

***COPING STRESS KEJAR TARGET PEMASARAN PADA KARYAWAN  
VISTASOFT SOFTWARE DEVELOPMENT & RITEL EQUIPMENT  
DI MASA PANDEMI COVID-19***

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Program Studi Bimbingan Konseling Islam  
Fakultas Ushuluddin dan Dakwah  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Guna Memenuhi Sebagai Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial



**Oleh:**

**YULIDAR BINTANG PERTIWI  
NIM. 16.12.21.030**

**PROGRAM STUDI BIMBINGAN KONSELING ISLAM  
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA**

**2022**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yulidar Bintang Pertiwi  
NIM : 161221030  
Tempat,Tanggal Lahir : Surakarta, 22 Mei 1997  
Program Studi : Bimbingan Konseling Islam  
Fakultas : Ushuluddin dan Dakwah  
Alamat : Dukuh RT 03/12, Makamhaji, Kartasura, Sukoharjo  
Judul Skripsi : *Coping Stress* Kejar Target Pemasaran Pada Karyawan Vistasoft Software Developmen and Ritel Equipment di Masa Pandemi Covid-19

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri, jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Demikian pernyataan ini saya buat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 21 Oktober 2022

Penulis,  
  
Yulidar Bintang Pertiwi)



**ANGGA EKA YUDA WIBAWA, M. Pd.**

**DOSEN FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA**

---

**NOTA DINAS PEMBIMBING**

Hal :Skripsi Sdri. Yulidar Bintang Pertiwi

KepadaYth

Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah

Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap proposal saudara:

Nama : Yulidar Bintang Pertiwi

NIM : 161221030

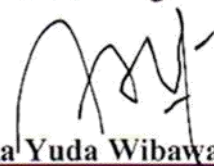
Judul : *Coping Stress* Kejar Target Pemasaran Pada Karyawan Vistasoft Software Developmen and Ritel Equipment di Masa Pandemi Covid-19

Dengan ini kami menilai skripsi tersebut dapat disetujui dan diajukan pada Sidang Munaqosyah Program Studi Bimbingan Konseling Islam Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Surakarta, 21 Oktober 2022

Pembimbing,



**Angga Eka Yuda Wibawa, M. Pd.**

NIP. 19880317 201801 1 001

HALAMAN PENGESAHAN

**COPING STRESS KEJAR TARGET PEMASARAN PADA KARYAWAN  
VISTASOFT SOFTWARE DEVELOPMENT & RITEL EQUIPMENT  
DI MASA PANDEMI COVID-19**

**Yulidar Bintang Pertiwi**  
161221030

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Ushuluddin dan Dakwah  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Pada Hari Jumat, Tanggal 28 Oktober 2022  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos.)

Surakarta, 12 Desember 2022

Penguji Utama



**Dr. Hasanatul Jannah, S.Ag., M.Si.**  
NIP. 19750614 200003 2 002

Penguji II/Ketua Sidang



**Angga Eka Yuda Wibawa, M.Pd.**  
NIP. 19880317 201801 1 001

Penguji I/Sekretaris Sidang



**Alfin Miftahul Khairi, M.Pd.**  
NIP. 19890518 201701 1 108

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah



**Dr. Islah, M.Ag.**

NIP. 19600522 200312 1 001

## ABSTRAK

**Yulidar Bintang Pertiwi (161221030)** “*Coping Stress* Kejar Target Pemasaran Karyawan Vistasoft Software Development & Ritel Equipment di Masa Pandemi Covid-19”

Pandemi Covid-19 yang muncul pada awal tahun 2020 yang kemudian menimbulkan beberapa perubahan pada berbagai aspek kehidupan manusia, salah satunya pekerjaan. Perubahan terhadap sistem kerja dilakukan oleh sejumlah perusahaan dalam rangka meminimalisir penyebaran Covid-19, sehingga tingkat stres pada karyawan meningkat. Salah satu penyebabnya adalah beban kerja karena perusahaan menerapkan beberapa penyesuaian seperti kejar target pemasaran. Beberapa perusahaan kecil bahkan melakukan pengurangan terhadap penghasilan karyawan sebagai reaksi terhadap situasi pandemi. Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi faktor apa saja yang menjadi sumber stres bagi karyawan selama pandemi Covid-19 serta *coping* yang dilakukan dalam menghadapi hal tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, pendekatan yang dilakukan dengan mendeskripsikan suatu keadaan dengan cara mengumpulkan berbagai data. Menggunakan *purpose sampling* dalam pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Dilaksanakan di Vistasoft Software Solo dengan teknik pengumpulan data observasi non partisipan, dan wawancara secara terstruktur untuk menggali data subjek serta dokumentasi. Keabsahan data menggunakan teknik triangulasi dengan membandingkan satu data dengan data lainnya. Kemudian untuk analisa data menggunakan tiga kegiatan yaitu reduksi data, pengujian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Sumber stres yang dialami subjek berasal dari dampak terjadinya pandemi Covid-19 (2) Terjadi gejala stres baik secara fisik maupun psikologis (3) Teknik *coping* yang dilakukan subjek pertama adalah *problem focused coping* (berfokus pada masalah) dengan jenis *planful problem solving* (mencari jalan keluar permasalahan) dan teknik *emotional focused coping* (berfokus pada emosional) dengan jenis *turning to religion* (mendekatkan diri kepada Tuhan) (4) Subjek kedua menggunakan teknik *emotional focused coping* dengan jenis *self controlling* (mengontrol diri) dan *turning to religion* (5) subjek ketiga menggunakan teknik *problem focused coping* berjenis *planful problem solving* dan *emotional focused coping* berjenis *distancing* (menjauhkan diri dari lingkungan) (6) Subjek keempat menggunakan teknik *emotional focused coping* berjenis *escape avoidance* (menghindari masalah) dan *seeking social support* (mencari dukungan dari orang lain) berfokus pada emosional.

**Kata Kunci:** *Coping Stress*, Stres, Covid-19, Karyawan

## **ABSTRACT**

**Yulidar Bintang Pertiwi (161221030)** “Coping Stress to Pursue Employee Marketing Targets Vistasoft Software Development & Retail Equipment During the Covid-19 Pandemic

The Covid-19 pandemic that emerged in early 2020 then caused several changes to various aspects of human life, one of which was work. Changes to the work system were made by a number of companies in order to minimize the spread of Covid-19, so that stress levels on employees increased. One reason is the workload because the company implements several adjustments such as pursuing marketing targets. Some small companies have even made reductions in employee income as a reaction to the pandemic situation. This research aims to explore what factors are a source of stress for employees during the Covid-19 pandemic and the coping they do in dealing with it.

