BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia diciptakan dengan jalan hidupnya masing-masing, ada yang berjalan dengan indah tak sedikit pula dalam perjalanannya menemui berbagai masalah. Pada dasarnya dalam kehidupan seseorang tidak hanya disertai kesenangan, tetapi terkadang juga akan diselingi dengan kondisi yang kurang menyenangkan. Seseorang dalam menjalani kehidupannya dihadapkan dengan berbagai persoalan yang menyebabkan dirinya merasa tertekan atau tidak nyaman. Adanya persoalan yang kurang menyenangkan pada diri seseorang, tidak jarang adakalanya tidak dapat diterima. Bentuk penolakan dari permasalahan tersebut adalah mengeluarkan semua yang terjadi dan menyalahgunakan keadaan serta lingkungan sehingga membuat orang tersebut stress. Persoalan yang dihadapi seseorang kadang kala tidak dapat diterima, tetapi ada juga yang bisa tetap bersikap tenang dalam menyelesaikan permasalahan (Humaidah, 2011). Setiap pekerjaan memiliki karakteristik masing-masing begitu pula persoalan-persoalan yang terjadi pada suatu pekerjaan. Berbagai macam persoalan yang muncul dalam dunia kerja merupakan hal wajar yang akan dihadapi oleh pekerja.

Tekanan-tekanan dalam suatu pekerjaan merupakan bentuk konsekuensi yang tidak dapat terhindarkan dan bisa saja menimpa pada setiap karyawan ditempat kerjanya termasuk juga karyawan di sebuah perusahaan perhotelan. Hubungan antara pimpinan dan karyawan dalam perusahaan perhotelan harus

dibangun secara berkesinambungan dan harmonis sehingga atau dapat menghindari terjadinya stress kerja. Stress kerja pada karyawan perhotelan disebabkan oleh tugasnya yang harus memberikan pelayanan secara langsung kepada tamu dan sangat memungkinkan timbulnya permasalahan.

Beberapa bagian dalam struktur organisasi Hotel Royal Jember dibagi menjadi beberapa bagian diantaranya *staff office, front office departement, house kepping departement, food & baferage departement,* dan *guard scurity* dimana setiap masing-masing bagiannya memiliki peran penting untuk memuaskan tamu dengan pelayanan yang prima sesuai *standart*. Dalam proses tugasnya, seluruh devisi akan selalu menghadapi situasi dimana dimulai dari awal jam kerja karyawan masuk kerja hingga pulang kerja berkutat dengan tugas yang selalu hampir sama setiap harinya.

Setiap pekerja dalam industri perhotelan juga dituntut untuk bekerja dalam tekanan yang cukup besar yaitu mengerjakan tugas sehari-hari harus mendahulukan prosedur apa yang telah tertulis di prosedur perusahaan dan pekerja dituntut untuk memiliki kesabaran disaat dalam proses menyelesaikan pekerjaannya, pekerja masih harus menghadapi dan menerima keluhan tamu yang belum merasa puas dengan pelayanannya. Jika pekerja tersebut sebagai individu tidak dapat dengan segera menyesuaikan diri maka pekerja dapat mempersepsikan perubahan dan tuntutan tersebut sebagai tekanan yang mengancam dirinya sehingga dapat menimbulkan stres kerja.

Stres kerja merupakan hasil dari tidak atau kurang adanya kecocokan antara individu sebagai pegawai dengan lingkungan tempat kerjanya, sehingga

mengakibatkan ketidak mampuannya untuk menghadapi berbagai tuntutan kerja terhadap dirinya secara efektif. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam lingkungan pekerjaan maupun di luar pekerjaan. Stres kerja dapat menimbulkan dampak negatif terhadap aspek fisiologis, psikologis, dan perilaku pegawai sehingga harus diatasi dengan tepat (Al Rahmawati, 2018). Menurut Lazarus dan Spears (2008) mendefinisikan stres kerja sebagai reaksi seseorang terhadap tekanan yang berlebihan atau tuntutan di tempat kerja yang bersifat merugikan.

Stres yang dialami dapat disebabkan dari setiap aspek di pekerjaan, akan tetapi karyawan yang menentukan sejauh mana situasi yang dihadapi merupaka situasi stres bagi dirinya. Berdasarkan wawancara kepada 4 orang karyawan Hotel Royal Jember, tekanan yang dirasakan oleh karyawan berasal dari faktor-faktor instrinsik dalam pekerjaan yang menimbulkan kebosanan karena pekerjaan yang dilakukan secara berulang-ulang, adanya karir yang tidak berkembang, hubungan yang tidak terlalu baik dengan rekan kerja maupun dengan atasan, ditambah lagi adanya aturan kerja yang dianggap oleh karyawan terlalu kaku, sedikitnya keterlibatan atasan, serta cara individu dalam menghadapi situasi yang dihadapi.

