

BAB II KAJIAN KONSEPTUAL

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang dapat dijadikan sebagai referensi dan sumber inspirasi bagi peneliti dalam melaksanakan penelitian. Penelitian-penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini adalah yang memiliki kesamaan variabel dengan penelitian yang sedang dilakukan yaitu *coping strategy* atau yang berhubungan dengan stres kerja. Kajian atas penelitian-penelitian sebelumnya dapat menjadi tolok ukur bagi peneliti untuk mengevaluasi capaian dan implikasi dari penelitian yang dilakukan. Penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Annisa, T., & Kadiyono, A. L. (2022). *Stres dan Coping Strategy* Karyawan di Masa Pandemi Covid-19: Studi Kasus Pada Perusahaan Bidang Pelayanan Penyelenggaraan Program Jaminan Sosial. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 10(2), 319-328.
2. Aprilia, Lintang D., Nasichah., Rachma, Shabilla N., Ubaidillah, M., Tunnazah, S. (2023). Strategi *Coping* Stres pada Studi Mahasiswa yang Bekerja di Jabodetabek. *Jurnal Pendidikan Sosial dan Konseling*. Vol. 1 (3), 1098-1106.
- Ichsan, M., Agung, S., Shifa, A., & Amanda P. (2022). Analisis Pengaruh *Work Stres* dan *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan di DKI Jakarta Selama Pandemi COVID-19. *Jurnal Ecogen: Universitas Negeri Padang*. Vol. 5 (3), 353-363.

3. Putra, Sabila Andira., & Setiatin, S. (2021). Strategi *Coping* dan Implikasinya Pada Kondisi Kerja Perekam Medis di RSIA Limijati Bandung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*. Vol. 1(8), 1057-1067.
4. Silaban, Anatasya. (2023). *Coping Stres* Buruh PT Sigap Jaya Sampoerna Bandung. Skripsi Prodi Pekerjaan Sosial Poltekesos Bandung.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu *Coping strategy* Pegawai dalam Menghadapi Stres di PT Anyaman Karya Indonesia Kota Bandung

No	Judul dan Pengarang	Tujuan Penelitian	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	<i>Stres dan Coping Strategy</i> Karyawan di Masa Pandemi Covid-19: Studi Kasus Pada Perusahaan Bidang Pelayanan Penyelenggaraan Program Jaminan Sosial Tria Annisa dan Anissa Lestari Kadiyono (2022)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran <i>stres</i> dan <i>Coping strategy</i> pada karyawan perusahaan penyelenggara program jaminan sosial selama masa Pandemi Covid-19.	Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa kondisi kerja di kantor selama masa pandemi Covid-19 dianggap sebagai sumber stres bagi karyawan. Dalam mengatasi permasalahan terkait perasaan tertekan yang dialami, para responden cenderung lebih banyak menggunakan strategi <i> coping </i> yang berfokus pada pemecahan masalah (<i>problem-focused coping</i>) dibandingkan dengan strategi <i> coping </i> yang berfokus pada pengelolaan emosi (<i>emotion-focused coping</i>).	Persamaannya variabel <i>Coping Strategy</i> Karyawan	Perbedaannya menggunakan metode kualitatif pendekatan eksploratif dan fokus pada bidang perusahaan
2	Strategi <i>Coping</i> Stres pada Studi Mahasiswa yang Bekerja di Jabodetabek	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi <i> coping </i> stres yang dilakukan oleh mahasiswa yang	Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa strategi <i> coping </i> dari kebanyakan mahasiswa yang bekerja di	Persamaan metode menggunakan kuantitatif	Perbedaan Objek yaitu mahasiswa dan lokasi yaitu Jabodetabek

No	Judul dan Pengarang	Tujuan Penelitian	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Lintang Dwi Aprilia, dkk. (2023)	bekerja di Jabodetabek	Jabodetabek yaitu berusaha memahami penyebab stres dan tidak menyalahkan orang lain. Sedikit dari responden setuju untuk meminta bantuan kepada orang lain jika mengalami masalah pemicu stres.		
3	Analisis Pengaruh Work <i>Stres</i> dan <i>Burnout</i> Terhadap Kinerja Karyawan di DKI Jakarta Selama Pandemi COVID-19 Mohammad Ichsan dkk. (2022)	Tujuan penelitian ini untuk menguji bagaimana variabel bebas stres kerja dan <i>burnout</i> mempengaruhi kinerja karyawan di DKI Jakarta Selama Pandemi COVID-19	Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa stres kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa temuan dari penelitian sebelumnya dan penelitian ini secara bersamaan menunjukkan bahwa <i>burnout</i> dan work stress memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.	Persamaannya variabel <i>burnout</i> & Menggunakan metode kuantitatif	Perbedaannya objek yang diteliti.
4	<i>Strategy Coping</i> dan Implikasinya Pada Kondisi Kerja Perakam Medis di RSIA Limijati Bandung. Sabila Andira Puutra dan Sali Setiatin (2021).	Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana upaya <i>Coping</i> yang dilakukan oleh perekam medis sehingga menghasilkan kondisi kerja yang lebih baik.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa banyak kegiatan yang dapat dilakukan sebagai <i>Coping strategy</i> terhadap <i>stres</i> seperti memelihara ikan, liburan, mendengarkan musik, makan, bercanda di waktu senggang, membuka media sosial, dsb.	Persamaannya variabel <i>strategy Coping</i>	Perbedaannya metode yang digunakan kualitatif deskriptif
5	<i>Coping Stres</i> Buruh PT Sigap Jaya Sampoerna Bandung	Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran umum tentang <i>Coping</i>	Hasil dari penelitain ini menunjukkan bahwa buruh PT Sigap Jaya Sampoerna memiliki	Persamaannya metode kuantitaif deskriptif	Perbedaannya pada objek yaitu buruh dan lokasi penelitian

No	Judul dan Pengarang	Tujuan Penelitian	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Anatasya Silaban (2023).	<i>stres</i> buruh PT Sigap Jaya Sampoerna Bandung yang mencakup aspek Problem Focused <i>Coping</i> dan Emotion Focused <i>Coping</i>	usaha <i>Coping stres</i> yang berfokus ke usaha untuk penekanan emosi yang ditimbulkan oleh masalah.	dan variabel <i>Coping</i> .	

Dalam penelitian terdahulu di atas disimpulkan bahwa pada penelitian yang di teliti menggunakan dapat menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif, objek yang diteliti beragam, dan lokasi penelitian yang juga beragam. Hasil dari penelitian terdahulu meliputi gambaran umum *coping* stres pada lingkungan kerja baik itu ketika pandemi maupun pasca pandemi Covid-19. Sehingga berdasarkan simpulan, akan ada pembaharuan yang diteliti yaitu dengan menggunakan metode kuantitatif dan menggunakan objek penelitian yang berfokus kepada karyawan atau pekerja di perusahaan bidang fashion. Hal ini akan berpengaruh kepada variabel yang diteliti yaitu cara atau bagaimana karyawan melakukan *coping strategy* dalam menghadapi stres dengan optimal sehingga dapat menghasilkan penelitian yang dapat diterapkan sehingga mengurangi beban stres dalam bekerja.

2.2 Teori yang Relevan dengan Penelitian

2.2.1 Teori *Coping Strategy*

1. Pengertian *Coping strategy*

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (BPPB Kemendikbud, 2016) *strategy* adalah rencana yang cermat tentang kegiatan untuk mencapai sasaran yang lebih merinci. Seseorang dapat melakukan suatu kegiatan untuk mencapai apa yang dituju dengan rencana yang cermat.

Coping merupakan segala bentuk perilaku yang terlihat maupun tersembunyi yang dapat dilakukan seseorang untuk mereduksi atau menghilangkan ketegangan psikologis dalam kondisi yang penuh tekanan atau stres (Yani, 1997). Sementara itu, Sarafino (2002) menguraikan bahwa *coping* adalah upaya untuk menetralkan atau mengurangi stres yang telah terjadi. Lebih lanjut, Haber dan Runyon (1984) menjelaskan bahwa *coping* adalah segala bentuk perilaku dan pemikiran (baik negatif maupun positif) yang dapat menurunkan kondisi yang membebani individu sehingga tidak menimbulkan stres.

