yang disampaikannya belum tentu ditanggapi, asumsi MM mungkin pihak atasan sedang sibuk dengan kepentingannya. MM membiarkannya saja jika sarannya tidak ditanggapi (MM/290416/S3/W1.B172-D), dan memilih mengambil tindakan untuk diam (MM/290416/S3/W1.B172-C).

> "*…kesalahannya di sini mas, di perusahaannya mas, terlalu membiarkan karyawannya, karyawan yang males-malesan dibiarkan saja mas, seharusnya kan harus dikasih peringatan…*". (MM/290416/S3/W1.B162C)

> "*Nggak mas, belom (terlihat pasrah). Kalo aku ngasih tahu paling yaa apaa,, nggak dimasukin mas, sama atasan mungkin juga sibuk, pasti kan sibuk, ya lebih baik diam lah mas, biarkan saja*". (MM/290416/S3/W1.B172-A, B, C, D).

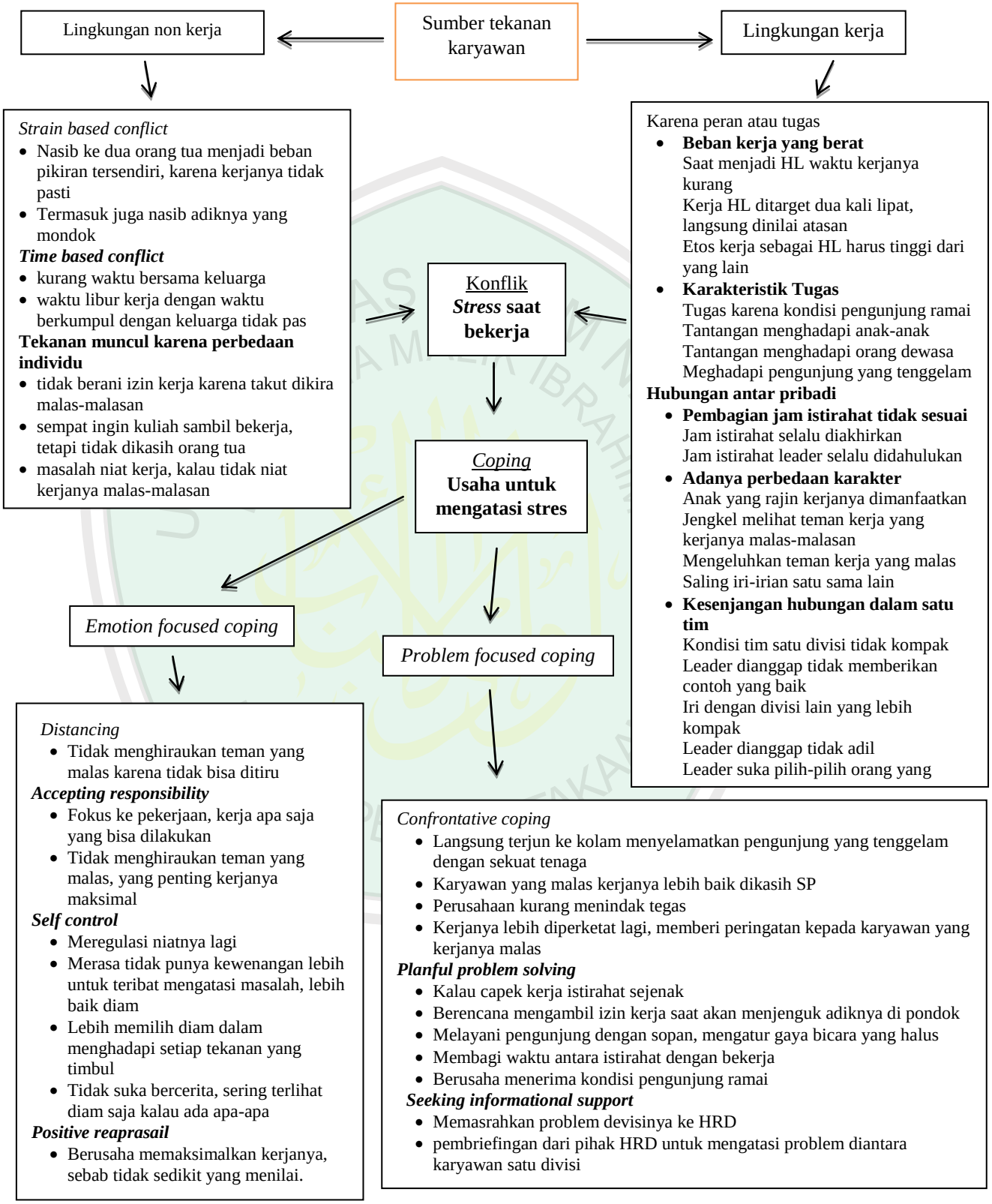
> "*….nggak ada sih mas, soalnya itu sudah HRD yang ngasih, kalo saya yang ngasih yaa dibuang sia-sia palingan mas, orang HRD nya yang ngasih aja nggak dihiraukan gitu mas, lah apalagi saya mas, yaa lebih baik diam mas*". (MM/290416/S3/W1.B158-B).

Meskipun menghadapi berbagai tekanan yang timbul, dimulai sejak pertama kali menjadi HL, seperti menyeimbangkan antara waktu kerja dengan berkumpul dengan keluarga, juga karena kondisi teman satu divisi yang kerjanya kurang professional, MM mengupayakan dengan tetap fokus pada pekerjaannya, menjalankan tanggung jawab sesuai dengan job disknya secara professional. Selain itu, upaya yang dilakukan MM untuk mengatasi dirinya agar kerjanya tidak

malas-malasan dengan *mengupgrade* kembali niatnya, dengan begitu MM bisa tetap semangat bekerja. Seperti yang disampaikan pada beberapa paragraf di atas, dalam mengatasi tekanan yang dihadapi, baik di lingkungan kerja maupun lingkungan non kerja, MM memilih untuk diam, termasuk juga saat menghadapi pengunjung yang seenaknya sendiri membuang sampah sembarangan. Apalagi kalau ada tekanan yang sifatnya pribadi, bersumber dari luar lingkungan kerja, MM lebih banyak diamnya, tidak suka cerita kepada teman-temannya yang lain. Menurut atasannya MM merupakan tipikal orang yang kurang terbuka dengan teman-temannya, jadi kalau ada apa-apa, terlihat banyak diamnya.

> "…*berusaha konsentrasi penuh ke pekerjaannya aja mas, daripada malas-malasan nanti malah bisa rusak pekerjaannya…*". (MM/290416/S3/W1.B100-A).
>
> "…*Saya yaa sementara ingin konsentrasi ke pekerjaan dulu*…". (MM/290416/S3/W1.B112-A)
>
> "…*kerja seadanya saja lah mas, kalo saya yaa kerjanya ya seperti ini mas, yang penting apa yang jadi tugas saya, saya kerjakan dulu mas*…". (MM/290416/S3/W1.B130-A)
>
> "….*yang penting kerjanya sini nggak sampe ngganggu sana gitu mas*". (MM/290416/S3/W1.B158-C).
>
> "….*kalo nggak ada niat itu yaa malas-malasan nanti*…". (MM/290416/S3/W1.B50-B)
>
> "…*Yaa kadang cukup diam saja mas saya mas, namanya juga pengunjung mas*…". (MM/290416/S3/W1.B190-A)
>
> "*Lek enek masalah luar kerja ngunu gak tau cerito arek ee, meneng tok, yo biasa*".(SO2/070516.B50, B52)
>
> "*Yo meneng gak tau cerito opo-opo nek enek masalah di luar lingkungan kerja, Cuma masalah kerjo tok ceritone*". (SO2/070516.B52).

Gambar 4.3 Penyajian data subyek MM



4.4 Analisis dan Pembahasan

A. Penyebab Stres Kerja Karyawan

Hasil temuan lapangan di atas diperoleh dari hasil analisa data sebagaimana yang telah dijelaskan pada bab III, dengan kodifikasi, yang dimaksudkan untuk dapat mengorganisasi dan mensistematisasi data secara lengkap dan detail, sehingga dapat memunculkan gambaran mengenai topik yang dipelajari (Poerwandari, 1998). Kemudian didukung dengan menggunakan metode triangulasi data, yaitu dengan menggunakan informan atau *significant other* yang berbeda, dan triangulasi metode, yaitu dengan menggunakan dua metode yang berbeda yakni wawancara dan observasi (Ghony & Almanshur, 2012). Kemudian dalam langkah selanjutnya, data hasil temuan lapangan, disandingkan dengan ulasan kajian teori sebagai mana berikut.

Setiap individu, dalam perjalanan kehidupannya selalu tidak bisa dihindarkan dari kondisi atau keadaan yang penuh tekanan atau ancaman yang dapat datang kapan saja dan kepada siapa saja. Termasuk halnya, tekanan yang dihadapi karyawan berinisial TH, WS dan MM dalam pekerjaan sehari-harinya sebagai karyawan di salah satu perusahaan pariwisata. Kondisi tersebut bisa menjadi *stressor* apabila dianggap mampu mengancam *homeostasis* individu. Tidak terkecuali di lingkungan kerja, sebagaimana dihadapi TH, WS dan MM yang telah dipaparkan dalam hasil penelitian di atas.