This study uses a qualitative descriptive method, an approach that is carried out by describing a situation by collecting various data. Using purposive sampling in sampling data sources with certain considerations. Implemented at Vistasoft Software Solo with non-participant observation data collection techniques, and structured interviews to explore subject data and documentation. The validity of the data uses triangulation techniques by comparing one data with other data. Then for data analysis using three activities, namely data reduction, data testing, and drawing conclusions.

The results of this study indicate that (1) the source of stress experienced by the subject comes from the impact of the Covid-19 pandemic (2) there are symptoms of stress both physically and psychologically (3) the coping technique used by the first subject is problem focused coping ) with the type of planful problem solving (finding solutions to problems) and emotional focused coping techniques with the type of turning to religion (drawing closer to God) (4) The second subject used emotional focused coping techniques with the type of self-controlling (self-controlling). ) and turning to religion (5) the third subject used problem focused coping techniques of the planful problem solving type and emotional focused coping of the distancing type (avoiding problems) (6) The fourth subject used emotional focused coping techniques of the escape avoidance type and checking social support (seeking support from others) focuses on the emotional.

**Keywords: Coping Stress, Stress, Covid-19, Employees**

## MOTTO

مَنْ أَرَادَ الدُّنْيَا فَعَلَيْهِ بِالْعِلْمِ وَمَنْ أَرَادَ الْآخِرَةَ فَعَلَيْهِ بِالْعِلْمِ

*“Barang siapa yang menginginkan dunia maka hendaklah dengan ilmu,  
Dan barang siapa yang menginginkan akhirat maka hendaklah dengan ilmu”*

**(Imam Syafi’i)**

## **PERSEMBAHAN**

Sembah sujud serta syukur tak lupa saya panjatkan kepada Allah SWT, dengan segala yang diberikan oleh-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh sebab itu, saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua saya Ibu Anik dan Papah Hajid, tentunya yang telah merawat dan mendidik sejak kecil, dan ketulusan doa-doanya yang tidak ada hentinya serta kebaikan-kebaikan yang tak akan pernah ternilai harganya. Dan support dari kakak serta adik-adik saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada suami saya yang luar biasa sabarnya memberikan banyak dukungan motivasi dalam proses penyelesaian skripsi ini baik dukungan materil maupun imateril.
3. Kepada teman dekat saya, Emmy dan Mila yang telah banyak memberi bantuan, semangat dan juga dukungan dalam penyelesaian skripsi yang penuh drama ini.
4. Kepada seluruh keluarga besar saya yang telah meberikan semangat dan banyak motivasi.



## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa atas taufiq dan hidayahNya maka penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga tetap tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad Saw., beserta sahabat dan keluarganya.

Skripsi berjudul *Coping Stress* Kejar Target Pemasaran Pada Karyawan Vistasoft Software Developmen and Ritel Equipment di Masa Pandemi Covid-19, disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata satu(S.1) Fakultas Ushuluddin dan Dakwah UIN Raden Mas Said Surakarta.

1. Prof. Dr. H. Mudofir, S.Ag., M.Pd., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. Islah, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
3. Dr. Lukman Harahap S.Ag., M.Pd., selaku Ketua Program Studi Bimbingan Konseling Islam Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
4. Bapak Kholirurohman selaku wali studi, terima kasih atas semua ilmu dan bimbingan yang diberikan selama ini, semoga bermanfaat untuk agama, bangsa dan negara.
5. Angga Eka Yuda Wibawa, M. Pd. selaku pembimbing yang penuh kesabaran dan kearifan bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Hasanatul Jannah, M.Si. dan Bapak Alfin Miftakhul Khairi, S.Sos.I., M.Pd. selaku penguji skripsi yang telah memberikan masukan, catatan dan koreksi terhadap skripsi sehingga menjadi lebih baik.
7. Ayah dan Ibunda tercinta yang tidak pernah lelah melantun kandoa, memberi dukungan moral, spirit dari waktu ke waktu dan memberikan pelajaran berharga bagaimana menerima dan memaknai hidup ini.
8. Sahabat-sahabat satu angkatan BKI 2016 yang kusayangi dan selalu memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Akhirnya semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak yang membutuhkannya.

Surakarta, 21 Oktober 2022

Penulis,

**Yulidar Bintang Pertiwi**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Identifikasi Masalah.....</b>	<b>6</b>
<b>C. Pembatasan Masalah.....</b>	<b>6</b>
<b>D. Rumusan Masalah.....</b>	<b>7</b>
<b>E. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>F. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
<b>A. <i>Coping Stress</i> .....</b>	<b>8</b>
<b>1. Pengertian <i>Coping</i>.....</b>	<b>8</b>
<b>2. Bentuk-Bentuk <i>Coping</i>.....</b>	<b>9</b>
<b>3. Macam-Macam <i>Coping</i>.....</b>	<b>13</b>
<b>4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi.....</b>	<b>14</b>
<b>B. <i>Stress</i>.....</b>	<b>16</b>

<b>1. Pengertian</b> .....	16
<b>2. Gejala Stres</b> .....	17
<b>3. Faktor-faktor Penyebab Stres</b> .....	18
<b>4. Tahap-tahap Stres</b> .....	20
<b>C. Pengertian Kejar Target</b> .....	23
<b>D. Pemasaran</b> .....	23
<b>E. Karyawan</b> .....	24
<b>1. Pengertian</b> .....	24
<b>2. Klasifikasi Tenaga Kerja</b> .....	25
<b>3. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan</b> .....	27
<b>F. Masa Pandemi Covid-19</b> .....	28
<b>G. Hasil Penelitian yang Relevan</b> .....	32
<b>H. Kerangka Berpikir</b> .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	37
<b>A. Pendekatan Penelitian</b> .....	37
<b>B. Tempat dan Waktu Penelitian</b> .....	38
<b>C. Subjek Penelitian</b> .....	38
<b>D. Teknik Pengumpulan Data</b> .....	39
1. Observasi .....	39
2. Wawancara.....	40
3. Dokumentasi .....	41
<b>E. Keabsahan Data</b> .....	41
<b>F. Teknik Analisis Data</b> .....	42
1. Reduksi data.....	42
2. Penyajian Data.....	43