Menurut Siti (2017), *coping* merupakan respons perilaku dan pemikiran individu terhadap stres, di mana penggunaan sumber daya yang ada pada diri individu atau lingkungan sekitar dilakukan secara sadar, dengan tujuan untuk mengurangi atau mengatur konflik-konflik yang muncul dari dalam diri maupun luar dirinya, sehingga dapat mengelola kehidupan dengan lebih baik. Dengan kata lain, individu merespons stres secara sadar dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia pada dirinya atau lingkungannya.

Berbeda dengan Siti, Khairunnisa dan Sri (2015) berpandangan bahwa *coping* adalah proses di mana individu berusaha untuk menangani dan menguasai situasi yang memberatkan atau melebihi sumber daya yang dimilikinya, dengan melakukan perubahan kognitif maupun perilaku untuk memperoleh rasa aman. Selain itu, Eunike dan Widya (2012) juga menyatakan bahwa *coping* atau kemampuan mengatasi masalah merupakan sebuah proses yang digunakan individu dalam menghadapi tuntutan yang

menyebabkan stres, dengan memanfaatkan kemampuan yang dimilikinya untuk mengatasi masalah tersebut.

Adapun Menurut Rasmun dalam Reininda (2022), *coping strategy* didefinisikan sebagai proses yang dilalui oleh individu dalam menyelesaikan situasi yang penuh tekanan. Setiap individu memiliki reaksi yang berbeda-beda terhadap situasi atau masalahnya, begitu pula dengan cara yang akan dipilih untuk menyelesaikan permasalahannya. Sementara itu, Moreno et al. dalam Eriza dkk. (2022) menguraikan bahwa *coping strategy* merupakan upaya untuk mengontrol dan mengelola kondisi yang memberatkan, menemukan cara untuk memecahkan masalah, serta untuk mengatasi atau mengurangi timbulnya rasa stres.

2. Jenis-Jenis *Coping Strategy*

Menurut Lazarus dan Folkman dalam (Muhammad, 2022), ada dua jenis *strategy coping*, yaitu *emotional focused coping* dan *problem focused coping*.

1. *Coping* yang berfokus pada emosi (*emotional focused coping*)

Emotional focused coping merupakan penanganan stres dengan pengendalian respon emosi yang diakibatkan oleh stresor. *Emotional focused coping* lebih menekankan pada upaya untuk mereduksi emosi negatif yang dialami individu saat menghadapi masalah atau tekanan. Adapun komponen-komponen dari *coping* yang berfokus pada emosi, yaitu:

- 1) *Positive reappraisal* (memberi penilaian positif) merupakan reaksi individu dalam menciptakan makna positif yang bertujuan untuk mengembangkan diri, termasuk dengan melibatkan diri dalam hal-hal yang bersifat religius. Sebagai contoh, seseorang yang menerapkan *positive reappraisal* akan senantiasa berpikir dengan cara yang optimistis, mampu mengambil hikmah dari setiap peristiwa yang terjadi, tidak pernah menyalahkan orang lain, serta tetap bersyukur dengan apa yang masih dimilikinya saat ini.
- 2) *Accepting responsibility* (penekanan pada tanggung jawab) yaitu individu bereaksi dengan menumbuhkan kesadaran akan perannya dalam permasalahan yang dihadapi, serta berusaha menempatkan segala sesuatu sebagaimana mestinya. Sebagai contoh, seseorang yang melakukan *accepting responsibility* akan menerima segala sesuatu yang terjadi saat ini sebagaimana adanya dan mampu menyesuaikan diri dengan kondisi yang sedang dialaminya.
- 3) *Self controlling* (pengendalian diri) yaitu individu bereaksi dengan melakukan regulasi, baik dalam perasaan maupun tindakan. Sebagai contoh, seseorang yang melakukan *coping* dalam penyelesaian masalah akan selalu berpikir sebelum bertindak dan menghindari tindakan yang tergesa-gesa.
- 4) *Distancing* (menjaga jarak) yaitu individu bereaksi dengan tidak terbelenggu oleh permasalahan. Sebagai contoh, seseorang yang melakukan *distancing* dalam penyelesaian masalah terlihat dari

sikapnya yang kurang peduli terhadap persoalan yang sedang dihadapi, bahkan mencoba melupakannya seolah-olah tidak pernah terjadi apa-apa.

- 5) *Escape avoidance* (menghindarkan diri) yaitu individu bereaksi dengan menghindari masalah yang dihadapi. Sebagai contoh, seseorang yang melakukan *coping* ini dalam penyelesaian masalah terlihat dari sikapnya yang selalu menghindar dan bahkan sering kali melibatkan diri dalam perbuatan negatif, seperti tidur terlalu lama, minum obat-obatan terlarang, dan tidak mau bersosialisasi dengan orang lain.

2. *Coping* yang berfokus pada masalah (*problem focused coping*)

Problem focused coping merupakan strategi penanganan stres dengan cara mengurangi atau memecahkan masalah yang menjadi sumber stres. *Coping* jenis ini biasanya melibatkan tindakan langsung untuk memecahkan masalah atau mencari informasi yang berguna untuk membantu penyelesaian masalah tersebut. Adapun komponen-komponen dari *coping* yang berfokus pada masalah, yaitu:

- 1) Mencari dukungan informasi (*seeking informational support*) yaitu reaksi individu dalam mencari dukungan dari pihak luar, baik berupa informasi, bantuan nyata, maupun dukungan emosional. Sebagai contoh, seseorang yang menerapkan strategi ini akan berusaha menyelesaikan masalahnya dengan cara mencari bantuan dari orang-orang di luar lingkup keluarga, seperti teman, tetangga,

pembuat kebijakan, atau profesional. Bantuan yang diberikan dapat berupa dukungan fisik maupun non-fisik.

- 2) Konfrontasi (*confrontative coping*) yaitu reaksi individu untuk mengubah keadaan yang dapat menggambarkan tingkat risiko yang harus diambil. Sebagai ilustrasi, seseorang yang melakukan konfrontasi akan berusaha menyelesaikan masalahnya dengan melakukan tindakan-tindakan yang mungkin bertentangan dengan aturan yang berlaku, meskipun terkadang menghadapi risiko yang cukup besar.
- 3) Merencanakan penyelesaian masalah (*planful problem solving*) yaitu reaksi individu dengan melakukan upaya-upaya tertentu yang bertujuan untuk mengubah keadaan, diikuti dengan pendekatan analitis dalam menyelesaikan masalah. Sebagai contoh, seseorang yang menerapkan strategi ini akan bekerja dengan penuh konsentrasi dan perencanaan yang cukup baik, serta bersedia mengubah gaya hidupnya agar masalah yang dihadapi secara bertahap dapat terselesaikan.

3. Fungsi *Coping Strategy*

Menurut Mufidatun (2017), *coping* berfungsi untuk mengubah situasi yang menyebabkan timbulnya stres atau mengatur reaksi emosional yang muncul sebagai respons terhadap suatu masalah. Dalam hal ini, *coping* berfungsi sebagai upaya individu untuk mengelola tuntutan internal maupun

eksternal yang dinilai memberatkan atau melebihi sumber daya yang dimilikinya.

Melalui strategi *coping*, individu berusaha mengatasi atau mengurangi dampak negatif dari situasi yang menyebabkan stres. Hal ini dapat dilakukan dengan mengubah kondisi penyebab stres itu sendiri atau dengan mengelola reaksi emosional yang muncul akibat masalah tersebut. Dengan demikian, *coping* memainkan peran penting dalam mempertahankan keberfungsian optimal individu saat menghadapi permasalahan dalam hidupnya.