Keadaan yang terjadi di lingkungan kerjanya, bisa dikatakan sebagai *stressor* dalam pekerjaan menurut Smith (Wijono, 2010) apabila sebagai hasil yang ditimbulkan dari keadaan atau kondisi tempat kerja. Sebagai contoh:

keadaan lingkungan kerja yang bising dan ventilasi udara yang kurang baik. Kedua, merupakan hasil dari dua faktor organisasi, yaitu keterlibatan dalam tugas dan dukungan organisasi. Kemudian terjadi karena faktor *workload* juga faktor kemampuan melaksanakan tugas. Keempat, terjadi akibat waktu yang berlebihan. Kelima, terjadi karena rendahnya tanggung jawab kerja, terakhir terjadi karena tantangan yang muncul dari tugas. Kesimpulan mengenai pengertian dari stres kerja adalah hasil yang disebabkan oleh keenam faktor di atas.

Terdapat banyak *stressor* yang mampu menyebabkan individu mengalami stres saat kerja. Menurut Sopiah (2008) berikut adalah *stressor* yang berhubungan dengan pekerjaan, yang terbagi menjadi empat tipe utama. Yaitu:

a. Lingkungan fisik

   Terdapat beberapa *stressor* yang ditemukan dalam lingkungan fisik pekerjaan. Seperti terlalu bising, kurang baiknya penerangan ataupun resiko keamanan, *stressor* yang bersifat fisik juga kelihatan pada setting kantor, termasuk rancangan ruang kantor yang buruk, ketiadaan privasi, lampu penerangan yang kurang efektif dan kualitas udara yang buruk.

b. Stres karena peran atau tugas

   Stressor karena peran atau tugas termasuk kondisi di mana para pegawai mengalami kesulitan dalam memahami apa yang menjadi tugasnya, peran yang dia mainkan dirasakan terlalu berat atau memainkan berbagai peran pada tempat mereka bekerja. *Stressor* yang timbul karena peran atau tugas ini memiliki empat penyebab utama, yaitu:

1) Konflik peran

Konflik ini terjadi ketika orang-orang bersaing menghadapi berbagai tuntutan. Terdapat beberapa tipe konflik peran dalam setting organisasional, antara lain: *inter-role conflict, intrarole conflict*, dan *person-role conflict*. *Inter-role conflict* terjadi ketika seorang pegawai memiliki dua peran yang masing-masing berlawanan. *Intrarole conflict* terjadi ketika individu menerima pesan berlawanan dari orang yang berbeda. Sedangkan *person-role conflict* terjadi ketika kewajiban-kewajiban pekerjaan dan nilai-nilai organisasional tidak cocok dengan nilai-nilai pribadi.

2) Peran mendua/ ambiguitas

Peran mendua (*role ambiguity*) muncul dan dirasakan ketika para pegawai merasa bimbang tentang tugas-tugas mereka, harapan kinerja, tingkat kewenangan dan kondisi kerja yang lain. Hal ini cenderung terjadi ketika orang masuk pada situasi yang baru, seperti menjadi anggota organisasi atau mengambil suatu tugas pekerjaan yang asing karena bimbang dengan harapan sosial dan tugas-tugasnya.

3) Beban kerja

Beban kerja (*workload*) merupakan *stressor* hubungan peran atau tugas lain yang terjadi karena para pegawai merasa beban kerjanya terlalu banyak. Hal ini dapat disebabkan karena perusahaan mengurangi tenaga kerjanya dan melakukan restrukturisasi pekerjaan, meninggalkan sisa

pegawai dengan lebih banyak tugas dan sedikit waktu serta sumber daya untuk menyelesaikannya.

4) Karakteristik tugas (*task characteristic*)

Sebagian besar tugas penuh stres ketika mereka membuat keputusan pemecahan masalah, monitoring perlengkapan atau saling bertukar informasi. Kurangnya pengendalian, terlalu banyak aktivitas pekerjaan dan lingkungan kerja juga masuk dalam kategori ini. Misalkan departemen atau divisi-divisi dalam lingkup marketing merupakan bidang pekerjaan yang penuh dengan stres. Setiap hari, setiap minggu, bahkan di akhir bulan, karyawan dituntun oleh target-target penjualan yang terus bertambah dari waktu ke waktu.

c. Penyebab stres antar pribadi (*interpersonal stressor*)

Stressor ini akan semakin bertambah ketika karyawan dibagi dalam divisi-divisi dalam suatu departemen yang dikompetisikan untuk memenangkan target sebagai divisi terbaik dengan reward yang menggiurkan. Perbedaan karakter, kepribadian, latar belakang, persepsi dan lain-lainnya akan mempengaruhi kemungkinan timbulnya stres.

d. Organisasi

Banyak sekali ragam penyebab stres yang bersumber dari organisasi. Pengurangan jumlah pegawai merupakan salah satu penyebab stres yang tidak hanya untuk mereka yang kehilangan pekerjaan, namun juga untuk mereka yang masih bertahan. Secara khusus mereka yang masih tinggal mengalami peningkatan beban kerja, peningkatan rasa tidak aman dan tidak nyaman

dalam bekerja serta kehilangan rekan kerja. Restrukturisasi, privatisasi, merger dan bentuk-bentuk lainnya merupakan kebijakan perusahaan yang berpotensi menimbulkan stres pada karyawan. Para pekerja harus menghadapi peningkatan ketidakamanan dalam bekerja, bimbang dengan tuntutan pekerjaan yang semakin banyak dan bentuk-bentuk baru dari konflik antarpribadi.

Selain faktor penyebab stres yang berasal dari pekerjaan. Menurut Sopiah (2008) ada juga faktor stres yang berasal dari luar pekerjaan, yaitu:

a. *Time based conflict*

   Time based conflict merupakan tantangan untuk menyeimbangkan tuntutan waktu untuk pekerjaan dengan aktivitas keluarga dan aktivitas bukan pekerjaan lainnya. *Time based conflict* lebih cenderung akut pada wanita daripada pria. Wanita yang berkarir di luar rumah mendapatkan sumber stres yang jauh lebih banyak karena di rumah dituntut untuk menjadi istri dan ibu yang baik, sementara di tempat kerja dituntut untuk menjadi karyawan yang baik.

b. *Strain based conflict*

   Strain based conflict terjadi ketika stres dari satu sumber meluap melebihi kemampuan yang dimiliki individu yang bersangkutan. Seperti contohnya kematian suami atau istri, masalah keuangan, dan *stressor* yang bukan pekerjaan lainnya yang menghasilkan ketegangan dan kelelahan yang mempengaruhi kemampuan karyawan untuk menyelesaikan kewajiban dalam pekerjaannya.

b. Role behavior conflict

Tiap karyawan memiliki peran dalam pekerjaannya. Selain itu dia juga dituntut lingkungan yang adakalanya berbanding terbalik dengan tuntutan dalam pekerjaannya. Hal ini seringkali memunculkan stres karena untuk membangun harmoni atas dua atau lebih tuntutan tidaklah mudah.

c. Stres karena adanya perbedaan individu.

Terdapat tiga alasan mengapa dengan penyebab stres yang sama dari masing-masing individu memperlihatkan gejala-gejala stres yang berbeda. Pertama, penerimaan individu terhadap situasi stres yang sama, masing-masing memiliki cara yang berbeda. Kedua, memiliki ambang batas kemampuan dalam mengatasi stres yang lebih rendah dan resistensi terhadap stres. Ketiga, individu mungkin mengalami tingkat stres yang sama dan akibat yang ditimbulkan dari stres yang berbeda, yang menunjukkan bahwa tiap-tiap individu memerlukan strategi penanggulangan yang juga berbeda.

A.1 Tekanan Karena Lingkungan Fisik Kerja

Seperti yang dihadapi oleh TH. Lingkungan kerja yang panas karena berdekatan dengan sawah, terkadang membuatnya *nggrundel* dalam hati, ditambah dengan fasilitas tempat berteduh yang dinilai belum terpenuhi semua. Belum adanya pagar pembatas kolam antara kolam wahana anak dengan kolam arus membuat TH kesal kalau melihat anak kecil yang dengan mudah melewati batas tersebut, hal itu bisa jadi bahaya karena kolam arus kedalamannya lebih dalam dibandingkan kolam wahana anak.

Kondisi lingkungan fisik kerja yang belum tersetting dengan baik menjadi sumber *stressor* bagi TH, hal tersebut terlihat pada belum adanya fasilitas yang tersedia, lebih lanjut keadaan yang ditemukan dalam lingkungan fisik pekerjaan bisa menjadi *stressor*. Seperti terlalu bising, kurang baiknya penerangan ataupun resiko keamanan, *stressor* yang bersifat fisik bisa dilihat pada setting kantor, termasuk rancangan ruang kantor yang buruk, ketiadaan privasi, lampu penerangan yang kurang efektif dan kualitas udara yang buruk (Sopiah, 2008).

Sama halnya dengan WS. Lingkungan kerja *outdoor* atau di luar ruangan menjadi sumber tekanan yang dihadapi WS saat kondisinya hujan, apalagi deras dan bercampur angin, tantangan yang muncul tidak bisa keliling bersih-bersih, padahal sampahnya menumpuk banyak. Belum tersedianya fasilitas tempat istirahat bagi WS menjadi sumber kegelisahannya di tempat kerja. Ketika capek setelah keliling bersih-bersih WS jadi dilema dan hendak menentukan tempat beristirahat dimana, karena setiap kali ingin istirahat WS selalu dinilai salah.