3. Penarikan Kesimpulan .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>45</b>
<b>A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....</b>	<b>45</b>
<b>B. Hasil Temuan Data.....</b>	<b>46</b>
<b>C. Analisis Hasil Penelitian.....</b>	<b>56</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>72</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>72</b>
<b>B. Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>73</b>
<b>C. Saran .....</b>	<b>73</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Observasi.....	78
Lampiran 2. Hasil Observasi.....	79
Lampiran 3. Pedoman Wawancara.....	83
Lampiran 4. Hasil Wawancara.....	84
Lampiran 5. Pernyataan kesediaan Responden.....	98
Lampiran 6. Kegiatan Wawancara.....	105
Lampiran 7. <i>Curriculum Vitae</i> .....	106

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Manusia merupakan makhluk hidup yang membutuhkan sandang, pangan, dan papan. Sehingga dalam kehidupan sehari-hari setiap orang melakukan semua aktivitas dari mulai pagi hari hingga malam hari. Aktifitas yang dilakukan juga berbeda-beda, sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan setiap individu. Manusia memiliki kebutuhan dan kepentingan selama hidup. Sebagai contoh, bagi individu yang sudah bekerja. Para pekerja tentunya mempunyai rutinitas yang berkaitan dengan pekerjaannya, khususnya bagi mereka yang bekerja sebagai karyawan pastinya akan mendapat tekanan dan juga tuntutan dari atasan.

Seperti pada umumnya, bekerja merupakan suatu keharusan yang memaksa setiap individu harus mencari bagi mereka yang belum memiliki dan bertahan bagi mereka yang sudah memiliki. Dalam kehidupan orang dewasa, bekerja merupakan suatu bidang yang sangat pokok, yang mengisi sebagian besar waktunya, menuntut sebagian besar pikirannya dan menyentuh sebagian besar perasaannya. Melalui pekerjaannya seseorang melayani kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan supaya bisa memenuhi kebutuhan ekonominya sendiri, menciptakan identitas diri dan menumbuhkan rasa harga diri (Winkel dan Hastuti, 2004).

Masa pandemi seperti sekarang ini dengan adanya virus Covid-19 yang menghebohkan dunia, menjadikan negara Indonesia menetapkan

beberapa kebijakan. Salah satu kebijakan pemerintah yaitu mengharuskan masyarakat untuk melakukan *psysical distancing*. Penerapan hal ini dilakukan dengan keharusan untuk dirumah saja, seperti belajar, kuliah, bekerja dan kegiatan lainnya.

Dalam merespon fenomena ini, Indonesia mengeluarkan beberapa kebijakan terutama dalam mengatur interaksi sosial masyarakatnya untuk mencegah angka penyebaran virus semakin tinggi. Mulai dari anjuran melakukan Social Distancing atau Physical Distancing hingga kebijakan resmi seperti Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang ditetapkan oleh pemerintah daerah. Kebijakan dan anjuran yang dilakukan pemerintah ini memberikan dampak yang cukup besar bagi kehidupan sosial masyarakat di Indonesia.

Vistasoft Software Development & Ritel Equipment merupakan perusahaan layanan Teknologi Informasi dan Ritel Equipment Professional yang bergerak di bidang pengembangan software aplikasi dan penyedia perlengkapan usaha ritel (komputer kasir, rak minimarket, konsultan minimarket, CCTV online dan lain-lain). Perusahaan ini beralamat di Kecamatan Kartasura, Kabupaten Sukoharjo.

Pekerja atau karyawan yang bekerja di Vistasoft Software Development & Ritel Equipment kebanyakan bekerja di lapangan yang seperti diketahui pekerjaanya lebih banyak di luar kantor daripada di kantor. Selain itu banyak sekali tekanan dalam bekerja, seperti keharusan memenuhi target bagi karyawan sesuai dengan posisinya. Dengan adanya pandemi



seperti sekarang ini menjadikan pekerja menjadi kesulitan dalam menawarkan barang dan jasa kepada konsumen. Seperti yang dirasakan pekerja di Vistasoft Software Development & Ritel Equipment yang kesulitan menjual barang sehingga pendapatan perusahaan mengalami penurunan. Oleh karena itu tidak sedikit pekerja yang mengalami stres karena sering mendapat tekanan dari atasan perihal pekerjaan, tetapi tidak dapat berbuat banyak karena keterbatasan kegiatan di lapangan yang disebabkan pandemi Covid-19.

Stres merupakan suatu kondisirespon fisik, emosi, kognitif dan perilaku terhadap suatu peristiwa yang dinilai mengancam atau menantang individu tersebut (Ciccarelli, 2014: 45). Menurut Atkinson, dkk (2010: 18) menjelaskan bahwa stres sebagai hal yang terjadi jika individu dihadapkan dengan peristiwa yang dirasakan mengancam kesehatan fisik atau psikologisnya.

Stres bukan hanya berdampak kepada karyawan saja namun kepada perusahaan juga. Stres dapat mengakibatkan kinerja karyawan menurun yang akan mengakibatkan kepada pencapaian tujuan perusahaan. Karena dalam perusahaan pasti terdapat target bisnis yang harus dicapai dalam kurun waktu tertentu. Marketing merupakan salah satu bagian yang ditugaskan sebagai pencapaian target perusahaan. Target bisnis dalam perusahaan dapat menjadi stressor untuk karyawan khususnya bagian marketing. Target bisnis yang diberikan berlebihan rentan membuat karyawan akan mengalami stres karena karyawan yang tidak dapat mencapai target yang diberikan. Apalagi dalam

kondisi pandemi covid-19 yang memang mengharuskan untuk mengurangi kegiatan di luar ruangan. Sehingga hal ini menambah tekanan bagi karyawan yang memiliki sistem kerja target.

Dilansir dari JawaPos, menurut survei yang dilakukan oleh lembaga survei *Cigna Indonesia Phil Reynolds* mengatakan bahwa selama pandemi Covid-19 masyarakat Indonesia mengalami peningkatan stres yang cukup besar. Mulai dari tahun 2019 sampai akhir 2020 masyarakat Indonesia mengalami peningkatan stres sebesar 71 persen. Kemudian puncaknya berada dipertengahan tahun 2021 sebesar 75 persen (Ginanjari 2021).