4. Faktor-Faktor yang Memengaruhi *Coping Strategy*

Menurut Taylor (2009) dalam penelitian M. Nur Syiddiq (2023), terdapat dua faktor utama yang memengaruhi individu dalam melakukan strategi coping. Kedua faktor tersebut dapat dikategorikan sebagai faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri individu, seperti karakteristik kepribadian dan metode *coping* yang biasa digunakan oleh individu tersebut. Sementara itu, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri individu, seperti ketersediaan waktu, uang, tingkat pendidikan, kualitas hidup, dukungan keluarga dan sosial, serta tidak adanya stresor lain yang dapat mengganggu.

Lazarus dan Folkman (dalam Andriati dkk., 2022) juga menyebutkan beberapa faktor lain yang dapat memengaruhi proses coping pada individu. Hal ini menunjukkan bahwa strategi *coping* yang dipilih dan digunakan oleh individu dipengaruhi oleh kompleksitas faktor-faktor, baik yang berasal dari dalam maupun luar diri individu tersebut, yaitu:

1. Kesehatan Fisik

Kesehatan fisik menjadi aspek yang sangat penting, karena dalam upaya mengatasi stres, individu dituntut untuk dapat mengerahkan energi dan kemampuan yang cukup banyak.

2. Keyakinan atau Pandangan Positif

Keyakinan diri atau pandangan positif menjadi sumber daya psikologis yang sangat penting. Seperti keyakinan akan nasib (*eksternal locus of control*) yang dapat mengarahkan individu pada penilaian ketidakberdayaan (*helplessness*), yang pada akhirnya akan menurunkan kemampuan *coping strategy* berfokus pada pemecahan masalah (*problem-solving focused coping*).

3. Keterampilan Memecahkan Masalah

Keterampilan ini mencakup kemampuan untuk mencari informasi, menganalisis situasi, mengidentifikasi masalah, serta menghasilkan dan mempertimbangkan alternatif tindakan yang sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Selanjutnya, individu dapat melaksanakan rencana dan melakukan tindakan yang tepat.

4. Keterampilan Sosial

Keterampilan ini meliputi kemampuan untuk berkomunikasi dan berperilaku sesuai dengan nilai-nilai sosial yang berlaku di masyarakat.

5. Dukungan Sosial

Dukungan ini mencakup pemenuhan kebutuhan informasi dan emosional yang diberikan oleh orang tua, anggota keluarga, saudara, teman, dan lingkungan masyarakat sekitar.

6. Materi

Dukungan ini berupa sumber daya berupa uang, barang barang atau layanan yang biasanya dapat diperoleh atau dibeli.

2.2.2 Teori Stres

1. Pengertian Stres

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), stres adalah gangguan atau kekacauan mental dan emosional yang disebabkan oleh faktor luar. Menurut McQuade dan Aikman, stres merupakan suatu faktor yang sangat berpengaruh terhadap berbagai penyakit seperti sakit kepala, alergi, serangan jantung, diabetes, demam, kanker, radang sendi, insomnia, emphysema, darah tinggi dan alkoholisme (Suharto, 2009).

Sedangkan Anwar Prabu berpendapat bahwa stres kerja merupakan suatu perasaan tertekan atau menekan yang dialami oleh karyawan dalam menghadapi pekerjaannya (dalam Septianto, 2010: 32). Stres dalam pekerjaan dapat dikatakan sebagai konsekuensi dari setiap kegiatan, situasi, atau kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikologis atau fisik secara berlebihan terhadap karyawan. Robbin (1998) menyatakan bahwa stres kerja merupakan suatu kondisi dinamis, dimana individu dihadapkan pada peluang, kendala, dan tuntutan yang terkait dengan apa yang sangat

diinginkannya, namun hasil yang diperoleh dipersepsikan sebagai sesuatu yang tidak pasti dan tidak penting (dalam Mierrina, 2011: 149-164).

Sementara itu, stres kerja menurut pendapat peneliti lain merupakan hasil interpretasi karyawan terhadap sumber-sumber stres, seperti tuntutan pekerjaan, relasi antar karyawan, dan tuntutan eksternal (seperti masalah rumah tangga). Hal ini mengakibatkan karyawan berada dalam keadaan perasaan tertekan yang cenderung positif (*eustress*) atau negatif (*distress*). Apabila karyawan dapat berada dalam kondisi stres yang optimal, maka seharusnya mereka dapat berpikir dengan jernih sehingga dapat mempertimbangkan cara mengatasi stres yang baik (Ridwan et al., 2020).

2. Indikator Stres

Menurut Robbins dalam Massie, Areros, dan Rumawas (2018), indikator-indikator stres kerja terdiri dari:

- 1) Tuntutan tugas, yaitu faktor yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang, seperti kondisi kerja dan tata letak fisik.
- 2) Tuntutan peran, yaitu tekanan yang diberikan kepada seseorang sebagai fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam organisasi.
- 3) Tuntutan antar pribadi, yaitu tekanan yang diciptakan oleh interaksi antar karyawan.
- 4) Struktur organisasi, yaitu pengakuan organisasi akan kebutuhan untuk mengkoordinasikan pola interaksi anggota organisasi secara formal.
- 5) Kepemimpinan organisasi, yaitu aktivitas memotivasi, memimpin, dan tindakan lainnya yang melibatkan interaksi dengan orang lain.

Sedangkan menurut Hasibuan dalam penelitiannya (2014) stres kerja memiliki lima indikator sebagai berikut:

- 1) Konflik perbedaan pendapat antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok, yang diukur berdasarkan persepsi responden mengenai adanya konflik antara karyawan dengan pimpinan.
- 2) Komunikasi, yaitu proses penyampaian informasi dari satu pihak kepada pihak lain dalam organisasi. Komunikasi yang buruk antar karyawan dapat memicu timbulnya konflik.
- 3) Waktu kerja untuk melakukan pekerjaan, baik siang maupun malam, yang diukur melalui persepsi responden terkait jam kerja yang dirasa terlalu panjang.
- 4) Sikap pimpinan yang diukur berdasarkan persepsi responden mengenai ketidakadilan pimpinan dalam memberikan tugas.
- 5) Beban kerja yang dirasakan melebihi kemampuan pekerja, yang diukur melalui persepsi responden terkait target pekerjaan yang dirasa berlebihan.

3. Faktor-Faktor Stres

Munandar (2001) menjelaskan bahwa sumber stres kerja dapat berasal dari berbagai aspek pekerjaan, karena setiap aspek dalam pekerjaan berpotensi menjadi pemicu stres (*stressor*). Namun, hal tersebut tergantung pada bagaimana karyawan menyikapi situasi tersebut.

Sedangkan Robbins (1998) menguraikan tiga sumber utama stres kerja (*Work Stressor*) yang paling berpotensi. Pertama, faktor lingkungan

yang meliputi ketidakpastian ekonomi, politik, dan teknologi. Kedua, faktor organisasi yang mencakup tuntutan tugas, peran, antarpribadi, struktur organisasi, kepemimpinan, serta tahap perkembangan organisasi. Ketiga, faktor individual seperti masalah keluarga, ekonomi, dan kepribadian (dalam Mierrina, 2011: 149-164).

Edelwich mengidentifikasi beberapa faktor struktural yang berkaitan dengan pekerjaan yang pada gilirannya menyebabkan stres dan *burnout* (Zastrow, 1999) yaitu sebagai berikut:

- 1) Beban kerja yang terlalu banyak, ditandai dengan jam kerja yang panjang.
- 2) Tidak adanya peluang pengembangan karir.
- 3) Terlalu banyak pekerjaan administratif yang harus diselesaikan.
- 4) Pelatihan kerja yang tidak memadai.
- 5) Tidak dihargai oleh klien.
- 6) Tidak dihargai oleh atasan (*supervisor*).
- 7) Gaji yang tidak sesuai.
- 8) Kurangnya dukungan dalam pengambilan keputusan penting.
- 9) Tidak memiliki wewenang yang cukup (*powerlessness*).
- 10) Sistem yang tidak responsif terhadap kebutuhan klien.
- 11) Kondisi dan situasi kerja yang buruk.
- 12) Adanya diskriminasi berdasarkan jenis kelamin.
- 13) Terlalu banyak perjalanan dinas.
- 14) Terisolasi dari teman dan sahabat.

15) Tidak memiliki kehidupan sosial yang memadai.