A.2 Tekanan karena hubungan antar individu

Tekanan lain yang berasal dari lingkungan pekerjaan timbul karena adanya kesenjangan hubungan TH dengan karyawan satu divisinya. Sebagaimana yang dihadapi juga oleh MM. TH dan MM mengeluhkan divisinya tidak kompak, terlebih dirinya selalu diakhirkan dalam pembagian jam istirahat kerja, menurut TH dan MM hal ini disebabkan karena *leader* divisinya tidak adil dalam mengatur pembagian jam, yang lebih mementingkan dirinya sendiri dan satu temannya, serta TH dan MM juga merasa mangkel kalau ada temannya yang kerjanya malas-malasan.

Penyebab stres antar pribadi (*interpersonal stressor*) merupakan *stressor* yang juga dihadapi oleh TH dan MM di lingkungan kerjanya, *stressor* tersebut muncul karena adanya perbedaan karakter, kepribadian, latar belakang, persepsi dan lain-lainnya dari masing-masing individu, yang akan mempengaruhi seperti apa dan bagaimana cara kerjanya, apabila terjadi banyak perbedaan maka akan mempengaruhi kemungkinan timbulnya *stress* (Sopiah, 2008).

WS juga mengeluhkan Tekanan dari lingkungan kerjanya. Tekanan yang dihadapi WS timbul karena adanya hubungan antar pribadi (*interpersonal stressor)* dengan anggota karyawannya yang kerjanya dinilai masih belum tanggap, belum peka dengan tugasnya pada saat keadaan lingkungan kotor dan harus dibersihkan. WS mengeluhkan mereka yang tidak tanggap untuk segera membersihkan, terkadang harus diingatkan, dikasih tahu lebih dahulu. Selain itu, adanya perbedaan persepsi antar individu terhadap posisi WS sebagai *leader*, membuat WS merasa serba salah dalam mengambil keputusan. Tekanan yang dihadapi WS terjadi karena adanya perbedaan karakter, kepribadian, latar belakang, persepsi dan lain-lainnya yang mampu mempengaruhi kemungkinan timbulnya *stress* di dalam lingkungan kerjanya.

A.3 Tekanan muncul karena beban kerja dinilai berat

Beban kerja yang cukup berat diterima TH dan MM, yang menjadi sumber tekanan bagi dirinya saat bekerja. TH selalu berjaga di pos kolam olimpik sendirian pada Hari Sabtu dan Minggu, dimana pengunjung sedang ramai-ramainya. Kolam olimpik merupakan kolam yang terluas di antara seluruh kolam di tempat kerja TH, pun juga memiliki kedalaman yang paling dalam. Beban

tersebut semakin berat apabila TH menolong pengunjung yang tenggelam di kolam olimpik sendirian, terbanyak dalam satu hari pernah terjadi kejadian sampai tiga kali.

Tekanan dalam pekerjaan muncul saat MM mulai ditugaskan sebagai karyawan harian lepas atau HL. MM merasakan sebagai HL cara kerja dengan karyawan lainnya berbeda, MM mengeluhkan waktu kerjanya kurang, kerjanya ditarget dua kali lipat dari karyawan yang sudah bekerja bulanan, maksudnya adalah harus lebih semangat, lebih giat, rajin, mengeluarkan segenap tenaganya, menunjukkan seperti apa dan bagaimana cara kerjanya, sebab penilaian baik tidaknya HL dalam bekerja, dinilai langsung oleh atasan. Beban kerja (*workload*) menurut Sopiah (2008) merupakan *stressor* yang berhubungan dengan peran atau tugas yang terjadi karena para pegawai merasa beban kerjanya terlalu berat, dan sedikit tenaga sumber daya manusia untuk menyelesaikannya.

Termasuk juga WS mengeluhkan tugas yang dijalaninya terkadang dirasa berat, karena kurangnya jumlah karyawan yang terbagi di tiga tempat, seringkali terjadi saat kondisinya ramai pengunjung. Dampaknya kerja WS menjadi kurang maksimal dalam mengontrol kebersihan. Beban kerja yang dinilai berat inilah menjadi sumber tekanan yang dihadapi TH, WS dan MM di lingkungan kerjanya.

A.4 Tekanan akibat karakteristik tugas

Mengenai Karakteristik tugas (*task characteristic*), sebagian besar tugas yang penuh dengan stres terjadi ketika individu yang bersangkutan diminta untuk membuat keputusan dalam pemecahan masalah, monitoring perlengkapan atau saling bertukar informasi. Kurangnya pengendalian, atau terlalu banyak aktivitas

pekerjaan dalam lingkungan kerja juga termasuk dalam kategori ini (Sopiah, 2008). Kondisi tersebut dihadapi TH, WS dan MM, terjadi pada saat ramai pengunjung. TH, WS dan MM menilai kerjanya menjadi lebih ekstra dari biasanya. Akibat ramainya pengunjung yang datang, membuat TH jadi mudah pusing, mudah sumpek, dan mudah emosi, kerjanya terkesan jadi malas.

Hal tersebut menjadi sumber tekanan tersendiri bagi TH ketika menghadapi pengunjung yang masih anak-anak, karena harus penuh waspada dan hati-hati, sebab tidak semua anak kecil mampu memahami, dan mendengarkan peringatan yang diberikan, suka bermain seenaknya sendiri. Kemudian pengunjung remaja, pikirannya keras, sukanya selalu menentang, melawan, ngajak berkelahi kalau diingatkan. Ketiga, pengunjung yang tenggelam, serta pengunjung yang diingatkan baik-baik oleh TH karena tidak mematuhi peraturan, namun justru malah mendebat balik dirinya. Mengingat job disk utama TH sebagai *life guard* adalah menjaga keselamatan pengunjung yang selalu membutuhkan keseriusan, emosional dan konsentrasi penuh. Begitu pula yang dihadapi oleh MM sewaktu ditempatkan di divisi life guard.

Tekanan akibat peran atau tugas timbul pada saat WS menghadapi pengunjung yang belum bisa menggunakan fasilitas yang tersedia di tempat wisata, ketika menghadapi pengunjung yang komplain, pengunjung yang melanggar, terlebih di tengah kondisi pengunjung sedang ramai-ramainya. Tugas karyawan *cleaning service* juga sebagai penunjang utama kenyamanan pengunjung, dengan menjaga kondisi lingkungan tetap bersih. WS seringkali merasa mangkel ingin marah ketika menghadapi pengunjung yang buang air

sembarangan di toilet, padahal sebelumnya sudah diingatkan kalau buang air di toiletnya. Karena pengunjung yang datang tidak semuanya bisa menggunakan toilet duduk, jadinya masih ada pengunjung yang belum bisa memakainya. Mengetahui hal tersebut WS campur aduk perasaannya, ditambah jika kondisinya ramai, banyak fasilitas toilet yang rusak, kebersihan toilet juga kurang terkontrol dengan maksimal dan WS posisinya tidak selalu berjaga di toilet. Apalagi kalau ada pengunjung lain yang masuk, dan kondisi toilet belum dibersihkan, ada bekas berakan, WS yang selalu jadi sasaran komplain dari pengunjung. Karakteristik tugas seperti inilah yang sering menjadi sumber tekanan WS di lingkungan kerjanya.

Termasuk juga jika kondisinya ramai, kebersihan area tidak maksimal terjaga, belum lagi ada kendala petugas kebersihan yang biasa mengambil sampah tidak kunjung datang, sementara volume tempat sampah sudah tidak muat lagi daya tampungnya. Kemudian juga menghadapi pengunjung yang komplain atas kebersihan yang tidak terjaga, padahal sudah dibersihkan oleh WS sebelumnya, dan menghadapi pengunjung yang ketahuan membawa makanan dari luar saat diingatkan justru malah menuntut balik WS.

Selama MM menjadi karyawan di divisi *life guard*, tantangan di lingkungan kerja muncul ketika menghadapi pengunjung saat kondisi ramai, pengunjung yang bermain di kolam wahana tidak ada hentinya, padahal kondisi MM capek, dan butuh istirahat. MM juga mengeluhkan menghadapi pengunjung dewasa yang sulit diatur, tidak mau dikasih tahu, maunya menang sendiri ketika diperingatkan. Sama halnya dengan menghadapi anak kecil, tantangan muncul

ketika ada anak kecil main di kolam arus atau di kolam olimpik, sangat berbahaya jika tidak ada yang mengawasi, bahayanya kalau sampai tenggelam. Menghadapi pengunjung yang tenggelam menjadi tantangan yang dihadapi MM di *life guard*, apalagi tantangan tersulitnya adalah menolong pengunjung yang memiliki tubuh lebih besar dari dirinya, sedangkan MM menyadari kalau postur tubuhnya kecil, tentu tidak seimbang, tenaga yang dikeluarkan juga lebih besar. Karakteristik tugas seperti inilah yang sering menjadi sumber tekanan MM di lingkungan kerjanya.

Tekanan akibat yang timbul dari karakteristik tugas (*task characteristic*) juga dihadapi MM di divisi *cleaning service*. Pada saat kondisi pengunjung ramai MM mengeluhkan kondisi sampah yang menumpuk banyak, membuatnya harus keliling membersihkannya setiap saat. MM juga mengeluhkan pengunjung yang masih membuang sampah sembarangan, padahal sudah ada tempat sampah yang disediakan**.** Sehingga kondisi sampah tidak bisa benar-benar bersih. Saat ramai, MM juga tidak bisa maksimal mengontrol kebersihan toilet, karena pengunjung yang masuk toilet datangnya silih berganti, tidak berhenti. Hal lain yang menjadi keluhan MM ketika ramai adalah jam istirahat yang didapatkannya menjadi lebih sedikit.