Respon stres pada setiap individu berbeda-beda, menurut penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2017: 6) respon stres dapat berupa perilaku menghindari tugas, menarik diri, sulit tidur, tidur terus dan sulit makan. Secara *fisiologi* respon stres dapat berupa jantung berdebar, tekanan darah tinggi, panas keringat dingin, pusing, sakit perut dan cepat lelah. Sedangkan pada aspek psikologis, stres dapat berbentuk frustrasi, depresi, kecewa, merasa bersalah, bingung, takut, tidak berdaya, cemas, tidak termotivasi dan gelisah.

Seseorang yang mengalami stres dapat diatasi dengan melakukan manajemen stres yang dikenal dengan *coping stress strategies*. Sedangkan menurut Lazarus (2009: 83), *coping* adalah strategi memecahkan masalah yang paling sederhana dan realistis dengan cara manajemen tingkah laku, berguna untuk membebaskan diri dari berbagai masalah nyata maupun tidak nyata dan *coping* adalah usaha secara perilaku dan kognitif untuk mengurangi, mengatasi dan tahan terhadap tuntutan.

Gejala kecemasan yang muncul dari dampak kondisi pandemi ini juga dapat menyebabkan stres berlebih yang dikhawatirkan dapat mengganggu keberfungsian sosial seseorang dalam menjalani aktivitasnya sehari-hari. Untuk mengatasi gejala-gejala yang muncul pada kesehatan jiwa yang muncul di masa pandemic ini diperlukannya treatment khusus yang dilakukan baik secara individu, keluarga, maupun kelompok. Proses ini biasanya disebut dengan kegiatan coping stress. Coping adalah keadaan atau kondisi seseorang yang mengalami stres dan membutuhkan kemampuan pribadi maupun dukungan dari lingkungan untuk melalui hal tersebut (Rasmun, 2004: 74).

Dalam sebuah jurnal dikatakan bahwa akibat dari pandemi Covid-19 menyebabkan banyak dampak negatif terhadap kesehatan mental seperti meningkatnya depresi, kecemasan parah, dan beberapa gejala stres lainnya. Dari hasil penelitian ditemukan fakta bahwa responden memiliki banyak variasi *coping* dalam upaya untuk mengurangi tekanan yang dialami. Bagi mereka yang tidak mempercayai terjadinya sebuah pandemi dan tidak yakin dengan strategi coping untuk keadaan saat ini memiliki kecemasan dan depresi yang jauh lebih besar. Karena bagaimanapun, sebagian besar sumber stres yang terjadi saat ini berhubungan dengan pandemi Covid-19 yang sedang berlangsung (Nilamadhab, Brajaballv, and Shreyan 2020)

Pekerja yang mengalami stres ketika bekerja dapat melakukan strategi *coping stress* untuk mengurangi perasaan stres yang sedang terjadi. *Coping stress* dapat dilakukan dengan berbagai cara tergantung pada tinggi rendahnya stres yang dialami dan jenis strategi *coping stress* yang mereka sukai untuk

diterapkan ketika stres melanda. Maka dari itu, perlu dikaji terhadap coping stress karyawan. *Coping* juga dapat bersifat negatif, seperti pemakaian obat-obatan terlarang, minuman keras dan narkoba. Apabila karyawan melakukan *coping* yang bersifat negatif akan merugikan dirinya sendiri dan juga perusahaan.

Dari permasalahan diatas, peneliti menjadi tertarik untuk lebih dalam meneliti dan memilih judul dalam skripsi ini, yaitu “*Coping Stress* Kejar Target Pemasaran Pada Karyawan Vistasoft Software Development & Ritel Equipment di Masa Pandemi Covid-19”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi sebagai permasalahan sebagai berikut:

1. Perasaan tertekan oleh karyawan karena banyak tekanan dari atasan.
2. Meningkatnya stres para karyawan di masa pandemi covid-19.
3. Karyawan harus bekerja sesuai target pemasaran.
4. Kurangnya kelonggaran dalam bekerja.

## **C. Pembatasan Masalah**

Dari latar belakang masalah yang peneliti uraikan diatas, maka pembatasan masalah ini dibatasi hanya dengan berfokus pada *coping stress* kejar target pemasaran pada karyawan Vistasoft Software Development & Ritel Equipment di masa pandemi covid-19.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu bagaimana *coping stres* sejar target pemasaran pada karyawan Vistasoft Software Development & Ritel Equipment di masa pandemi?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan *coping stress* sejar target pemasaran pada karyawan Vistasoft Software Development & Ritel Equipment di masa pandemi.

#### **F. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Peneliti diharapkan mampu memberikan kontribusi pemikiran pengetahuan, informasi, dan sekaligus referensi yang berupa bacaan ilmiah khususnya pada fenomena *coping stress* dalam dunia konseling.

##### 2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan menambah pengetahuan tentang *coping stress* karyawan di masa pandemi covid-19.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi perhatian bagi masyarakat khususnya karyawan di masa pandemi covid-19.
- c. Bagi peneliti, dapat mengenal lebih dalam mengenai *coping stress* pada karyawan.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. *Coping Stress*

##### 1. Pengertian *Coping*

Pengertian *coping* menurut Lazarus dan Folkman dalam buku Sarafino (1997: 112) diartikan sebagai suatu proses dimana individu mencoba untuk mengatur kesenjangan persepsi antara tuntutan situasi yang menekan dengan kemampuan mereka dalam memenuhi tuntutan tersebut.

*Coping* merupakan dimana seseorang yang mengalami stres atau ketegangan psikologi dalam menghadapi masalah kehidupan sehari-hari yang memerlukan kemampuan pribadi maupun dukungan dari lingkungan agar dapat mengurangi stres yang dihadapi. Sehingga dapat diartikan bahwa *coping* merupakan proses yang dilalui oleh individu dalam menyelesaikan situasi *stressfull*. *Coping* tersebut adalah respon individu terhadap situasi yang mengancam dirinya baik fisik maupun psikologi (Rasmun, 2004: 29).

Sarafino (2011: 32) juga menjelaskan bahwa *coping* sebagai suatu usaha untuk mengatur ketidaksesuaian perasaan antara tuntutan dan kemampuan yang orang miliki dalam situasi yang menekan. Usaha *coping* bervariasi dan tidak semua berujung pada penyelesaian masalah.