4. Dampak Stres

Menurut Cox ada lima jenis konsekuensi dari dampak stres meliputi: *Subjective effect*, *Behavioral effect*, *Cognitive effect*, *Physiological effect*, *Organizational effect* (Dalam Mierrina, 2014:149-164)

- 1) *Subjective effect* yaitu karyawan merasa agresif, acuh tak acuh, cemas, kelelahan, frustrasi, depresi, gugup, rendah diri, kehilangan kesabaran, dan merasa kesepian.
- 2) *Behavioral effect* yaitu karyawan cenderung mengalami kecelakaan, penyalahgunaan alkohol dan obat-obatan, ledakan emosi yang tiba-tiba, makan berlebihan, merokok berlebihan, tidur berlebihan, perilaku yang lebih mengikuti kata hati, dan tertawa gugup.
- 3) *Cognitive effect* yaitu karyawan mengalami kesulitan dalam mengambil keputusan yang jelas, konsentrasi buruk, perhatian yang pendek, sangat sensitif terhadap kritik, dan hambatan mental.
- 4) *Physiological effect* yaitu hal-hal yang berhubungan dengan kondisi tubuh atau kesehatan karyawan seperti terjadi peningkatan kadar gula, denyut jantung, berkeringat berlebihan, tekanan darah, pembesaran pupil, kekeringan mulut, dan suhu tubuh yang tidak stabil.
- 5) *Organizational effect* yaitu meningkatnya ketidakhadiran, pergantian karyawan, produktivitas yang rendah, keterasingan dari rekan kerja, ketidakpuasan kerja, dan menurunnya kesetiaan terhadap perusahaan.

Robbins dan Judge, 2011 (dalam penelitian Asri Karimah, 2014) mengemukakan dampak negatif stres ada tiga, yaitu psikologis, kesehatan fisik, dan perilaku individu.

1) Efek psikologis yang dapat timbul akibat kondisi stres, antara lain:

- (1) Kesulitan berkonsentrasi
- (2) Ketidakpuasan dalam bekerja
- (3) Gangguan afektif, seperti kecemasan, depresi, dan mudah marah
- (4) Gangguan somatik, seperti sakit kepala, sesak napas, dan pusing
- (5) Rendahnya penghargaan diri

Dalam jangka panjang, kondisi stres dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap kondisi psikologis individu. Beberapa efek yang dapat muncul antara lain adalah insomnia, kecemasan dan depresi kronis, neurosis, serta peningkatan risiko bunuh diri (Hardy, Carson, & Thomas, 1998).

2) Efek kesehatan fisik pada individu dengan kondisi stres yang dialami dapat menimbulkan beragam efek negatif. Gejala-gejala yang dapat muncul antara lain sakit kepala, sakit punggung, gangguan pola tidur, gangguan sistem pernapasan, dan gangguan sistem kekebalan tubuh (Dollard, Winefield, & Winefield, 2003). Sementara itu stres dalam jangka panjang juga berpotensi menyebabkan penyakit jantung, hipertensi, serta penurunan kondisi kesehatan secara keseluruhan (Hardy et al., 1998).

3) Efek perilaku akibat kondisi stres yang dialami dapat memicu

berbagai perubahan dalam perilaku individu. Gejala-gejala yang dapat terlihat antara lain peningkatan konsumsi alkohol, rokok, dan obat-obatan, penurunan kinerja dan produktivitas kerja, sikap apatis, tingkat absensi yang tinggi, serta risiko kecelakaan kerja yang meningkat dan angka pergantian karyawan yang tinggi (Dollard et al., 2003). Sedangkan efek perilaku akibat stres dalam jangka panjang juga dapat berdampak pada perpecahan hubungan dalam rumah tangga dan isolasi dari kehidupan sosial di sekitarnya (Hardy et al., 1998).

Adapun kegagalan untuk mengenali dan menangani gejala stres di tempat kerja dapat memberikan dampak yang signifikan bagi kelangsungan dan keberlanjutan suatu organisasi atau usaha. Beberapa dampak yang dapat timbul antara lain penurunan motivasi karyawan, peningkatan angka absensi, penurunan produktivitas, pengambilan keputusan yang kurang tepat, rendahnya efisiensi operasional, serta terganggunya hubungan dan kerja sama dengan pihak-pihak terkait dalam industri (Stranks, 2005).

5. Strategi Penanganan Stres Kerja

Menurut Zastrow, 1999 menuturkan dalam (Suharto, 2009) ada beberapa penjelasan ringkas untuk mencegah dan mengurangi stres maupun *burnout*. Cara yang diberikan pada dasarnya hanya dapat berjalan efektif apabila dilaksanakan dengan komitmen dan usaha yang sungguh-sungguh.

- 1) Merumuskan tujuan dan manajemen waktu yang baik
- 2) Membiasakan diri berpikir positif

- 3) Mengidentifikasi dan mengubah pola pikir yang memicu stres
- 4) Menerapkan teknik-teknik relaksasi
- 5) Berolahraga secara rutin
- 6) Terlibat dalam kegiatan diluar pekerjaan atau hobi yang menyenangkan
- 7) Melakukan aktivitas menyenangkan secara berkala
- 8) Membangun sistem dukungan sosial yang kuat
- 9) Memvariasikan jenis pekerjaan atau aktivitas
- 10) Menggunakan humor sebagai strategi *coping*
- 11) Menyesuaikan diri dengan situasi atau peristiwa yang menjadi sumber stres

2.2.3 Teori Pegawai

1. Pengertian pegawai

Pegawai merupakan komponen penting dalam pelaksanaan operasional suatu organisasi atau perusahaan. Sebagaimana dikemukakan Manullang (1993:25), tenaga kerja atau pegawai adalah salah satu faktor produksi yang sangat esensial, selain faktor-faktor lain seperti alat-alat produksi, modal, metode, dan pasar. Kelima elemen produksi ini dikenal dengan istilah "5M" (*material, man, money, method, dan market*). Selanjutnya Harsono (1994:30) memaparkan bahwa pegawai adalah orang-orang yang diberikan tugas, tanggung jawab, dan wewenang sesuai dengan bidang, keahlian, dan keterampilan (*skill*) yang dimiliki. Mereka diharapkan dapat melaksanakan tugas-tugas tersebut berdasarkan perencanaan, jadwal, waktu, dan anggaran biaya yang telah ditentukan.

Adapun Hasibuan (2007:13) menjelaskan bahwa pegawai adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaga fisik dan pikirannya kepada suatu perusahaan atau organisasi, dan kemudian memperoleh imbalan sesuai dengan perjanjian atau kontrak kerja yang telah disepakati. Sementara itu, menurut Widjaja (2006:113), pegawai merupakan sumber daya manusia, baik secara fisik maupun mental, yang senantiasa dibutuhkan oleh organisasi atau perusahaan. Dengan demikian, pegawai dapat dianggap sebagai salah satu modal utama dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

Menurut Suharno (2008:22) pegawai dapat dipandang sebagai individu yang ditugaskan untuk melaksanakan operasional suatu perusahaan. Mereka bekerja untuk mendapatkan imbalan atau gaji, dan berperan sebagai penggerak utama setiap organisasi. Tanpa kehadiran pegawai, organisasi dan sumber daya lainnya tidak akan memiliki arti yang signifikan. Peran penting pegawai ini akan sangat mempengaruhi berbagai aspek, seperti produktivitas kerja, kualitas pekerjaan, disiplin kerja, serta loyalitas mereka terhadap perusahaan. Keberadaan dan kontribusi pegawai menjadi faktor kunci bagi keberhasilan dan keberlanjutan organisasi atau perusahaan.