A.5 Tekanan yang berasal dari gaji

Menurut Sopiah (2008) ada banyak sekali ragam penyebab stres yang bersumber dari organisasi. Masalah gaji bisa menjadi salah satu sumber *stressor* dari organisasi yang dialami oleh TH, WS dan MM. Gaji yang diterima TH dalam satu bulan dengan nominal yang tidak terlalu besar, masih belum bisa digunakan

TH untuk memenuhi kebutuhan sehari-harinya. Terlepas dari itu, meskipun gaji yang diterimanya tidak terlalu besar, WS menyadari tidak bisa menuntut lebih gaji yang diterimanya, meskipun WS mengeluhkan gaji yang diterimanya selama satu bulan masih kurang untuk membeli kebutuhan hidup sehari-hari. Untuk masalah gaji, MM berusaha untuk menyadari saja, meskipun nominalnya bagi MM dirasa tidak terlalu besar, sementara sistem kerjanya juga akan sedikit diperketat

A.6 Perpindahan struktur tanpa pemberitahuan

Adanya perombakan struktur tanpa ada pemberitahuan pernah dihadapi WS sampai dua kali. Kejadian yang pertama pada saat WS dipindah dari loket ke divisi *cleaning service*. Kemudian yang ke dua saat WS dijadikan *leader* di divisi *cleaning service*. Perpindahan tersebut menjadi beban pikiran tersendiri bagi WS. Sampai sekarang, WS menyimpan pertanyaan mengapa dirinya dipindah dari loket dan kemudian dijadikan *leader* di *cleaning service*.

A.7 Tekanan yang berasal dari lingkungan keluarga

Termasuk juga problem yang terjadi antara TH dengan keluarganya, seperti adanya kesenjangan komunikasi dengan mertuanya, masalah dengan istrinya, yang membuat TH jadi mudah kepikiran dan tidak mudah konsentrasi saat kerja. Termasuk buat kebutuhan anak dan istrinya, dan untuk membayar hutangnya. Selama ini TH mengaku cukup kepikiran terkait tanggungan ekonomi dan hutang-hutangnya pada saat bekerja. Permasalahan ekonomi yang dihadapi TH, termasuk juga *stressor* yang bersumber dari lingkungan non kerja, sebab hal tersebut terjadi ketika di luar kehendak yang diingiankan individu atau melebihi kemampuan yang dimiliki individu yang bersangkutan, *stressor* yang bukan

pekerjaan lainnya yang menghasilkan ketegangan dan kelelahan yang mempengaruhi kemampuan karyawan untuk menyelesaikan kewajiban dalam pekerjaannya (Sopiah, 2008).

Tekanan dari lingkungan keluarga dirasakan WS ketika terjadi permasalahan dengan suaminya. Saat WS dilanda permasalahan dengan suami di lingkunga kerja WS tampak lebih banyak diamnya, kalau diajak berbicara banyak tidak nyambungnya. Kondisi anak yang masih kecil sakit-sakitan di rumah juga menjadi beban pikiran yang ikut terbawa WS di lingkungan kerjanya. Tekanan lainnya muncul yang membuat WS kepikiran saat bekerja adalah *financial problem.* Gaji yang diperoleh WS selama satu bulan bekerja tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan rumah tangganya, belum lagi jika anak WS sakit, WS jadi terbebani dengan kondisi anaknya yang sakit. Sementara penghasilan suami WS juga kalau dihitung-hitung tidak cukup buat memenuhi kebutuhan, sebab suami WS kerjanya tidak pasti, terkadang satu bulan hanya bekerja selama satu minggu.

Tekanan dari luar lingkungan kerja didapatkan MM ketika kepikiran nasib ke dua orang tuanya di rumah. Sebab yang bekerja sajauh ini hanya bapaknya saja, itupun panggilan kerjanya tidak pasti, sementara ibu MM di rumah. MM kepikiran bagaimana nasib ke dua orang tuanya jika dirinya tidak bekerja, sejauh ini harapan keluarga hanya ke MM. mengingat adiknya juga baru lulus dari SD dan sekarang melanjutkan pendidikannya ke pondok. Selain kepikiran ke dua orang tuanya, MM juga kepikiran bagaimana nasib adiknya, kalau dia tidak bekerja, karena di pondok juga butuh uang untuk mencukupi kebutuhannya

A.8 Tekanan menyeimbangkan waktu kerja dengan keluarga

Tantangan lainnya muncul karena adanya keinginan TH, WS dan MM yang tidak sesuai dalam menyeimbangkan waktunya antara bekerja dengan waktu berkumpul bersama dengan keluarga. Menurut Sopiah (2008) istilah ini lebih dikenal dengan *time based conflict* yaitu merupakan tantangan yang dihadapi individu untuk menyeimbangkan tuntutan waktu untuk pekerjaan dengan aktivitas keluarga dan aktivitas bukan pekerjaan lainnya. Hal ini dihadapi TH sewaktu ditugaskan pertama kali di divisi vakum, dapat jadwal kerja masuk *shift* malam.

Tantangan lain yang dihadapi WS, timbul karena WS merasa lebih banyak menghabiskan waktunya di lingkungan kerja dibandingkan dengan waktu bersama keluarga. WS menyadari kurang memberikan waktu kepengasuhan kepada anaknya, yang juga membuat dirinya kepikiran. Jadwal kumpul dengan keluarga tidak sama dengan hari libur kerja yang didapatkan WS, pada hari Minggu waktu keluarga WS berkumpul semua sementara WS tetap bekerja, dan libur kerjanya hari Senin. Termasuk juga yang dihadapi oleh MM.

Sumber tekanan lainnya muncul pada saat MM merasa merasa libur yang didapatkan kurang, MM juga merasa liburnya tidak pas dengan jadwal berkumpul dengan keluarga. Jadwal kumpul keluarga terutama pada saat menjenguk adik MM di pondok pada hari Minggu, sedangkan MM liburnya Hari Senin. Hari Minggu dipilih sebab orang tua laki-laki MM tidak ada panggilan kerja, selain hari Minggu dibuat jaga-jaga kalau sewaktu-waktu mendadak ada panggilan kerja. MM tidak pernah ikut selama menjenguk adeknya di pondok, karena bekerja. MM merasa tidak enak hati kalau tidak ikut, sebab adiknya selalu mencarinya

A.9 Tekanan Karena Adanya Perbedaan Individu

Tekanan lain yang muncul karena adanya tekanan yang disebabkan karena adanya perbedaan individu. Menurut Sopiah (2008) Terdapat tiga alasan mengapa dengan penyebab stres yang sama dari masing-masing individu memperlihatkan gejala-gejala stres yang berbeda. Pertama, penerimaan individu terhadap situasi stres yang sama, masing-masing memiliki cara yang berbeda. Kedua, memiliki ambang batas kemampuan dalam mengatasi stres yang lebih rendah dan resistensi terhadap stres. Ketiga, individu mungkin mengalami tingkat stres yang sama dan akibat yang ditimbulkan dari stres yang berbeda, yang menunjukkan bahwa tiap-tiap individu memerlukan usaha penanggulangan yang juga berbeda. Sebagaimana yang juga dialami oleh MM ketika menyikapi niatnya bekerja, kalau niat kerjanya tidak sungguh-sungguh MM bisa dimarahi atasan, dan berdampak pada kerjanya jadi malas. Seperti halnya MM belum berani mengambil izin kerja saat ingin ikut menjenguk adiknya ke pondok, dia merasa gelisah ketika akan meminta izin, takut dikira malas-malasan oleh karyawan lainnya, karena awalnya berangkat kerja dari HL. Selain itu, setelah lulus Sekolah Menengah Kejuruan, sebenarnya MM ingin melanjutkan studinya ke jenjang perkuliahan, MM juga memiliki keinginan *nyambi* kuliah sambil bekerja. Sebelumnya MM sudah dapat panggilan kerja setelah lolos tes, dapat rekomendasi lanjut kuliah dari sekolah, tetapi ke dua orang tuanya tidak memberi izin. MM khawatir terjadi apa-apa jika tidak mengikuti nasihat orang tua.

B. *Coping* yang Dilakukan

Tuntutan perusahaan agar selalu memberikan pelayanan secara professional kepada pengunjung, menjadi hal yang harus diupayakan TH, WS dan MM meskipun berada pada keadaan yang penuh dengan *stressor.* Hal tersebut membutuhkan usaha yang disebut dengan *coping.* Lazarus (Safaria & Saputra, 2012) menjelaskan secara lebih rinci mengenai definisi *coping*, yaitu usaha untuk memenajemen tingkah laku terhadap pemecahan masalah yang paling sederhana dan realistis, serta berfungsi untuk membebaskan diri dari masalah yang nyata maupun tidak nyata dan *coping* merupakan semua usaha secara kognitif dan perilaku untuk mengatasi, mengurangi, dan tahan terhadap tuntutan-tuntutan (*distress demans*).