*Coping* merupakan suatu cara yang dilakukan individu untuk mengatasi situasi atau masalah yang dialami, baik sebagai ancaman atau suatu tantangan yang menyengat. Strategi *coping* dapat didefinisikan sebagai kemampuan seseorang untuk mengatasi berbagai permasalahan yang melingkupi kehidupannya. *Coping* dipandang sebagai suatu usaha untuk menguasai situasi tertekan tanpa memperhatikan akibat dari tekanan tersebut. Akan tetapi *coping* bukanlah suatu usaha untuk menguasai seluruh situasi yang menekan, karena tidak semua situasi tertekan dapat benar-benar dikuasai. *Coping* yang efektif untuk dilaksanakan adalah *coping* yang membantu seseorang untuk mentoleransi dan menerima situasi menekan dan tidak merisaukan tekanan yang tidak dapat dikuasainya (Ismiyati 2015).

Dari beberapa pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa *coping* adalah segala usaha individu untuk mengatur dan meminimalisir tuntutan lingkungan dan segala konflik yang muncul, mengurangi ketidaksesuaian persepsi antara tuntutan situasi baik yang berasal dari individu itu sendiri maupun lingkungan dengan sumber daya yang mereka gunakan untuk menghadapi stres.

## **2. Bentuk-Bentuk *Coping***

*Coping* memiliki dua fungsi utama yaitu dapat berupa fokus ke titik permasalahan dan melakukan regulasi emosi dalam merespon masalah. Lazarus dan Folkman dalam buku Sarafino (2011: 35) mengklasifikasinya sebagai berikut:

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

Merupakan strategi untuk penanganan stres atau *coping* yang berusat pada sumber masalah, mengubah lingkungan yang menyebabkan stres dan berusaha untuk menyelesaikan hingga berkurangnya tingkat stres bahkan menghilang. Dalam kehidupan sehari-hari, banyak contoh dari *problem focused coping* seperti keluar dari pekerjaan yang membuat stres, memilih karir lain untuk dijalani, mencoba mencari pertolongan medis dan psikologis serta mempelajari ketrampilan baru. Seseorang cenderung menggunakan *coping* ini ketika mereka percaya bahwa keadaan bisa dirubah.

Lazarus dan Folkman mengidentifikasi adanya beberapa aspek *problem focused coping*, antara lain:

- 1) *Seeking informational support*, yaitu mencoba untuk memperoleh informasi dari orang lain, seperti psikolog, dokter maupun guru.
- 2) *Confrontative coping*, yaitu melakukan penyelesaian masalah secara konkret.
- 3) *Planful problem-solving*, yaitu menganalisis setiap situasi yang menimbulkan masalah serta berusaha mencari solusi serta langsung terhadap masalah yang dihadapi.

b. *Coping* yang berfokus ada emosi (*emotion focused coping*)

Merupakan strategi penanganan stres dimana individu memberikan respon terhadap situasi stres dengan cara emosional. Strategi ini bertujuan untuk mengontrol respon emosional terhadap



situasi yang menekan atau *stressful*. Hal ini dapat dilihat melalui perilaku individu dalam meniadakan fakta-fakta yang tidak menyenangkan. Apabila individu tidak mampu merubah kondisi yang menekan individu akan cenderung untuk mengatur emosinya dalam rangka penyesuaian diri terhadap dampak yang akan ditimbulkan oleh suatu kondisi atau situasi yang penuh tekanan. Strategi ini akan cenderung digunakan individu jika merasa tidak bisa mengontrol masalah yang ada.

Beberapa aspek emotion focused coping ini, antara lain: (Safaria dan Saputra: 2009, 124)

- 1) *Seeking social emotional supports*, yaitu mencoba untuk memperoleh dukungan secara emosional maupun sosial dari orang lain.
- 2) *Distancing*, yaitu mengeluarkan upaya kognitif untuk melepaskan diri dari masalah atau membuat sebuah harapan positif.
- 3) *Escape avoidance*, yaitu menghayal mengenai situasi atau melakukan tindakan atau menghindar dari situasi yang tidak menyenangkan. Individu berandai jika permasalahannya pergi dan mencoba untuk tidak memikirkan mengenai masalah dengan tidur atau menggunakan alkohol berlebih.
- 4) *Self control*, yaitu mencoba untuk mengatur perasaan diri sendiri atau tindakan dalam hubungannya untuk menyelesaikan masalah.

- 5) *Accepting responsibility*, yaitu menerima untuk menjalankan masalah yang dihadapinya dan mencoba untuk memikirkan jalan keluarnya.
- 6) *Positive reappraisal*, yaitu mencoba membuat suatu arti positif dari situasi tersebut dan kadang-kadang dapat bersifat religius.

Menurut Lahey (2004: 519-521) menjelaskan *coping* yang efektif adalah sebagai berikut:

- a. Menjauhi sumber-sumber stres (*removing stressor*)
- b. Melakukan penyesuaian dalam pemikiran ketika menghadapi suatu permasalahan (*cognitive coping*)
- c. Mengatur reaksi yang ditimbulkan karena stres atau gejala tekanan (*managing stress reaction*)

Sedangkan coping yang tidak efektif, antara lain:

- a. Penghindaran (*withdrawal*)
- b. Bersikap agresif (*aggression*)
- c. Mengobati diri sendiri, seperti minum-minuman keras dan pelarian pada obat terlarang (*self medication*)
- d. Melakukan ego pertahanan diri (*defends mechanism*), seperti melakukan displacement, sublimasi, proyeksi, reaksi formasi, regresi, rasionalisasi, represi, denial dan intelektualisasi.

### 3. Macam-Macam *Coping*

#### a. *Coping* psikologis

Pada umumnya gejala yang ditimbulkan akibat stres psikologis tergantung pada dua faktor, yaitu:

- 1) Bagaimana persepsi atau penerimaan individu terhadap stressor, artinya seberapa berat ancaman yang dirasakan oleh individu tersebut terhadap stressor yang diterima.
- 2) Keefektifan strategi coping yang digunakan oleh individu; artinya dalam menghadapi stressor, jika strategi yang digunakan efektif maka menghasilkan adaptasi yang baik dan menjadi suatu pola baru dalam kehidupan, tetapi jika sebaliknya dapat mengakibatkan gangguan kesehatan fisik maupun psikologis.

#### b. *Coping* psiko-sosial

Adalah reaksi psiko-sosial terhadap adanya stimulus stres yang diterima atau dihadapi oleh klien. Menurut Struat dan Sundeen mengemukakan (Rasmun, 2004: 30) bahwa terdapat 2 kategori *coping* yang bisa dilakukan untuk mengatasi stres dan kecemasan:

- 1) Reaksi yang berorientasi pada tugas (*task-oriented reaction*).