Menurut Robbins (dalam Dewi, 2010), adanya tugas yang berlebihan dapat menimbulkan stres kerja. Dimana stres yang dirasakan dapat menimbulkan konsekuensi-konsekuensi tertentu yang berkaitan dengan pekerjaan mereka. Stres dapat memberi efek pada tingkahlaku, psikologis, dan fisiologis. Berdasarkan observasi dan wawancara awal pada karyawan Hotel Royal Jember,

mengambarkan para karyawan mulai menunjukan dan mengeluhkan adanya perubahan perilaku yang diakibatkan stres yaitu adanya peningkatan intensitas merokok yang berlebihan, menurunnya produktifitas dan kualitas kerja yang ditunjukkan dengan tidak selesainya pekerjaan pada waktunya, cenderung berbuat salah, kurang perhatian terhadap detail kebersihan, mengalami susah tidur apabila mendapat masalah dengan pekerjaannya seperti memikirkan banyaknya pekerjaan yang seharusnya dilakukan oleh dua orang justru hanya dikerjakan oleh satu orang karena terdapat karyawan yang tidak masuk kerja.

Gambaran psikologis yang diakibatkan oleh stres mengakibatkan para karyawan merasa kurang percaya diri ketika sedang bekerja, karyawan menjadi lebih takut dan gelisah akan kesalahan yang diperbuat ketika sedang menyelesaikan pekerjaan, menjadi cemas hingga merasa kesal apabila apa yang telah dikerjakan terjadi kesalahan atau tidak sesuai dengan keinginnan tamu. Perubahan fisiologis pun juga dirasakan oleh karyawan dengan munculnya sakit kepala karena banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan, tangan bergetar dan munculnya keringat berlebih ketika menerima komplen dari tamu. Efek yang telah dirasakan oleh perusahaan sendiri berupa adanya peningkatan ketidakhadiran karyawan pada jam kerja/absen, *turn-over*, biaya tidak langsung akibat hilangnya hari kerja, dan penurunan produktivitas dan *performance* kerja (Munandar, 2008).

Selain beban yang telah dijelaskan diatas, seorang karyawan hotel harus memiliki sikap ramah, selalu tersenyum dan juga memiliki kemampuan inisiatif dengan cepat sehingga dalam menghadapi komplen tamu maupun permasalahan

dalam pekerjaan mereka dapat tertangani dengan tepat. Kemampuan seperti ini diperlukan karena seorang karyawan hotel harus dapat melayani tamu hotel dengan prima dan dalam situasi seperti apapun.

Terjadinya berbagai persoalan, tuntutan serta beban dalam pekerjaan yang dialami seorang karyawan perhotelan seperti yang dijelaskan diatas memaksa seorang karyawan perhotelan memiliki suatu cara untuk mengatasi stres kerja yang dialaminya yang biasa disebut dengan strategi *coping* stres. Menurut Lazarus (dalam Permaityas, 2013) pengertian *coping* adalah usaha-usaha kognitif dan perilaku yang secara terus menerus berubah untuk mengelola tuntutan dari dalam dan atau dari luar individu yang dirasakan merugika atau melebihi kemampuan individu itu. Dari hasil sebuah penelitian juga diketahui bahwa, metode *coping* juga mempengaruhi derajat stres kerja.

Strategi *coping* merupakan sesuatu yang dapat dipelajari oleh individu dan bukan faktor bawaan. Pemilihan strategi *coping* yang dilakukan oleh karyawan dipengaruhi oleh penilaian kognitif atau persepsi terhadap faktor penyebab stres (*stressor*) dan juga dipengaruhi oleh penilaian terhadap sumber daya. Melalui identifikasi terhadap sumber daya yang dimiliki, individu menetapkan strategi *coping* yang dirasakan efektif untuk mengatasi situasi yang dirasakan mengancam. Selanjutnya keberhasilan dari strategi *coping* yang digunakan akan menentukan derajat stres yang dirasakan. Dengan memahami proses tersebut, maka seorang karyawan secara tidak sama dapat memperoleh pendekatan yang paling efektif untuk mengatasi stres kerja yang karyawan alami, apakah faktor

bawaan yang lebih berperan atau apakah dari faktor hasil pembelajaran (Permaitiyas Eingrit, 2013).

Coping dilakukan untuk menyelesaikan masalah dan menyeimbangkan emosi individu dalam situasi yang penuh tekanan. Lazarus dan Folkman (2006) juga menjelaskan bahwa strategi *coping* terbagi menjadi dua bentuk yaitu strategi yang digunakan untuk mengatasi masalah yang menimbulkan stres (*problem-focused coping*) dan strategi *coping* untuk mengatasi emosi negatif yang menyertai (*emotion-focused coping*). Beberapa perilaku *coping* yang dilakukan oleh karyawan Hotel Royal salah satunya ditunjukkan dengan meningkatnya ketidak hadiran karyawan disaat *highseason* atau kunjungan tamu meningkat, intensitas merokok yang meningkat disaat sela-sela jam istirahat.

Pekerja yang sedang dalam kondisi tertekan berusaha untuk beradaptasi dan menyelesaikan masalahnya dengan melakukan *coping*. Penggunaan dan pemilihan strategi *coping* oleh pekerja perhotelan, baik yang berorientasi pada masalah (*problem-focused coping*) maupung strategi *coping* yang berorientasi pada emosi (*emotion-focus coping*) bergantung pada pengalaman dan evaluasi individu. *Coping* dilakukan mengingat pengaruh stres pada karyawan terhadap kinerjanya cukup besar, pengelolaan terhadap stres itu sendiri harus mendapatkan perhatian dan kesungguhan dari manajemen perusahaan agar tujuan organisasi bisa lebih mudah dicapai.