Berdasarkan pemaparan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pegawai merupakan modal utama bagi suatu organisasi, baik itu organisasi pemerintah maupun swasta. Keberhasilan atau kegagalan organisasi dalam mencapai tujuannya sangat bergantung pada peran dan kontribusi pegawai yang memimpin dan melaksanakan tugas-tugas dalam organisasi tersebut. Pegawai yang telah memberikan tenaga, pikiran, dan dedikasi mereka dalam

menjalankan tugas dan pekerjaan, baik di organisasi pemerintah maupun swasta, akan memperoleh imbalan atau balas jasa sebagai apresiasi atas kontribusi yang telah diberikan. Dengan demikian, pegawai dapat dianggap sebagai aset utama dan penggerak utama bagi setiap organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2. Hak pegawai

Hak sebagai sesuatu yang mutlak harus diberikan atau dipenuhi bagi setiap individu sesuai dengan kedudukannya atau statusnya dalam suatu konteks. Hak merupakan suatu kepemilikan atau klaim yang sah yang harus diakui dan dihormati oleh pihak lain. Dengan kata lain, hak adalah suatu yang melekat pada diri seseorang dan wajib untuk dipenuhi atau dilindungi. Pegawai memiliki hak yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut terkait hak-hak pekerja:

1) Hak mendapatkan upah/gaji

Setiap pegawai atau buruh memiliki hak untuk menerima gaji atau upah yang merupakan imbalan atas pekerjaan atau jasa yang telah mereka lakukan. Gaji atau upah tersebut diterima dalam bentuk uang, yang besarnya ditetapkan berdasarkan perjanjian kerja, kesepakatan, atau peraturan perundang-undangan yang berlaku. Gaji atau upah yang diterima harus dapat memenuhi penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Hak atas gaji atau upah yang adil dan memadai merupakan salah satu hak fundamental bagi setiap pegawai.

2) Hak atas pekerjaan dan penghasilan yang layak bagi kemanusiaan

Upah atau gaji yang layak dapat diartikan sebagai penghasilan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan dasar pekerja dan keluarganya. Hal ini berarti bahwa pekerja harus menerima imbalan finansial yang mencukupi untuk membiayai kebutuhan pokok, seperti makanan, perumahan, pakaian, serta layanan-layanan esensial lainnya seperti transportasi, kesehatan, dan pendidikan anak-anak. Hak atas pekerjaan dan penghasilan yang memadai merupakan hak fundamental bagi setiap pekerja agar dapat hidup dengan layak dan bermartabat.

3) Hak bebas memilih dan pindah pekerjaan sesuai bakat dan kemampuannya

Pada pasal 31 UU Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, setiap tenaga kerja memiliki hak dan kesempatan yang setara untuk memilih, mendapatkan, atau berpindah ke pekerjaan lain sesuai dengan bakat serta kemampuan yang dimilikinya. Tujuannya adalah agar setiap pekerja dapat memperoleh penghasilan yang layak, baik di dalam maupun di luar negeri.

4) Hak atas pembinaan keahlian kejuruan untuk memperoleh serta menambah keahlian dan keterampilan

Sebagaimana diatur dalam Pasal 11 UU Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, pekerja tidak hanya memiliki hak untuk memperoleh penghasilan yang tetap, tetapi juga berhak untuk mendapatkan pelatihan atau pembinaan kerja. Hal ini bertujuan agar pekerja dapat

menambah dan meningkatkan pengetahuan, keahlian, serta keterampilan yang dimiliki.

- 5) Hak mendapatkan perlindungan atas keselamatan, kesehatan serta perlakuan yang sesuai dengan martabat manusia

Berdasarkan Pasal 86 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, setiap pekerja memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan atas kesehatan dan keselamatan kerja, serta jaminan atas moral, kesusilaan, dan perilaku yang sesuai dengan harkat dan martabat manusia. Ketentuan ini menegaskan bahwa perlindungan atas hak-hak pekerja tersebut harus menjadi perhatian utama bagi para pengusaha. Hal ini dapat diwujudkan melalui penerapan sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja yang telah terintegrasi dengan peraturan perusahaan.

- 6) Hak atas istirahat tahunan

Setiap pekerja yang telah memiliki masa kerja selama 12 (dua belas) bulan secara berturut-turut pada satu perusahaan atau beberapa perusahaan yang tergabung dalam satu organisasi, berhak mendapatkan hak-hak tertentu.

- 7) Hak atas suatu pembayaran penggantian istirahat tahunan

Dalam hal hubungan kerja diputuskan oleh pengusaha tanpa alasan mendesak yang diberikan oleh pekerja, atau oleh pekerja karena alasan mendesak dari pengusaha, maka pekerja yang telah memiliki masa

kerja minimal enam bulan terhitung sejak waktu ia berhak atas istirahat tahunan terakhir, berhak mendapatkan hak-hak tertentu.

- 8) Hak untuk melakukan perundingan atau penyelesaian perselisihan hubungan industrial melalui bipartit, mediasi, konsiliasi, arbitrase dan penyelesaian melalui pengadilan.

Berdasarkan regulasi yang tercantum dalam undang-undang di Indonesia terkait hak-hak karyawan/pegawai maka hak-hak pegawai meliputi: hak atas upah, hak untuk melakukan perundingan, hak untuk istirahat, hak untuk pembinaan, hak untuk bebas memilih, dan hak perlindungan. Pegawai yang bekerja di perusahaan hendaknya mendapatkan hak yang sesuai dengan peraturan yang ada.

3. Permasalahan Pegawai

Berdasarkan klasifikasi yang dikemukakan oleh Johnson (1984:261), dampak negatif dari industrialisasi yang dapat menimbulkan masalah sosial dapat dirangkum dalam 5A, yaitu:

- 1) *Alienation*: Perasaan keterasingan dari diri sendiri, keluarga, dan kelompok sosial, yang dapat memicu sikap apatis, marah, dan kecemasan.
- 2) *Alcoholism* atau *Addiction*: ketergantungan pada alkohol, obat-obatan terlarang, atau rokok yang dapat menurunkan produktifitas, merusak kesehatan fisik dan mental, serta kehidupan sosial seseorang.

- 3) *Absenteeism*: Ketidakhadiran atau perilaku membolos kerja yang disebabkan oleh rendahnya motivasi, perasaan malas, tidak merasa memiliki perusahaan, atau masalah kesehatan fisik dan mental.
- 4) *Accidents*: kecelakaan kerja yang disebabkan oleh penurunan konsentrasi pekerja atau oleh lemahnya sistem keselamatan dan kesehatan di lingkungan kerja.
- 5) *Abuse*: Bentuk-bentuk perlakuan salah terhadap anak-anak atau pasangan dalam keluarga, seperti pemukulan dan hardikan yang berlebihan, yang disebabkan oleh frustrasi, kebosanan, dan kelelahan di tempat kerja.

Selain dampak-dampak negatif yang telah disebutkan sebelumnya, industrialisasi juga menimbulkan beberapa permasalahan sosial lainnya. Salah satu permasalahan utama adalah diskriminasi di tempat kerja atau tindakan tidak adil terhadap kelompok-kelompok tertentu, seperti perempuan, remaja, lansia, kaum minoritas, imigran, dan penyandang disabilitas. Selain itu, beberapa industri dan perusahaan juga kerap menimbulkan dampak buruk bagi masyarakat di sekitarnya, seperti pencemaran udara, air, dan kebisingan, serta kerusakan fisik dan psikologis bagi para pekerjanya. Di sisi lain, fenomena industrialisasi juga menyebabkan jam kerja yang berlebihan, seperti yang terjadi pada pekerja di sektor keuangan yang dapat menghabiskan sekitar 80 jam per minggu, padahal menurut Undang-Undang No. 13 Tahun 2003, setiap pengusaha wajib mematuhi ketentuan jam kerja. Permasalahan-permasalahan ini

menunjukkan bahwa industrialisasi tidak hanya berdampak pada aspek ekonomi, tetapi juga memunculkan berbagai masalah sosial yang membutuhkan perhatian dan penanganan yang serius. Aturan terkait jam kerja yang telah berlaku diatur dalam dua sistem seperti yang telah disebutkan diatas yaitu:

- 1) 7 jam kerja dalam 1 hari atau 40 jam kerja dalam 1 minggu untuk 6 hari kerja dalam 1 minggu; atau
- 2) 8 jam kerja dalam 1 hari atau 40 jam kerja dalam 1 minggu untuk 5 hari kerja dalam 1 minggu.