Cara ini digunakan untuk menyelesaikan masalah, menyelesaikan konflik dan memenuhi kebutuhan dasar. Terdapat 3 macam reaksi yang berorientasi pada tugas, yaitu:

a) Perilaku menyerang (*fight*)

Individu menggunakan energinya untuk melakukan perlawanan dalam rangka mempertahankan integritas pribadinya

b) Perilaku menarik diri (*withdrawl*)

Merupakan perilaku yang menunjukkan pengasingan diri dari lingkungan dan orang lain.

c) Kompromi

Merupakan tindakan konstruktif yang dilakukan individu untuk menyelesaikan masalah melalui musyawarah atau negosiasi.

2) Reaksi yang berorientasi pada ego

Reaksi ini sering digunakan oleh individu dalam menghadapi stres, atau ancaman, dan jika dilakukan dalam waktu sesaat maka akan dapat mengurangi kecemasan, tetapi jika digunakan dalam waktu yang lama akan dapat mengakibatkan gangguan orientasi realita, memburuknya hubungan interpersonal dan menurunkan produktifitas kerja. (Rasmun, 2004 ; 30-34)

#### 4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi

Menurut Taylor dan Staton (2006: 81) mengemukakan bahwa *individual differences* mempengaruhi seseorang dalam mengatasi kondisi *stressful* yang pada akhirnya akan berdampak pada kesehatan. Faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan strategi *coping*, antara lain:

- a. Optimis (*optimism*), yaitu harapan bahwa akan terjadi hasil baik pada diri daripada hal buruk.
- b. Kontrol personal (*personal control*), yaitu perasaan bahwa orang dapat membuat keputusan dan tindakan efektif untuk mendapatkan hasil yang diharapkan serta menghindari yang tidak diharapkan.
- c. Interpretasi positif terhadap diri sendiri serta *self esteem* yang tinggi.
- d. Dukungan sosial (*social support*), yaitu persepsi atau pengalaman dicintai atau diperhatikan oleh orang lain serta perasaan berharga dan bernilai bagi orang lain.

Menurut Keliat (1999: 32) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi *coping stres*:

- a. Kesehatan fisik  
Kesehatan hal yang sangat penting karena usaha mengatasi stres individu dituntut untuk mengerahkan tenaga yang cukup besar.
- b. Keyakinan atau pandangan positif  
Keyakinan menjadi sumber daya psikologis yang sangat penting seperti keyakinan akan nasib (*external locus of control*) yang mengerahkan individu pada penilaian ketidak berdayaan (*helplessness*) yang akan menurunkan kemampuan strategi coping yang berfokus pada masalah (*problem solving focused coping*).
- c. Keterampilan memecahkan masalah  
Keterampilan ini meliputi kemampuan untuk mencari informasi, menganalisis situasi, mengidentifikasi masalah dengan tujuan untuk

menghasilkan alternatif tindakan, kemudian mempertimbangkan alternatif tersebut sehubungan dengan hasil yang ingin dicapai, dan pada akhirnya melaksanakan rencana dengan melakukan suatu tindakan yang tepat.

d. Keterampilan sosial

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

e. Dukungan sosial

Dukungan ini meliputi dukungan pemenuhan kebutuhan informasi dan emosional pada diri individu yang diberikan oleh orangtua, anggota keluarga, saudara, teman dan lingkungan masyarakatsekitarnya.

f. Materi

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

## **B. *Stress***

### **1. Pengertian**

Stres merupakan kondisi psikologis dari seseorang akibat sesuatu yang memicu terjadinya stres dengan gejala tertentu. Stres adalah respon individu terhadap situasi yang stres (*Stressor*), yang dirasa mengancam dan mengganggu individu tersebut. Stres merupakan perasaan yang ada pada seseorang karena adanya tekanan baik secara internal maupun eksternal

dan dianggap mengancam dan dirasa membuat seseorang merasa tidak nyaman. Stres yang dirasakan seseorang berbeda-beda sesuai dengan ketahanan seseorang dalam menghadapi suatu masalah (Santrock 2007).

Stres adalah perasaan tidak enak yang disebabkan oleh permasalahan yang ada di luar kendali seseorang, atau suatu reaksi terhadap fisik dan psikis seseorang terhadap perubahan. Stres adalah suatu reaksi diluar kendali individu baik secara fisik maupun psikis karena terjadinya perubahan situasi. Ketidak siapan individu untuk menghadapi situasi baru akan menimbulkan perasaan yang tidak nyaman yang akan mempengaruhi baik fisik maupun psikis seseorang. Mental yang lemah, rendahnya kepercayaan diri seseorang dan kurangnya dukungan dari orang-orang sekitar juga dapat memicu terjadinya stres. Stres akan muncul jika adanya tuntutan-tuntutan yang terlalu besar dan dirasa mengancam kesejahteraan dan integritas seseorang, dengan kata lain stres terjadi akibat adanya tuntutan-tuntutan yang melebihi kemampuan seseorang sehingga dianggap mengancam kesejahteraan diri seseorang. Peristiwa ini biasanya disertai oleh perasaan was-was dalam pencapaian tujuan, tekanan-tekanan fisik dan psikologis yang dikenakan pada tubuh dan pada pribadi, kondisi ketegangan fisik dan psikologis disebabkan oleh adanya persepsi ketakutan dan kecemasan(Septiyani 2016).

## **2. Gejala Stres**

Gejala-gejala stres dapat dibagi menjadi tiga kategori yaitu gejala fisik, emosional, dan gejala perilaku antara lain adalah sebagai berikut:

a. Gejala Fisik

Gejala fisik seperti sakit kepala, nyeri otot, sakit punggung, rasa lemah, gangguan pencernaan, rasa mual / muntah-muntah , sakit perut, nafsu makan hilang atau selalu ingin makan, jantung berdebar-debar, sering buang air kecil, tekanan darah tinggi, tidak dapat tidur atau tidur berlebihan, berkeringat secara berlebihan dan sejumlah gejala lain.

b. Gejala Emosional

Gejala emosional seperti mudah tersinggung, gelisah terhadap hal-hal kecil, suasana hati berubah-ubah, mimpi buruk, khawatir, panik, sering menangis, merasa tidak berdaya, perasaan kehilangan kontrol, muncul pikiran yang kacau, ketidak mampuan dalam membuat keputusan, dan sebagainya.

c. Gejala Perilaku

Seperti merokok/ memakai obat-obatan/ mengonsumsi alkohol secara berlebihan, berjalan modar-mandir, kehilangan ketertarikan pada penampilan fisik, menarik dan memutar-mutar rambut, perilaku sosial berubah secara tiba-tiba dan lain-lain (Andrew 2005).