Berdasarkan uraian diatas, diketahui bahwa kondisi kerja dan tingkahlaku karyawan pada Hotel Royal Jember menunjukkan gejala-gejala stres yang dirasakan secara fisik, psikis maupun perilaku. Berdasarkan penjelasan latar

belakang masalah diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana gambaran pengaruh stres kerja yang terjadi pada karyawan Hotel Royal ditijau dari strategi *coping* yang digunakan.

B. Rumusan Masalah

Dari fenomena yang dipaparkan diatas, maka dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Bagaimana gambaran pengaruh stres kerja terhadap strategi *coping* pada karyawan Hotel Royal.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran pengaruh stres kerja yang terjadi pada karyawan Hotel Royal ditijau dari strategi *coping* pada karyawan Hotel Royal Jember dalam menghadapi situasi yang kurang menguntungkan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

1. Secara Teoritis, penelitian ini dapat memberikan sumbangan ilmiah bagi pengembangan ilmu psikologi khususnya psikologi industri dan psikologi sosial. terutama yang berhubungan dengan stres kerja dan *coping.*
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada seluruh pihak, khususnya karyawan agar memiliki strategi *coping* supaya menjadi pribadi yang mampu dan siap menghadapi tuntutan dan tantangan dalam hidup. Bagi instansi yang mempekerjakan karyawan, agar lebih memperhatikan tentang kondisi psikologis karyawannya, sehingga

dapat berkembang secara positif. Diharapkan agar hasil pengembangan penelitian tentang stres kerja dan strategi *coping* bagi peneliti selanjutnya, sehingga pada penelitian selanjutnya dapat menghasilkan hasil empiris yang lebih banyak dan dapat dimanfaatkan secara luas bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang sosial dan psikologi industri.

E. Keaslian Penelitian

Banyak penelitian yang membahas mengenai stres kerja, tapi dalam penelitian ini peneliti membahas tentang bagaimana gambaran tingkat stres kerja karyawan sebuah perusahaan ditinjau dari penggunaan strategi *coping*. Beberapa penelitian yang juga meneliti tentang resiliensi antara lain.

Pertama penelitian dari Permaitiyas Eingrit (2013) dengan judul *"Stres Kerja Dan Strategi Coping Karyawan Frontliner (Teller) Bank"*.Subjek pada penelitian ini adalah karyawan *frontliner* pada perusahaan perbankkan yang menjabat pada bagian *teller* dengan jumlah subjek sebanyak 3 subjek. Hipotesis dalam penelitian ini adalah strategi *coping* untuk mengatasi stres kerja dengan menggunakan perpaduan antara strategi *coping* berfokus emosi dan *coping* berfokus masalah. Sedangkan ketiga subjek juga menggunakan *coping* berfokus masalah seperti berusaha menjelaskan kepada nasabbah ketika ada konflik.Analisis data yang digunakanadalahanalisis data deskriptif. Dalam penyajian data dilihat kembali hasil pencatatan awal, kemudian dibuat suatu kesimpulan dari semua secara keseluruhan. Adapun analisis data yang digunakan

dalam penelitian dibagi menjadi tiga bagian yaitu *data reduction, data display, dan conclusion*

Kedua adalah penelitian dari Primaldhi Alfindra (2008) dengan judul *"Hubunganantara Trait Kepribadian Neuroticism, Strategi Coping, dan Stres Kerja"*. Sampel penelitian ini adalah berjumlah 163 orang dewasa warga Negara Indonesia sebagai karyawan perusahaan telekomunikasi di Jakarta. Penelitian ini menggunakan empat alat ukur yaitu : Streskerja, strategi coping, strategi coping religi, dan trait neuroticism. Hasil analisis menunjukan bahwa *trait* kepribadian *neuriticim* berhubungan dengan stress kerja, semakin tinggi derajat *neuroticism* subyek semakin tinggi pula derajat stress kerja yang dialami. Analisis tambahan bahwa menunjukan pengaruh dari *trait neuroticism* terhadap derajat stress kerja yang dialami cukup besar (31%).

Ketiga adalah penelitian dari Hasan Nur, dkk (2013) dengan judul*"Hubungan Antara Dukungan Sosial Dengan Strategi Coping pada penderita Stroke RSUD Dr.Moewardi Surakarta"* .Subjek dalam penelitian ini adalah penderita *stroke* yang berada di RSUD Dr.Moewardi Surakarta yang sedang rawat inap. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Non Random Sampling* .Pengumpulan datanya menggunakan dua skala yaitu skala Strategi Coping dan skala Dukungan Sosial. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi *Product Moment Pearson* sehingga analisis datanya menggunakan metode *statistic*. Sedangkan untuk mengetahui perbedaan strategi *coping* antara pria dan wanita, peneliti menggunakan analisis uji- T.