Lebih lanjut menurut Lazarus (1993) *coping* memiliki dua fungsi umum, yaitu dapat berupa fokus ke titik permasalahan (*problem focused coping),* serta melakukan regulasi emosi dalam merespon masalah (*emotion focused coping*). *Problem focused coping* merupakan usaha untuk mengurangi *stressor*, dengan mempelajari cara-cara atau keterampilan-keterampilan yang baru untuk digunakan dalam mengubah situasi, keadaan, atau pokok permasalahan (Safaria & Saputra, 2012). *Emotion focused coping* adalah suatu usaha untuk mengontrol respons emosional terhadap situasi yang sangat menekan. *Emotion focused coping* cenderung dilakukan apabila individu tidak mampu atau merasa tidak mampu mengubah kondisi yang *stressful,* yang dilakukan individu adalah mengatur emosinya (Safaria & Saputra, 2012). Termasuk usaha yang dilakukan oleh TH

dalam mengatasi tekanan-tekanan yang dia hadapi, bisa digolongkan ke dalam *problem focused coping* dan *emotion focused coping.*

B.1 Penyelesaian masalah secara konkret

usaha yang dilakukan TH, yang bisa digolongkan masuk pada *problem focused coping* seperti tekanan timbul saat TH melihat ada pengunjung yang tenggelam di kolam olimpik, tidak ada pilihan lain yang bisa dilakukan TH kecuali langsung terjun ke kolam. Keadaan bisa berbeda jika TH telat dalam memberikan pertolongan. Sama halnya dengan MM, jika dihadapkan dengan keadaan dimana ada pengunjung yang tenggelam, MM tidak memiliki pilihan lain selain langsung terjun ke kolam, menolong pengunjung dengan sekuat tenaga. Urusan kuat atau tidaknya, jadi urusan belakangan, meskipun pengunjung yang tenggelam memiliki postur tubuh yang lebih besar dibandingkan MM. Kalau MM tidak kuat, biar nanti dibantu sama teman-teman dari *life guard* yang lain. usaha TH dan MM ini dinamakan dengan *confrontative coping*. *Confrontative coping* menurut Folkman & Lazarus (Sembiring, 2010) adalah penyelesaian masalah secara konkret, maksudnya adalah usaha untuk mengubah keadaan yang dianggap menekan dengan cara yang agresif, membutuhkan kecepatan dan ketanggaan.

MM juga menanggapi tekanan yang timbul karena teman satu divisinya yang kerjanya malas-malasan, MM berargumen bahwa perusahaan selama ini kurang memberikan peringatan secara tegas. MM memiliki pendangan sendiri terhadap langkah penyelesaian yang seharusnya dilakukan oleh pihak perusahan. Perusahaan perlu mengambil tindakan tegas terhadap karyawan yang malas kerja, dengan memberikan surat peringatan atau SP. Menurut MM lebih baik kerjanya

diperketat, kalau ada karyawan yang kerjanya tidak professional lebih baik dikasih teguran atau dikasih surat peringatan saja. MM sendiri merupakan salah satu karyawan yang tipikalnya mudah keras kepala, ketika menghadapi tekanan dari sesama teman satu divisinya. Sikap MM terkesan tidak mau mengalah. Cara mengatasi tekanan yang dilakukan oleh MM di atas tergolong dalam *confrontative coping*. Menurut Folkman & Lazarus (Sembiring, 2010) selain diartikan dengan melakukan penyelesaian masalah secara konkret. *confrontative coping* adalah usaha untuk mengubah keadaan yang dianggap menekan dengan cara yang agresif, tingkat kemarahan yang cukup tinggi, dan pengambilan resiko.

B.2 Mengubah keadaan dengan hati-hati, bertahap dan analitis

Usaha lainnya yang dilakukan TH dan MM ketika menghadapi pengunjung yang diketahui melanggar peraturan yang telah ditetapkan pihak pariwisata adalah dengan memberi peringatan dengan sopan terlebih dahulu. TH dan MM menyadari sebagai karyawan dirinya tidak bisa marah dan menuntut balik ke pengunjung, karena pengunjung juga sudah bayar. Oleh sebab itu, TH dan MM mengatur bagaimana cara mengolah kata dalam mengingatkan pengunjung, menggunakan tutur bicara yang sopan.

Problem keluarga yang dihadapi TH sebisa mungkin tidak dicampur adukkan TH dengan problem di lingkungan kerjanya. Maksudnya masalah kerja berusaha diselesaikan TH di lingkungan kerja, dan masalah keluarga berusaha diselesaikan TH sendiri. Bermain *game* di rumah juga menjadi usaha TH dalam mengatasi tekanan yang dihadapinya. Apabila di lingkungan kerja suasananya agak sepi TH juga sering memainkan galon, di buat *gendangan*. Hal tersebut

dilakukan TH untuk meringankan beban dari tekanan yang dihadapinya. Usaha seperti ini disebut dengan *planful problem-solving*, seperti yang dijelaskan oleh Folkman & Lazarus (Sembiring, 2010) yaitu menganalisis setiap situasi yang menimbulkan masalah serta berusaha mencari solusi secara langsung terhadap masalah yang dihadapi. Maksudnya adalah berusaha untuk mengubah keadaan yang dianggap menekan dengan cara yang hati-hati, bertahap dan analitis.

Hal tersebut juga dilakukkan WS dengan berusaha untuk meminta maaf ke pengunjung jika masih ada kotoran, atau sampah yang belum dibersihkan. Meskipun WS sendiri sebenarnya merasa mangkel. Kemudian setelah meminta maaf, WS bergegas membersihkan sampah atau kotoran yang di komplainkan dan dianggap mengganggu kenyamanan pengunjung. Meskipun terkadang WS merasa capek bekerja, terlebih di tengah kondisi ramai, dengan sedikit waktu istirahat yang didapat, WS tetap berusaha menikmati pekerjaannya. Menyikapi anggotanya yang kurang tanggap dan kurang peka dalam tugasnya membersihkan sampah. WS langsung turun mengatasinya sendiri, termasuk ketika WS dihadapkan dengan darurat tempat sampah yang sudah tidak muat lagi untuk menampung sampah, sementara masih banyak sampah lain yang belum tertampung, WS bergotong royong mamasukkan sampah ke kantong plastik besar yang tersedia.

Planful problem-solving lainnya yang dilakukan WS dalam menanggapi problem tentang perubahan struktur organisasi tanpa adanya pemberitahuan lebih dulu, WS berusaha memakluminya, karena struktur organisasi perusahaan masih belum terkoordinasi dengan rapi. WS selalu menyempatkan waktu untuk mengasuh anaknya sebelum berangkat kerja, hal ini dilakukan WS agar tidak

kepikiran nantinya saat bekerja. serta WS berusaha mengatasi *financial problem* yang dihadapinya dengan pintar-pintar mengatur keuangan dan banyak-banyak bersyukur.

Usaha mengatasi masalah lainnya yang dilakukan MM dengan *planful problem-solving*, ketika MM merasa capek, dirinya istirahat sejenak, MM tidak memaksakan diri untuk bekerja terus-terusan meski kondisi lingkungan kerjanya ramai, MM mengatur dengan membagi waktu antara istirahat dengan bekerja meskipun hanya sebentar. Meskipun MM belum berani mengambil izin tidak masuk kerja karena berangkat dari HL, MM sudah menyusun rencana untuk izin kepada atasan ketika ingin menjenguk adiknya di pondok bersama ke dua orang tuanya suatu saat nanti. Usaha lainnya yang dilakukan MM dalam mengatasi tantangan yang dihadapinya ketika melayani pengunjung adalah dengan menjaga kesopanan, mengatur tata cara bicara yang halus.

MM juga berusaha untuk memaklumi karakter pengunjung yang seenaknya sendiri. Sebab pengunjung yang juga datang butuh kenyamanan, MM menyadari kalau pengunjung suka seenaknya sendiri, karena sudah bayar, tugas MM sebagai karyawan, bisanya hanya melayani. Pun juga demikian, dalam menyikapi gaji selama satu bulan bekerja, yang nominalnya tidak seberapa dan kerjanya akan diperketat, MM berusaha menyadari saja, karena perusahaan tempat kerjanya masih baru, belum genap satu tahun berjalan.

B.3 Mendapatkan kenyamanan emosional dan bantuan orang lain

Seeking informational support menurut Folkman & Lazarus (Sembiring, 2010) yaitu usaha untuk mencoba mendapatkan kenyamanan emosional dan

bantuan informasi dari orang lain. Usaha ini dilakukan TH, WS dan MM. TH berusaha dengan cara mencari dukungan jika TH merasa tidak mampu mengatasi tekanan yang dihadapinya dengan melapor ke *leader*nya terkait masalah pengunjung yang bandel maupun masalah yang terjadi dalam divisinya, atau melapor ke pihak atasan terkait keluhan dalam pekerjaan, menyampaikan masukan dan saran atas kurangnya fasilitas yang belum terpenuhi, serta bisa juga dengan curhat, sharing atau ngobrol dengan teman-teman lainnya. Sedangkan WS untuk mengatasi problem kerja dalam divisinya adalah berkumpul setiap sebelum pulang kerja, WS dengan teman-temannya saling berdiskusi, sharing, memberi masukan kalau ada kekurangan, saling mengevaluasi kinerja tim dari masing-masing anggota. Terkadang WS juga langsung menghadap ke pihak HRD atau juga ngobrol ke orang lain memintakan pendapat, seperti ke temannya atau suaminya.