**3. Faktor-faktor Penyebab Stres**

Beberapa faktor-faktor penyebab stres dapat berupa pengaruh internal seperti kondisi tubuh/ fisik dan konflik pribadi, maupun pengaruh eksternal seperti keluarga yang kurang harmonis, orangtua yang otoriter, masalah ekonomi, dan lingkungan masyarakat. Penyebab dari stres dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Adapun faktor



internal yang berasal dari dalam diri individu misalnya seperti kondisi fisik, motivasi, dan tipe kepribadian dari mahasiswa itu sendiri. Faktor eksternal biasanya berasal dari luar individu seperti keluarga, pekerjaan, fasilitas, lingkungan, dosen dan lain-lain (Sudarya, Bagia, dan Suwendra, 2014).

Menurut Gimayanti, Mahardianisa, dan Syafei dalam (Septiani 2013) mengatakan bahwa terdapat beberapa sumber utama stres, yaitu:

a. *Live Event* (peristiwa hidup)

kejadian penting secara psikologis yang terjadi dalam kehidupan seseorang, seperti perubahan pada posisi/ jabatan, perceraian, kehilangan anggota keluarga atau masalah-masalah sehari-hari.

b. Frustrasi

Suatu keadaan yang muncul yang disebabkan oleh tidak terpenuhkannya suatu tujuan atau motif seseorang.

c. Konflik

Suatu keadaan yang dimana terdapat terdapat dua atau lebih motif yang tidak terpenuhi karena motif-motif itu saling berkaitan satu sama lain.

d. *Pressure* (tekanan)

Suatu situasi dimana individu merasa terpaksa atau dipaksa untuk melakukan atau tidak melakukan hal-hal yang diinginkannya.

Tekanan yang kecil, tetapi bila bertumpuk-tumpuk dapat menjadi stres yang hebat.

#### 4. Tahap-tahap Stres

Gejala stres pada diri seseorang seringkali tidak disadari karena perjalanan awal tahapan stres timbul secara lambat, stres baru bisa dirasakan bilamana tahapan gejala sudah lanjut dan mengganggu fungsi kehidupannya sehari-hari baik di rumah, ditempat kerja ataupun dipergaulan lingkungannya (Dadang 2001).

Menurut Dr. Robert J. Van Ambreg dalam penelitiannya membagi tahapan-tahapan stres sebagai berikut :

##### a. Stres Tahap I

Tahapan ini merupakan tahapan stres yang paling ringan, dan biasanya disertai dengan perasaan-perasaan sebagai berikut:

- 1) Semangat bekerja besar, berlebihan (*overacting*).
- 2) Penglihatan “tajam” tidak sebagaimana biasanya.
- 3) Merasa mampu menyelesaikan pekerjaan lebih dari biasanya, namun tanpa disadari cadangan energi dihabiskan (*all out*) disertai rasa gugup yang berlebihan pula.
- 4) Merasa senang dengan pekerjaannya itu dan semakin bertambah semangat, namun tanpa disadari cadangan energi semakin menipis.

##### b. Stres Tahap II

Dalam tahapan ini dampak stres yang semula “menyenangkan” sebagaimana diuraikan pada tahap I diatas mulai menghilang, dan

timbul keluhan-keluhan yang disebabkan karena cadangan energi tidak lagi cukup sepanjang hari karena tidak cukup waktu untuk beristirahat. Istirahat antara lain dengan tidur yang cukup sangat bermanfaat untuk mengisi atau memulihkan cadangan energi yang mengalami *deficit*. Analogi dengan hal ini misalnya *handphone* (HP) yang sudah lemah harus kembali diisi ulang (*charge*) agar dapat digunakan lagi dengan baik. Keluhan-keluhan yang sering dikemukakan oleh seseorang yang berada pada stres tahap dua adalah sebagai berikut:

- 1) Merasa letih sewaktu bangun pagi, yang seharusnya merasa segar.
- 2) Merasa mudah lelah sesudah makan siang.
- 3) Sering mengeluh lambung atau perut tidak nyaman (*bowel discomfort*).
- 4) Detakan jantung lebih keras dari biasanya atau berdebar-debar.
- 5) Otot-otot punggung dan tengkuk terasa tegang.
- 6) Tidak bisa santai.

c. Stres Tahap III

Apabila seseorang itu tetap memaksakan diri dalam pekerjaannya tanpa menghiraukan keluhan-keluhan sebagaimana diuraikan pada stres tahap II diatas, maka yang bersangkutan akan menunjukkan keluhan-keluhan atau gejala yang semakin nyata dan mengganggu, yaitu :

- 1) Gangguan lambung dan usus semakin nyata, misalnya keluhan “maag” (*gastritis*), buang air besar tidak teratur (*diare*).

- 2) Ketegangan otot semakin terasa.
- 3) Perasaan tidak tenang dan ketegangan emosional semakin meningkatkan gangguan pola tidur atau insomnia.
- 4) Koordinasi tubuh terganggu, badan terasa oyong dan serasa ingin pingsan.

d. Stres Tahap IV

Sangat sering seseorang pada waktu memeriksakan dirinya ke dokter sehubungan dengan keluhan-keluhan stres tahap III diatas, oleh dokter dinyatakan tidak sakit karena tidak ditemukan kelainan-kelainan fisik pada organ tubuhnya. Bila hal ini terjadi dan yang bersangkutan terus memaksakan diri untuk bekerja tanpa mengenal istirahat, maka gejala stres tahap IV akan muncul :

- 1) Untuk bertahan sepanjang hari saja sudah terasa sangat sulit.
- 2) Aktivitas pekerjaan yang semula menyenangkan dan mudah diselesaikan menjadi membosankan dan terasa lebih sulit.
- 3) Semula tanggap terhadap situasi menjadi kehilangan kemampuan untuk merespon secara memadai (*adequate*).
- 4) Ketidak mampuan untuk melaksanakan kegiatan rutin sehari-hari.
- 5) Gangguan pola tidur disertai dengan mimpi-mimpi yang menegangkan.
- 6) Seringkali menolak ajakan (*negativisme*) karena tidak ada semangat dan kegairahan.
- 7) Daya konsentrasi dan daya ingat menurun.

- 8) Timbul perasaan ketakutan dan kecemasan yang tidak dapat dijelaskan apa penyebabnya (Dadang 2001).