Waktu kerja yang dilakukan oleh pekerja yakni mencapai sekitar 80 jam per minggu, tampak jauh melebihi ketentuan jam kerja yang diatur dalam undang-undang. Meskipun demikian, jam kerja yang sedemikian panjang tersebut tidak dapat dihindari karena telah menjadi tuntutan dan risiko yang harus dihadapi oleh mereka yang berkecimpung dalam industri perbankan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara aturan formal dan praktik nyata dalam dunia kerja, yang dipengaruhi oleh kebutuhan dan dinamika industrialisasi.

2.2.4 Teori Pekerjaan Sosial di Bidang Industri

1. Pengertian Pekerjaan Sosial

Pekerjaan Sosial merupakan suatu profesi yang bertujuan untuk membantu individu, kelompok, dan masyarakat dalam meningkatkan atau memperbaiki kapasitas mereka agar dapat berfungsi secara sosial dan menciptakan kondisi masyarakat yang mendukung tercapainya tujuan

tersebut (Zastrow, 2017). Definisi Pekerjaan Sosial yang ditetapkan dalam Konferensi Dunia di Montreal, Kanada pada Juli 2000 oleh International Federation of Social Workers (IFSW) menegaskan bahwa profesi ini berperan penting dalam mendorong perubahan sosial, memecahkan masalah dalam kehidupan manusia, serta memberdayakan dan membebaskan orang-orang untuk meningkatkan kesejahteraan mereka (Tan dan Envall, 2000:5).

Profesi Pekerjaan Sosial mendorong pemecahan masalah dalam kaitannya dengan relasi kemanusiaan, perubahan sosial, pemberdayaan dan pembebasan manusia, serta perbaikan masyarakat. Menggunakan teori-teori perilaku manusia dan sistem-sistem sosial, Pekerjaan Sosial melakukan intervensi pada titik (atau situasi) dimana orang berinteraksi dengan lingkungannya. Prinsip-prinsip hak azasi manusia dan keadilan sosial sangat penting bagi pekerjaan sosial.

Berdasarkan pemikiran Goldstein (1973) yang dikutip oleh Sugeng P. et al. (2018), Pekerjaan Sosial dapat dipahami sebagai suatu bentuk intervensi sosial yang bertujuan membantu individu maupun kelompok dalam mengatasi permasalahan sosial yang mereka hadapi dalam kehidupan bermasyarakat.

Berdasarkan pemahaman terhadap definisi Pekerjaan Sosial, Sugeng P. et al. (2018) menyimpulkan bahwa profesi ini merupakan kegiatan profesional yang berupa praktik pertolongan. Praktik ini ditujukan untuk membantu individu, keluarga, kelompok, komunitas, dan masyarakat secara luas. Praktik Pekerjaan Sosial menyediakan layanan sosial serta intervensi baik dalam aspek ekonomi, fisik, mental, maupun sosial bagi mereka yang kurang beruntung. Sugeng P. et al. (2018) juga menegaskan bahwa Pekerjaan Sosial juga bertujuan untuk membantu dan mengembangkan keterampilan serta kemampuan individu dan masyarakat dalam

memanfaatkan sumber daya yang ada untuk menyelesaikan permasalahan yang mereka hadapi.

2. Tujuan Pekerjaan Sosial

Tujuan pekerjaan sosial menurut *National Assosiation of Social Workers* (NASW) dalam Adi Fahrudin (2012: 66) diantaranya:

- 1) Meningkatkan kemampuan individu untuk memecahkan masalah, mengatasi tantangan, serta mengembangkan diri;
- 2) Menghubungkan individu dengan sistem-sistem yang dapat memberikan mereka sistem sumber, layanan, dan kesempatan-kesempatan yang dibutuhkan;
- 3) Meningkatkan efektivitas dan kinerja yang manusiawi dari individu melalui kolaborasi dengan sistem sumber dan pelayanan yang tersedia;

Zastrow (2008) dalam Adi Fahrudin (2014: 67) menambahkan tujuan yang dikemukakan oleh *Council on Social Work Education* (CSWE) sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan kesejahteraan manusia dan mengurangi kemiskinan, penindasan, dan bentuk-bentuk ketidakadilan sosial lainnya;
- 2) Mengusahakan kebijakan, layanan, dan sumber-sumber melalui advokasi serta tindakan sosial dan politik yang meningkatkan keadilan sosial dan ekonomi;
- 3) Mengembangkan dan memanfaatkan penelitian, pengetahuan, dan keterampilan yang mendorong kemajuan praktik pekerjaan sosial;

- 4) Mengembangkan dan menerapkan praktik dalam konteks budaya yang beragam.

3. Prinsip Pekerjaan Sosial

Friedlander (1977: 64-70) sebagaimana dikutip oleh Dwi Heru Sukoco (2021), Pekerjaan Sosial memiliki beberapa prinsip dasar yang sering digunakan dalam metode *social case work*, yaitu:

- 1) Prinsip penerimaan (*the principle of acceptance*), Pekerja sosial menerima klien apa adanya, tanpa pra-konsepsi atau penilaian.
- 2) Prinsip komunikasi (*the principle of communication*), Pekerja sosial menjalin komunikasi yang efektif dengan klien untuk memahami permasalahan dan kebutuhannya.
- 3) Prinsip individualisasi (*the principle of individualization*), Pekerja sosial memandang setiap klien sebagai individu unik dengan kebutuhan dan permasalahan yang khas.
- 4) Prinsip partisipasi (*the principle of participation*), Pekerja sosial mendorong keterlibatan aktif klien dalam proses penyelesaian masalah.
- 5) Prinsip kerahasiaan (*the principle of confidentiality*), Pekerja sosial menjaga kerahasiaan informasi dan data pribadi klien.
- 6) Prinsip kesadaran diri sebagai pekerja sosial profesional (*the principle of case worker self awareness*), Pekerja sosial memiliki kesadaran diri yang kuat sebagai seorang profesional.

Menurut Dwi Heru Sukoco (2021), profesi pekerjaan sosial juga memiliki beberapa prinsip umum (*general principles*), antara lain:

- 1) Prinsip Pemerataan (*Equality*) yaitu keyakinan bahwa setiap orang berhak memiliki akses yang sama terhadap sumber-sumber yang dibutuhkan untuk menghadapi rintangan dan masalah kehidupan. Hal ini didasari pemahaman bahwa setiap orang selalu berhadapan dengan permasalahan dan membutuhkan akses yang merata untuk dapat mengatasi permasalahannya.
- 2) Prinsip Keunikan dan Martabat Individu (*Uniqueness and Human Dignity*) yaitu keyakinan bahwa setiap orang adalah unik dan memiliki martabat serta harga diri yang harus dijunjung tinggi. Oleh karena itu, pemberian pelayanan tidak dapat disamakan untuk semua orang dan harus memperhatikan agar tidak merendahkan harga diri dan martabat orang yang dilayani.
- 3) Prinsip Kebebasan (*Freedom*) yaitu keyakinan bahwa setiap orang memiliki hak kebebasan untuk mengambil keputusan, terutama yang berkaitan dengan nasibnya sendiri, selama tidak bertentangan dengan hak kebebasan orang lain.
- 4) Prinsip Tanggung Jawab (*Responsibility*) yaitu keyakinan bahwa perwujudan nilai-nilai di atas hanya dapat tercapai jika ada tanggung jawab, baik dari anggota masyarakat maupun masyarakat secara keseluruhan. Pemahaman menyeluruh terhadap nilai-nilai ini diperlukan, karena masing-masing prinsip memiliki nilai-nilai yang lebih spesifik.

4. Sistem Dasar Pekerjaan Sosial

Menurut Allen Pincus dan Anne Minahan (1973: 54) dalam Dwi Heru Sukoco (2021) sistem dasar pekerjaan sosial terdiri dari empat komponen, yaitu:

1) Sistem Pelaksana Perubahan (*The Change Agent System*)

Sistem ini adalah sekumpulan profesional yang secara khusus bekerja untuk menciptakan perubahan yang terencana dan juga mencakup organisasi yang mempekerjakan agen perubahan tersebut.