Berbeda lagi dengan WS. Masalah-masalah yang dihadapi WS selama bekerja, terobati seketika ketika bertemu dengan anaknya di rumah, semua masalah jadi hilang. Kehadiran seorang anak, mampu meredam kondisi psikologis WS setelah seharian bergelut dengan berbagai macam tekanan di lingkungan kerja. Meskipun liburnya hari Senin, WS berusaha untuk memanfaatkan waktu liburnya dengan refreshing bersama anak dan suami, sedangkan untuk mengganti waktu ketika tidak bisa berkumpul bersama keluarga pada hari Minggu, WS mengganti waktu kumpul pada hari Senin malamnya.

Sedangkan Usaha yang dilakukan MM dalam mengatasi tekanan yang timbul dari teman satu divisinya yang kinerjanya malas-malasan, khususnya

leader timnya, yang termasuk dalam *seeking informational support*, yaitu usaha untuk mencoba mendapatkan kenyamanan emosional dan bantuan informasi dari orang lain. Yaitu MM dengan memasrahkan sepenuhnya ke pihak atasan, dalam hal ini kepada HRD. Meskipun toh dari pihak atasan sudah menindak lanjuti dengan melakukan pembriefingan beberapa kali, dan tidak ada perubahan yang terjadi pada *leader*nya. Kalau sudah demikian, MM membiarkannya saja.

B.4 Usaha untuk tidak terlibat dalam permasalahan

Usaha lain adalah dengan *emotion focused coping.* Usaha TH dalam mengontrol respons emosionalnya karena mangkel terhadap situasi yang menekan, saat menghadapi pengunjung yang diingatkan justru malah menantang balik, saat mengetahui kalau ada teman kerjanya yang bermalas-malasan, TH memilih untuk membiarkannya saja. Usaha ini menurut Folkman & Lazarus (Anam & Tedy, 2005) disebut *distancing*, yaitu usaha untuk tidak terlibat dalam permasalahan yang terjadi, seperti menghindar dari permasalahan seakan tidak terjadi apa-apa. Seperti halnya MM menghadapi rekan kerja satu divisinya yang malas-malasan kerja, MM memilih lebih baik untuk tidak menghiraukan, membiarkannya saja, karena bagi MM, hal itu tidak bisa ditiru. Serta seperti yang dilakukan oleh WS, ketika menghadapi pengunjung yang tetap saja buang air sembarangan di toilet padahal sudah dikasih tahu, WS memilih tidak mau tahu, meninggalkan begitu saja, daripada malah bikin suasana jadi ramai.

B.5 Menyadari tanggung jawab diri sendiri

Sebagai karyawan TH menyadari tanggung jawabnya, meskipun dihadapkan dengan berbagai tantangan TH berusaha menyikapi dengan tetap

fokus bekerja. Usaha tersebut juga dilkukan oleh WS dan MM. *Accepting responsibility* menurut Folkman & Lazarus (Anam & Tedy, 2005), yaitu usaha untuk menyadari tanggung jawab diri sendiri dalam permasalahan yang dihadapinya, dan mencoba menerimanya untuk membuat semuanya menjadi lebih baik.

Meskipun TH pernah ditempatkan di vakum dapat jadwal masuk kerja shift malam, jam istirahatnya selalu diakhirkan, lingkungan kerjanya panas, ada masalah dengan keluarga, ada masalah dengan teman satu divisinya, pada saat kondisi pengunjung sedang ramai-ramainya, TH tetap berusaha untuk selalu fokus pada pekerjaan, sesuai dengan job disk dan tanggung jawabnya.

WS menggunakan usaha a*ccepting responsibility*, dalam mengatasi polemik keluarga yang berdampak pada kinerjanya yang tampak lebih banyak diam, dan diajak ngobrol sama yang lain tidak nyambung, meski demikian WS berusaha untuk tetap fokus menjalankan pekerjaannya secara professional. Sedangkan usaha ini dilakukan oleh MM dalam menghadapi berbagai tekanan yang timbul, dimulai sejak pertama kali menjadi HL. Termasuk juga dalam menyeimbangkan antara waktu kerja dengan berkumpul dengan keluarga, juga karena kondisi teman satu divisi yang kerjanya kurang professional, MM mengupayakan dengan tetap fokus pada pekerjaannya, menjalankan tanggung jawab sesuai dengan job disknya secara professional.

B.6 Mencari dukungan sosial & emosional dari orang lain

Usaha dalam memperoleh dukungan secara emosional maupun sosial dari orang lain dilakukan TH dan WS dengan saling bercanda dengan teman-teman

yang lain. Kebetulan TH dikenal sebagai orang yang humoris, dan dengan bercanda TH mengaku dapat menghilangkan tekanan yang dihadapinya di lingkungan kerja. Bahan candaannya pun tidak kaku, fleksibel menyesuaikan dengan keadaanya, seperti yang pernah dilakukan TH ketika ada pengunjung dari arab, bahan candaan itu keluar dengan sendirinya. Usaha ini menurut Folkman & Lazarus (Anam & Tedy, 2005) dinamakan dengan *seeking sosial emotional support*, maksudnya yaitu mencoba untuk memperoleh dukungan secara emosional maupun sosial dari orang lain. Cerita-cerita lucu yang sering menjadi bahan candaan yang dibuat bercanda WS dengan teman-teman *cleaning service* yang lainnya juga menjadi alternatif yang dilakukan WS dalam usahanya menghilangkan tekanan, kebetulan juga ada dua temannya dalam satu divisi yang menurutnya lucu.

B.7 Mencoba mengatur perasaan diri

Mengontrol perasaan diri sendiri, seperti sabar, menahan diri, memilih untuk berdiam diri, menginstrospeksi diri, memendam rasa mangkel, memilih untuk diam, dilakukan TH, WS dan MM. Termasuk yang dilakukan oleh TH ketika sedang emosi dalam menghadapi pengunjung dengan berbagai macam karakter, apalagi yang sulit diingatkan, juga dalam menghadapi teman kerja satu divisinya, yang sukanya bermalas-malasan. Menurut Folkman & Lazarus (Anam & Tedy, 2005) *self control*, yaitu usaha yang dilakukan untuk mencoba mengatur perasaan diri sendiri atau tindakan dalam hubungannya untuk menyelesaikan masalah.

Lain halnya dengan WS. Menyikapi gaji yang diterimanya selama satu bulan kerja, meskipun dirasa kurang untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga, WS berusaha mengaturnya dengan banyak bersyukur. Termasuk juga dalam melayani pengunjung dengan penuh kesabaran, sopan, tidak mudah marah balik ke pengunjung menjadi hal yang selalu diupayakan WS. WS menyadari jika dirinya bekerja di tempat pariwisata, yang tidak bisa lepas dari peran pengunjung yang datang. Sebelum melangkah lebih panjang, dalam menghadapi berbagai persoalan yang dihadapi, khususnya tekanan yang berasal dari lingkungan kerja, WS berusaha untuk mengintrospeksi diri, memperbaiki dirinya terlebih dahulu.

Selain itu, upaya yang dilakukan MM agar kerjanya tidak bermalas-malasan dengan *mengupgrade* kembali niatnya, dengan begitu MM bisa tetap semangat bekerja meskipun menghadapi rekan kerjanya yang malas bekerja. MM juga memilih untuk berdiam diri, termasuk saat menghadapi pengunjung yang seenaknya sendiri membuang sampah sembarangan. Apalagi kalau ada tekanan yang sifatnya pribadi, bersumber dari luar lingkungan kerja, MM tampak lebih diam.