2) Sistem Klien (*The Client System*)

Sistem klien dalam pekerjaan sosial merujuk pada sekelompok orang yang telah menyepakati atau meminta bantuan dari agen perubahan, serta bekerja sama dengan agen perubahan berdasarkan kesepakatan atau kontrak yang telah disusun bersama.

3) Sistem Sasaran (*The Target System*)

Sistem sasaran dalam praktik pekerjaan sosial merujuk pada kumpulan pihak-pihak yang membutuhkan perubahan. Perubahan tersebut dicapai melalui pengukuran tertentu, dengan melibatkan peran agen perubahan untuk membantu mewujudkan tujuan yang diinginkan.

4) Sistem Kegiatan (*The Action System*)

Sistem kegiatan dalam pekerjaan sosial mengacu pada individu-individu yang berkolaborasi dengan pekerja sosial untuk melakukan upaya-upaya perubahan. Hal ini diwujudkan melalui pelaksanaan tugas-tugas atau program-program kegiatan yang terstruktur.

5. Nilai-nilai Pekerjaan Sosial

Nilai-nilai yang menjadi pondasi bagi profesi pekerjaan sosial banyak dipengaruhi oleh prinsip-prinsip demokrasi. Hal ini dikarenakan profesi pekerjaan sosial tumbuh dan berkembang dalam konteks negara-negara demokratis. Menurut Friedlander (1977:2-6) dalam Dwi Heru Sukoco (2021), nilai-nilai demokrasi yang mempengaruhi nilai-nilai pekerjaan sosial meliputi:

- 1) Keyakinan akan kebaikan, integritas, dan kebebasan individu.
- 2) Keyakinan bahwa setiap manusia memiliki kebutuhan ekonomi, personal, dan sosial, serta berhak untuk menentukan sendiri apa yang dibutuhkan dan cara pemenuhan kebutuhan-kebutuhan tersebut.
- 3) Kepercayaan bahwa seluruh manusia memiliki peluang yang setara, namun dibatasi oleh kapabilitas masing-masing individu.
- 4) Kepercayaan bahwa setiap individu berhak memperoleh penghargaan diri, kebebasan, penentuan nasib sendiri, serta peluang yang setara, sesuai dengan tanggung jawab sosialnya terhadap diri sendiri, keluarga, dan masyarakatnya.

6. Sistem Sumber Pekerjaan Sosial

Menurut Allen Pincus dan Anne Minahan (1973) dalam Dwi Heru Sukoco (2021) sumber-sumber dalam pekerjaan sosial dapat diklasifikasikan ke dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:

1) Sistem sumber informal atau alamiah

Sistem sumber informal atau alami dapat berupa kerabat, sahabat, tetangga, maupun individu-individu lain yang bersedia memberikan bantuan. Berbagai bentuk dukungan yang dapat digali dan dimanfaatkan dari sumber-sumber alami tersebut antara lain dukungan emosional, kasih sayang, nasihat, informasi, serta bantuan praktis lainnya, seperti pinjaman uang.

2) Sistem sumber formal

Sistem sumber formal merujuk pada keanggotaan seseorang dalam suatu organisasi atau asosiasi resmi yang bertujuan untuk meningkatkan kepentingan anggotanya. Sistem sumber formal ini juga dapat membantu anggotanya untuk melakukan negosiasi dan memanfaatkan sistem sumber kemasyarakatan.

3) Sistem sumber kemasyarakatan.

Sistem sumber kemasyarakatan dapat berupa rumah sakit, lembaga-lembaga sosial, badan-badan adopsi, program pelatihan kerja, serta layanan-layanan resmi lainnya. Dalam kehidupannya, individu terhubung dengan sistem sumber kemasyarakatan, seperti sekolah, pusat perawatan anak, layanan penempatan kerja, serta program-program tenaga kerja lainnya. Selain itu, individu juga berkaitan dengan badan-badan pemerintah dan layanan publik lainnya, seperti kepolisian, tempat rekreasi, serta layanan perumahan.

7. Pekerjaan Sosial di Bidang Industri

Pekerjaan Sosial Industri (PSI) dapat diartikan sebagai bidang praktik Pekerjaan Sosial yang secara khusus menangani kebutuhan-kebutuhan kemanusiaan dan sosial di lingkungan kerja melalui berbagai intervensi dan penerapan metode pertolongan. Tujuannya adalah untuk memelihara adaptasi optimal antara individu dan lingkungannya, terutama lingkungan kerja. Dalam hal ini, PSI dapat menangani berbagai macam kebutuhan individu dan keluarga, hubungan dalam perusahaan, serta hubungan yang lebih luas antara tempat kerja dan masyarakat, yang dikenal dengan istilah Tanggung Jawab Sosial Perusahaan atau Corporate Social Responsibility (CSR) (Suharto, 2006).

Pekerja Sosial Industri (PSI) menerapkan pengetahuan, keterampilan dan nilai-nilai Pekerjaan Sosial dalam memberikan layanan, program dan kebijakan bagi para pegawai dan keluarganya, manajemen perusahaan, serikat buruh dan bahkan masyarakat di sekitar perusahaan. Sebagaimana dipaparkan oleh Akabas dalam Suharto (2006), beragam kegiatan PSI yaitu program bantuan pegawai, promosi kesehatan, perawatan lanjut usia, pengembangan sumber daya manusia (SDM), manajemen perawatan kesehatan, tindakan afirmatif (pembelaan), penitipan anak, pengembangan organisasi, pelatihan dan pengembangan karir, konseling bagi pengangguran atau yang terkena pemutusan hubungan kerja (PHK), tanggung jawab sosial perusahaan (*corporate social responsibility*), tunjangan pegawai, pengembangan jabatan, perencanaan sebelum dan

sesudah pensiun, serta bantuan pemindahan posisi kerja. Kegiatan PSI tersebut menunjukkan perannya dalam memenuhi berbagai kebutuhan sosial dan manusiawi di lingkungan kerja.

Praktisi Pekerja Sosial Industri memberikan layanan sosial yang bersifat internal dan eksternal. Secara internal, mereka terlibat dalam program-program bantuan bagi karyawan, seperti layanan konseling, terapi kelompok, dan pengembangan sumber daya manusia. Sementara secara eksternal, mereka mencakup berbagai bentuk program CSR, termasuk di dalamnya strategi dan program pengembangan masyarakat, pengembangan kebijakan sosial, serta advokasi sosial. Cakupan kegiatan ini menunjukkan peran Pekerjaan Sosial Industri dalam memberikan dampak positif baik di dalam maupun di luar lingkungan perusahaan.

8. Tugas Pekerjaan Sosial Industri

Kinerja Pekerja Sosial dalam meningkatkan keberfungsian sosial dapat dilihat dari penerapan berbagai strategi Pekerjaan Sosial sebagai berikut (DuBois dan Miler, 2005; Suharto, 2006):

- 1) Meningkatkan kemampuan individu dalam mengatasi permasalahan yang dialaminya.
- 2) Menghubungkan individu dengan sistem dan jaringan sosial yang memungkinkan mereka mengakses berbagai sumber, pelayanan serta peluang yang dibutuhkan.
- 3) Meningkatkan efektivitas, kualitas, dan nilai-nilai kemanusiaan dalam pelayanan sosial yang diberikan oleh lembaga-lembaga terkait.

- 4) Merumuskan dan mengembangkan kerangka hukum serta kebijakan yang dapat menciptakan iklim kondusif bagi tercapainya kesetaraan ekonomi dan sosial.

Pekerjaan Sosial Industri memiliki sejumlah tugas inti yang menjadi fokus dalam menjalankan praktiknya di dunia industri. Bidang tugas Pekerja Sosial yang bekerja di dalam dunia industri menurut Johnson (1984:263-264) adalah sebagai berikut:

- 1) Kebijakan, perencanaan dan administrasi. Bidang ini umumnya tidak melibatkan pemberian layanan sosial secara langsung kepada pekerja. Sebagai contoh, praktisi dapat berperan dalam merumuskan kebijakan terkait pengembangan karir, mengadministrasikan program afirmasi, mengkoordinasikan program jaminan dan bantuan sosial bagi pekerja, atau merencanakan kegiatan-kegiatan sosial di lingkungan perusahaan.
- 2) Praktik langsung dengan individu, keluarga dan populasi khusus. Tugas praktisi dalam bidang ini mencakup intervensi dalam situasi krisis, melakukan asesmen terhadap permasalahan personal, memberikan layanan rujukan, konseling bagi pekerja yang mengalami kecanduan, penyediaan pelayanan dan perawatan sosial bagi anak-anak pekerja, serta konseling bagi pekerja yang akan atau sedang memasuki masa pensiun.
- 3) Praktik yang mengintegrasikan pemberian layanan sosial langsung kepada individu atau kelompok dengan perumusan kebijakan sosial yang diterapkan di lingkungan perusahaan. Praktik semacam ini

mengombinasikan pendekatan intervensi mikro dan makro dalam konteks industri.

9. Peran Peksos dalam Bidang Industri

Edi Suharto (2007) menyatakan model pelayanan sosial bagi karyawan merupakan bentuk pekerjaan sosial yang paling umum dilakukan para pekerja sosial di perusahaan. Berikut peran-peran yang dilakukan:

1) Konselor

Pekerja sosial memberikan asesmen dan konseling bagi individu, keluarga, maupun kelompok tertentu di lingkungan perusahaan. Mereka membantu para pekerja untuk mengungkapkan kebutuhan-kebutuhannya, mengidentifikasi dan memperjelas permasalahan yang dihadapi, memahami dinamika atau faktor penyebabnya, menggali berbagai alternatif dan solusi yang potensial, serta mengembangkan kemampuan mereka secara lebih efektif dalam mengatasi berbagai tantangan yang muncul.

2) Konfrontator Konstruktif

Pekerja yang mengalami kecanduan obat-obatan atau alkohol, seringkali mereka cenderung menyangkal permasalahan yang sedang dihadapi. Dalam situasi demikian, dibutuhkan pendekatan konstruktif yang secara khusus dirancang untuk mengatasi resistensi dan ketidakmauan mereka dalam mengakui realitas permasalahan yang sedang dialami.

3) Broker

Pekerja sosial berperan menghubungkan pegawai yang menjadi kliennya dengan berbagai sumber yang terdapat di dalam maupun di luar perusahaan. Peran ini memungkinkan para pekerja untuk dapat mengakses dukungan dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

4) Pembela

Pekerja sosial membantu pegawai untuk mendapatkan akses terhadap layanan dan sumber, yang tidak bisa diperolehnya sendiri.

5) Mediator

Tugas utama pekerja sosial berperan sebagai mediator dalam mengatasi konflik yang terjadi antara dua atau lebih individu maupun sistem di dalam lingkungan perusahaan. Dalam menjalankan peran ini, mereka berupaya untuk menemukan solusi yang dapat memuaskan semua pihak yang terlibat, berlandaskan pada prinsip saling menguntungkan.

6) Pendidik/Pelatih

Pekerja sosial menyediakan informasi dan penjelasan yang dibutuhkan oleh para pekerja terkait dengan berbagai pendapat dan sikap tertentu yang perlu diketahui dan dipahami.

7) Konsultan

Pekerja sosial bekerjasama dengan berbagai pihak terkait untuk meningkatkan kapabilitas manajemen perusahaan dalam memahami berbagai dimensi dinamika organisasi dan aspek kemanusiaan. Upaya ini

bertujuan untuk memperkuat kemampuan perusahaan dalam mengatasi berbagai permasalahan yang muncul.

8) Analis/Evaluator

Pekerja sosial berperan mengumpulkan informasi serta mengevaluasi dinamika organisasi, lingkungan kerja, kebijakan-kebijakan, dan peraturan yang berlaku, serta mengkaji dampaknya terhadap perusahaan secara keseluruhan. Hal ini dilakukan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif kepada pihak manajemen.

9) Pengembangan Program

Pekerja sosial mengidentifikasi dan mengimplementasikan program-program baru yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan mengatasi permasalahan yang ada di perusahaan.

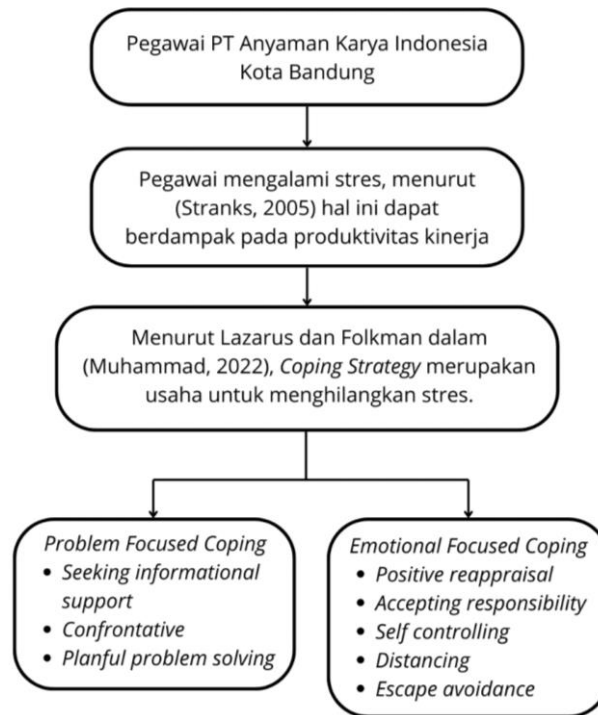
2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir ini dijelaskannya permasalahan utama dari penelitian yang akan dilakukan, yaitu bagaimana mekanisme *coping strategy* yang dilakukan oleh pegawai PT Anyaman Karya Indonesia dalam menghadapi stres dalam menjalankan peran sebagai pegawai perusahaan. Para pegawai PT Anyaman Karya Indonesia, yang mungkin menghadapi *burnout* akibat stres dalam menjalankan tugas mereka, mungkin mengadopsi berbagai *strategy* penanganan (*coping strategy*) untuk menghadapi tantangan ini. Namun dalam hal ini, tidak semua individu mampu melakukan *coping* yang sesuai dengan permasalahan yang sedang mereka hadapi. Dalam beberapa kasus, individu justru melakukan *coping* yang bersifat negatif, seperti penyalahgunaan

narkotika atau konsumsi minuman beralkohol. Jika *coping* yang dilakukan tidak selaras dengan situasi yang dihadapi, hal tersebut dapat menyebabkan permasalahan yang berkelanjutan dan membuat individu tetap dalam kondisi stres atau cemas. Jika pegawai melakukan atau mempraktekkan *coping* yang bersifat negatif maka dampaknya akan merugikan pegawai itu sendiri dan tentu perusahaannya.

Pegawai dapat mengurangi dampak negatif dari stres yang berlebihan terhadap kesehatan mental dan fisik mereka dengan lakukan *coping*. Stres dapat mengakibatkan penurunan motivasi, penurunan kinerja, dan bahkan masalah kesehatan fisik seperti gangguan tidur dan peningkatan risiko penyakit kronis. Dengan mengadopsi *coping strategy* yang tepat, pegawai dapat mengurangi tingkat stres dan meningkatkan kemampuan mereka untuk menghadapi tekanan yang datang dengan tugas-tugas pekerjaan.

Selain itu, mekanisme *coping strategy* juga penting untuk meningkatkan kepuasan kerja dan retensi pegawai di PT Anyaman Karya Indonesia. Ketika pegawai merasa mampu mengatasi stres dan tekanan dengan efektif, mereka cenderung merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka dan lebih termotivasi untuk tetap bertahan dalam perusahaan. Hal ini membantu perusahaan untuk mengurangi tingkat stres pegawai dan mempertahankan tenaga kerja yang berkualitas. Memprioritaskan kesejahteraan mental pegawai melalui implementasi mekanisme *coping strategy*, perusahaan juga dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan produktif.



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Penelitian

Sumber: Hasil Analisis Penelitian Tahun 2024