B.8 Usaha mencari makna positif

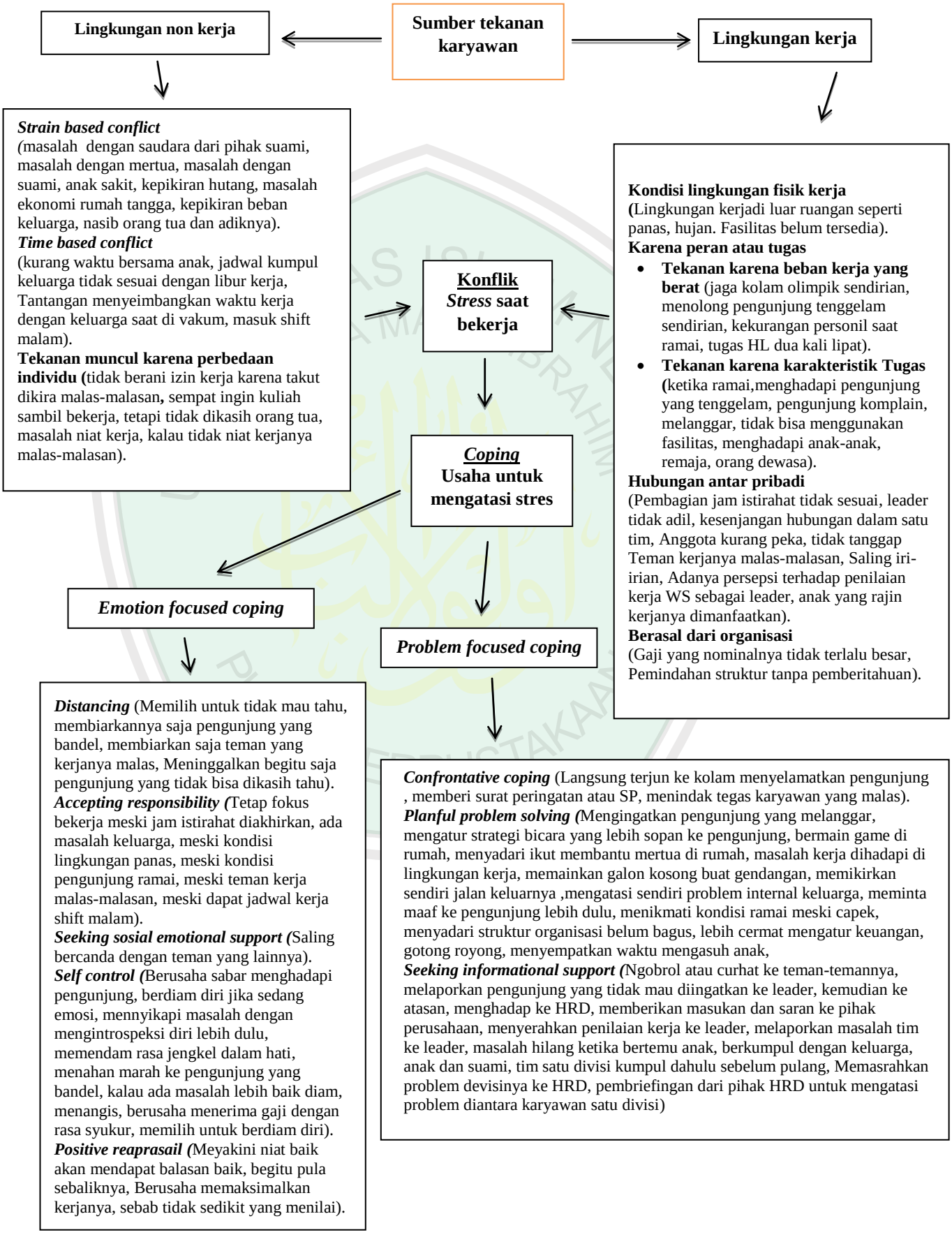
Usaha berikut juga menjadi alternatif yang dilakukan oleh TH dan MM dalam menyikapi tekanan yang timbul di lingkungan kerjanya. TH meyakinkan dirinya dengan pemaknaan positif atas berbagai tekanan yang dihadapinya di lingkungan kerja, TH meyakini kalau kalau kerja niatnya baik ganjaran yang di dapat juga akan baik, begitu pula sebaliknya. Sesuai dengan aspek *emotion focused coping,* menurut Folkman & Lazarus (Anam & Tedy, 2005). Hal ini

disebut *positive reapprasail*, yaitu usaha mencari makna positif dari permasalahan dengan terfokus pada pengembangan diri.

Sama halnya dengan usaha yang dilakukan MM dalam mengatasi tekanan yang muncul akibat teman satu divisinya yang malas-malasan kerja. Bagi MM, lebih baik dirinya memaksimalkan apa yang menjadi pekerjaannya. Sebab yang menilai rajin atau tidaknya MM bekerja, tidak hanya dari anggotanya saja. Tetapi hal itu juga dinilai oleh orang banyak.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM PUSAT PERPUSTAKAAN

Gambar 4.4 Penyajian Data Secara Keseluruhan



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, temuan penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan dalam Bab IV, maka dapat ditarik kesimpulan bagi penelitian ini bahwasanya timbulnya tekanan (*stress*) yang dihadapi oleh ketiga Karyawan Saygon Waterpark di atas saat bekerja, disebabkan oleh *stressor* yang berasal dari lingkungan kerja dan *stressor* yang berasal dari luar lingkungan non kerja. Seperti di bawah ini:

a. *Stressor* yang berasal dari lingkungan kerja, meliputi: kondisi lingkungan fisik kerja, peran atau tugas karyawan yang bebannya dinilai berat, tekanan yang timbul karena karakteristik tugas karyawan di masing-masing divisi, tekanan muncul karena hubungan antar individu dari masing-masing divisi, dan tekanan yang timbul dari dalam organisasi itu sendiri, seperti gaji yang nominalnya tidak terlalu besar dan perpindahan divisi tanpa ada pemberitahuan.
b. Sedangkan *stressor* yang berasal dari luar lingkungan non kerja meliputi konflik yang terjadi khususnya di lingkungan keluarga, termasuk juga masalah tentang ekonomi rumah tangga, adanya tantangan yang dihadapi karyawan dalam menyeimbangkan waktu antara bekerja dengan berkumpul bersama keluarga. Serta adanya perbedaan individu dalam menghadapi sumber *stress* yang berbeda-beda.

Kemudian *coping stress* yang dilakukan oleh ketiga karyawan Saygon Waterpark dalam mengatasi *stressor* yang berasal dari lingkungan kerja dan *stressor* yang berasal dari luar lingkungan non kerja adalah sebagai berikut:

a) Fokus ke titik permasalahan atau *problem focused coping*, meliputi: *Confrontative coping*, seperti langsung terjun ke kolam ketika melihat pengunjung yang tenggelam, perusahaan harus menindak tegas karyawan yang kerjanya malas. *Planful problem-solving*, seperti meminta maaf ke pengunjung, mengatur strategi saat mengingatkan pengunjung, mengaur waktu istirahat dengan bekerja saat kondisinya ramai dll. *Seeking informational support*, seperti curhat kepada teman yang lain, menghadap ke atasan langsung, melaporkan permasalahan ke leader.
b) Sedangkan usaha regulasi emosi dalam merespon masalah yang dihadapi (*emotion focused coping*), dilakukan dengan: *distancing*, yaitu dengan tidak memperdulikan teman yang kerjanya malas-malasan, membiarkan saja pengunjung yang susah diingatkan. *Accepting responsibility*, yaitu berusaha tetap fokus bekerja meskipun dihadapkan dengan berbagai macam tekanan, terutama dari teman satu divisi yang kerjanya malas-malasan. *Seeking sosial emotional support*, dilakukan dengan saling bercanda bersama teman yang lainnya. *Self control*, usaha yang dilakukan seperti sabar, bersyukur, kalau ada masalah berdiam diri, introspeksi diri, meregulasi kembali niat bekerjanya. *Positive reapprasail*, mencari makna positif dari permasalahan dengan terfokus pada pengembangan diri.

5.2 Saran

1. Bagi Perusahaan

   Diharapkan perusahaan dapat memberikan perhatian lebih kepada masing-masing karyawan. Terutama tentang keluhan-keluhan yang menjadi sumber tekanan karyawan, khususnya di lingkungan kerja. Bentuk perhatian kepada karyawan bisa diwujudkan dengan memperbaiki lagi sarana fasilitas yang menjadi kebutuhan, dan sarana penunjang kerja bagi karyawan. Termasuk juga peraturan dan sistem kebijakan yang diterapkan. Sehingga harapannya dengan memberikan perhatian lebih kepada para karyawan, akan tercipta keteraturan pola kebiasaan yang baik, tercipta lingkungan kerja yang professional, lebih produktif, lebih sehat dan lebih baik, serta mampu meminimalisasi terjadinya stres kerja pada karyawan.

2. Bagi Karyawan

   Diharapkan bagi karyawan untuk bisa mengambil pelajaran dari pengalaman yang pernah dialami, serta meningkatkan lagi usahanya dalam mengatasi berbagai tekanan yang berasal dari lingkungan kerja maupun lingkungan non kerja. Sehingga ketika bekerja, pelayanan secara professional mampu mereka berikan kepada pengunjung yang datang.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Penelitian terkait dengan *coping* stres karyawan sendiri bisa dibilang baru pertama kali dilaksanakan di Saygon Waterpark, sebelumnya belum ada peneliti yang melakukan penelitian di sana. Mengingat bahwa penelitian ini juga memiliki ruang pembahasan terkait dengan bidang psikologi, yang

memungkinkan untuk dipadukan dengan berbagai perspektif teori. Maka dari itu peneliti memberikan saran bagi peneliti selanjutnya untuk menambahkan variabel lain yang mungkin memiliki hubungan atau pengaruh terhadap *coping* stres karyawan, seperti kinerja karyawan, yang dalam pembahasan ini kurang begitu dijelaskan lebih dalam. Atau bisa juga dengan variabel tentang kepuasan kerja karyawan dalam menghadapi *stressor* dari lingkungan kerja maupun non kerja. Sehingga hasil penelitian psikologi dapat lebih luas dan bervariasi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM PUSAT PERPUSTAKAAN

DAFTAR PUSTAKA

Ahmadi, Rulam. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruz Media.

Al Mubarakfuri, Shafiyyurrahman. 2006. *Shahih Tafsir Ibnu Katsir Jilid I*. Bogor: Pustaka Ibnu Katsir.

Anam, Choirul., & Ahmad Tedy. 2005. Peran Emotion Focused Coping Terhadap Kecenderungan Post-Traumatic Stress Disorder Para Karyawan yang Menyaksikan Peledakan Bom di depan Kedutaan Besar Australia di Jakarta Tahun 2004. *Indonesian Psychological Journal*. Vol. 2. Halaman 115-116.

Anorogo, Panji., & Ninik Widiyanti. 1993. *Psikologi dalam Perusahaan.* Jakarta: Rineka Cipta.

Arlotas, Rena K. 2010. Gambaran Coping Stres pada Wilayatul Hisbah yang Ditempatkan di Desa. *Skripsi*. Medan: Fakultas Psikologi Universitas Sumatra Utara.

Audifax. 2008. *Research: Sebuah Pengantar Untuk "Mencari-Ulang" Metode Penelitian dalam Psikologi*. Yogyakarta: Jalasutra.

Azwar, Saifudin. 2007. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.

Creswell, John. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif & Desain Riset Memilih di antara Lima Pendekatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Damanik, Janianton. 2013. *Pariwisata Indonesia antara Peluang dan Tantangan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Febriana, Silvia. 2013. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stress Kerja. *Jurnal Ecopsy*. Vol 1. Halaman 25.

Gaffar, Hulaifah. 2012. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Wilayah Makassar. *Skripsi*. Makassar: Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas Hasanuddin Makassar.

Ghony, Djunaidi., & Fauzan Almanshur. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar Ruzz Media.

Haekal, M. Husain. 2009. *Sejarah Hidup Muhammad*. Jakarta: PT Litera Antar Nusa.

Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.

Hude, Darwis. 2006. *Emosi Penjelasan Religio-Psikologis tentang Emosi Manusia di dalam Alquran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Kementerian Agama RI. 2010. *Al-Qur'an & Tafsirnya Jilid I Juz 1-2-3*. Jakarta: Penerbit Lentera Abadi.

Kementerian Agama RI. 2010. *Al-Qur'an & Tafsirnya Jilid X Juz 28-29-30*. Jakarta: Penerbit Lentera Abadi.

Kusworo, Hendrie., & Janianton Damanik. 2002. Pengembangan SDM Pariwisata Daerah: Agenda Kebijakan untuk Pembuat Kebijakan. *Jurnal pariwisata*. Vol 6. Halaman 105-109.

Lazarus, R. S. 1993. From Psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks. *Annual Reviews*. Vol 44. Pages 8.

Margiati, Lulus. 1999. Stres kerja: Penyebab dan alternative pemecahannya. *Jurnal masyarakat, kebudayaan dan politik.* No 3. Halaman 71-72.

Matthieu, Monica., & Andre Ivanoff. 2006. Using Stress, Apprasail, and Coping Theories Clinical Practice: Assessments of Coping Strategies After Disasters. *Journal*. Vol 6. Pages 341-342.

Moeloeng, Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Roskakarya.

Nirwandar, Sapta. 2014. *Building Indonesia Tourism and creative Industry*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Ntoumanis, Nikos. Jemma Edmunds., & Joan Duda. 2009. Undestranding the coping process from a self determination theory perspective. *British journal of health psychology.* Vol 14. Page 251.

Nugroho, Anastasia., & Andrian Marselius. 2012. Study Deskriptif Burnout dan Coping Stres pada Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. Vol 1. Halaman 5.

Nur, Sania. 2013. Konflik, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai spada Universitas Khairun Ternate. *Jurnal EMBA*. Vol. 1. Halaman 742.

Poerwandari, Kristi. 1998. *Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian Psikologi*. Jakarta: Lembaga Pengembangan Sarana Pengukuran dan Pendidikan Psikologi (LPSP3) Universitas Indonesia.

Rustiana, Eunike., & Widya Hary Cahyati. 2012. Stres Kerja dengan Pemilihan Strategi Coping. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol 7. Halaman 150-151.

Rojaya. 2008. *Al-Ghazali Jalan Mudah Menggapai Hidayah 40 Prinsip Agama*. Bandung: Pustaka Hidayah.

Syaikh, Abdullah. 2004. *Tafsir Ibnu Katsir*. Bogor: Pustaka Imam Say-Syafi'i.

Shihab, Quraish. 2002. *Tafsir Al-Mishbah Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Quran*. Jakarta: Lentera Hati.

Safaria, Triantoro., & Nofrans Saputra. 2012. *Manajemen Emosi Sebuah Panduan Cerdas Bagaimana Mengeola Emosi Positif dalam Hidup Anda*. Jakarta: Bumi Aksara.

Saptoto, Ridwan. 2010. Hubungan Kecerdasan Emosi dengan Kemampuan Coping Adaptif. *Jurnal Psikologi*. Vol. 37. Halaman 13.

Sembiring, Agustina. 2010. Coping Stres pada Insan Pasca Stroke yang Mengikuti Klub Stroke di Rumah Sakit Jakarta. *Jurnal Psikologi*. Vol. 8. Halaman 34-35.

Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Wijono, Sutarto. 2010. *Psikologi Industri & Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Winarsunu, Tulus. 2009. *Statistik dalam Penelitian Psikologi & Pendidikan*. Malang: UMM Press.

Yusufi, Zainul M. 2009. *Ada Tuhan di balik Jiwa yang Tenang*. Jakarta: Fima Rodheta.

DAFTAR

LAMPIRAN

KEMENTRIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS PSIKOLOGI
Jalan. Gajayana 50 Telepon / Faksimile -62341 - 558916 Malang 65144
Website : www.uin-malang.ac.id / http//.psikologi.uin-malang.ac.id

Nomor : Un.3.4/TL.03/303/2016 20 April 2016
Hal : **IZIN PENELITIAN SKRIPSI**

Kepada Yth : **Kepala Bagian Personalia PT. Duta Putri Bersaudara "Saygon Waterpark" Purwosari Pasuruan**
Di
Pasuruan

Dengan hormat

Dalam rangka pengembangan keilmuan bagi mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, maka dengan ini kami mohon kepada Bpk/Ibu untuk memberikan kesempatan melakukan penelitian skripsi kepada :

Nama/NIM	:	Habib Rosyidi Yogatama / 12410109
Tempat Penelitian	:	PT. Duta Putri Bersaudara "Saygon Water Park" Purwosari Pasuruan
Judul	:	Coping Stress Karyawan Saygon Waterpark
Dosen Pembimbing	:	Endah Kurniawati P., M.Si

Penelitian ini dilaksanakan mulai tanggal 22 April s/d 20 Mei 2016 (satu minggu 5 kali penelitian)

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Dr. Fathul Lubabin Nuqul, M. Si
NIP. 19760512 200312 1 002

Tembusan :
1. Dekan
2. Wakil Dekan
3. Arsip

Daftar Hadir Penelitian

No	Hari, tanggal	Paraf	keterangan
1	Kamis, 14 April 2016	E	Penggalian data
2	Jumat, 22 April 2016	E	Penggalian data
3	Sabtu, 23 April 2016	E	Penggalian data
4	Minggu, 24 April 2016	E	Penggalian data
5	Selasa, 26 April 2016	E	Penggalian data
6	Rabu, 27 April 2016	E	Penggalian data
7	Kamis, 28 April 2016	E	Penggalian data
8	Jumat, 29 April 2016	E	Penggalian data
9	Sabtu, 30 April 2016	E	Penggalian data
10	Minggu, 1 Mei 2016	E	Penggalian data
11	Selasa, 3 Mei 2016	E	Penggalian data
12	Rabu, 4 Mei 2016	E	Penggalian data
13	Kamis, 5 Mei 2016	E	Penggalian data
14	Minggu, 8 Mei 2016	E	Penggalian data
15	Selasa, 10 Mei 2016	E	Penggalian data

Purwosari, 11 Mei 2016
Mengetahui,
Bagian Personalia Saygon
Waterpark

PT. DUTA PUTRI PERGAJUAN

EKO HARI SENAYAN

Surat Pernyataan Subyek Penelitian

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : TORIQI HIDAYAH

Alamat : Dsn. Beranan Ds. Kayoman RT/RW 02/01

Karyawan/ divisi : LIFE GUARD

Menyatakan kesediaan untuk menjadi subyek dalam penelitian "*Coping* Stres Karyawan Saygon Waterpark" yang dilakukan oleh:

Nama : Habib Rosyidi Yogatama

NIM : 12410109

Jurusan : Psikologi

Universitas : UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Keterangan dan pernyataan yang saya berikan pada peneliti tersebut dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.

Purwosari, 20 Mei 2016

Subyek Penelitian

TORIQI

.....

Surat Pernyataan Subyek Penelitian

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wiwik Suriowati

Alamat : Ds. Pucangsari Dsn. Pucangsanom

Karyawan/ divisi : cleaning Service.

Menyatakan kesediaan untuk menjadi subyek dalam penelitian "*Coping* Stres Karyawan Saygon Waterpark" yang dilakukan oleh:

Nama : **Habib Rosyidi Yogatama**

NIM : **12410109**

Jurusan : **Psikologi**

Universitas : **UIN Maulana Malik Ibrahim Malang**

Keterangan dan pernyataan yang saya berikan pada peneliti tersebut dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.

Purwosari, 20 Mei 2016
Subyek Penelitian

Wiwik - S.

Surat Pernyataan Subyek Penelitian

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Misbahul Munir

Alamat : Dsn. Beranan Ds. Kayoman Kc. Purwosari Kb. Pasuruan.

Karyawan/ divisi : CS.

Menyatakan kesediaan untuk menjadi subyek dalam penelitian "*Coping* Stres Karyawan Saygon Waterpark" yang dilakukan oleh:

Nama : **Habib Rosyidi Yogatama**

NIM : **12410109**

Jurusan : **Psikologi**

Universitas : **UIN Maulana Malik Ibrahim Malang**

Keterangan dan pernyataan yang saya berikan pada peneliti tersebut dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.

Purwosari, 20 Mei 2016
Subyek Penelitian

Misbahul Munir