### **C. Pengertian Kejar Target**

Kejar target memiliki dua susunan kata yaitu “kejar” dan “target” yang masing-masing kata memiliki arti berbeda. Merujuk dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata “kejar” memiliki arti upaya untuk mendapatkan atau meraih sesuatu. Sedangkan kata “target” memiliki arti sasaran yang memiliki batas yang telah ditentukan dalam pencapaian (KBBI n.d.).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kejar target memiliki pengertian sebagai sebuah kegiatan dalam mencapai sesuatu atau sasaran yang telah ditentukan dan diatur batasan ataupun ukurannya. .

### **D. Pemasaran**

Pemasaran adalah kegiatan utama dari sebuah perusahaan dalam memperkenalkan dan mengkomunikasikan produk dan jasanya kepada konsumen guna mencapai suatu tujuan. Pemasaran adalah salah satu kegiatan pokok yang perlu dilakukan perusahaan baik itu perusahaan barang maupun jasa dalam upaya untuk mempertahankan kelangsungan hidup usahanya. Hal tersebut disebabkan karena pemasaran merupakan salah satu kegiatan perusahaan, dimana secara langsung berhubungan dengan konsumen.

Dalam sebuah buku memberikan pengertian bahwa pemasaran adalah proses sosial dan manajerial yang di dalamnya individu dan kelompok untuk mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan dan pertukaran produk dan nilai (Khotler and Amstrong 2012).

Menurut Anisah (2020) pemasaran adalah sebuah proses sosial dan manajerial yang melibatkan kepentingan-kepentingan baik individu atau kelompok dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan melalui pertukaran barang atau jasa kepada pelanggan dari produsen.

Sedangkan menurut *American Marketing Association*, pemasaran diartikan sebagai hasil prestasi kerja kegiatan usaha yang langsung berkaitan dengan mengalirnya barang atau jasa dari produsen ke konsumen. Pengertian ini hampir sama dengan kegiatan distribusi, sehingga gagal menunjukkan asas-asas pemasaran terutama dalam menentukan barang atau jasa apa yang akan dihasilkan. Hal ini terutama disebabkan karena pengertian pemasaran diatas tidak menunjukkan kegiatan usaha yang khusus terdapat dalam pemasaran (Assauri 2013).

## **E. Karyawan**

### **1. Pengertian**

Pengertian tenaga kerja dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 bahwa setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun masyarakat. Pengertian tenaga kerja yang digunakan masyarakat Indonesia adalah penduduk yang sudah bekerja, sedang mencari pekerjaan dan melakukan kegiatan-kegiatan lain seperti bersekolah, mengurus rumah tangga dan lain-lain.

Tenaga kerja atau yang sering disebut karyawan merupakan penjual jasa baik berupa pikiran maupun tenaga dan mendapatkan

kompensasi yang besarnya telah ditetapkan sebelumnya (Hasibuan, 2007: 12). Menurut Sedarmayanti (2001:1) menjelaskan bahwa karyawan juga diartikan sebagai jumlah penduduk dalam suatu negara yang dapat memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan terhadap tenaga mereka dan jika mereka mau berpartisipasi dalam kegiatan tersebut.

Menurut Siamanjuntak dalam buku Manululang (1998: 3) menjelaskan definisi tenaga kerja adalah penduduk yang sudah atau sedang bekerja, yang sedang mencari pekerjaan dan yang melaksanakan kegiatan lain seperti bersekolah dan mengurus rumah tangga. Secara praktis pengertian tenaga kerja dan bukan tenaga kerja menurutnya dibedakan oleh batas umur.

Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa tenaga kerja atau karyawan merupakan setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan atau aktifitas yang dapat menghasilkan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan mereka.

## **2. Klasifikasi Tenaga Kerja**

Klasifikasi tenaga kerja yaitu pengelompokan akan ketenagakerjaan yang sudah tersusun berdasarkan kriteria yang sudah ditentukan, antara lain:

a. Berdasarkan pendudukanya, tenaga kerja dibagi menjadi berikut:

1) Tenaga kerja

Tenaga kerja merupakan seluruh jumlah penduduk yang dianggap dapat bekerja dan sanggup bekerja jika ada permintaan kerja.

Menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Tenaga Kerja, mereka yang dikelompokkan sebagai tenaga kerja yaitu mereka yang berusia antara 15 (lima belas) tahun sampai 64 (enam puluh empat) tahun.

2) Bukan tenaga kerja

Bukan tenaga kerja adalah mereka yang dianggap tidak mampu dan tidak mau bekerja, meskipun ada permintaan bekerja. Menurut Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003, mereka adalah penduduk di luar usia yaitu yang memiliki usia di bawah umur 15 (lima belas) tahun dan berusia di atas 64 (enam puluh empat) tahun.

b. Berdasarkan batasan kerja, tenaga kerja dibagi menjadi berikut (Sukirno, 2013: 18):

1) Angkatan kerja

Angkatan kerja adalah penduduk usia produktif yang berusia 15 sampai 64 tahun yang sudah mempunyai pekerjaan tetapi sementara tidak bekerja, maupun yang sedang aktif mencari pekerjaan.

2) Bukan angkatan kerja

3) Bukan angkatan kerja adalah mereka yang berumur 10 tahun ke atas yang kegiatannya hanya bersekolah, mengurus rumah tangga dan sebagainya.

c. Berdasarkan kualitasnya, tenaga kerja dibagi sebagai berikut (Dwiyanto, dkk, 2006: 45):



1) Tenaga kerja terdidik

Tenaga kerja terdidik adalah tenaga kerja yang memiliki suatu keahlian atau kemahiran dalam bidang tertentu dengan cara sekolah atau pendidikan formal dan nonformal.

2) Tenaga kerja terlatih

Tenaga kerja terlatih adalah tenaga kerjayang memiliki keahlian dalam bidang tertentu dengan melalui pengalaman kerja. Tenaga kerja terampil ini dibutuhkan latihan secara berulang-ulang sehingga mampu menguasai pekerjaan tersebut.

3) Tenaga kerja tidak terdidik dan tidak terlatih

Tenaga kerja tidak terdidik dan tidak terlatih adalah tenaga kerja kasar yang hanya mengandalkan tenaga saja.

### **3. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Tentunya dalam kinerja seorang karyawan terdapat faktor yang mempengaruhinya. Wiraman menjelaskan bahwa faktor tersebut dibagi menjadi beberapa hal, antara lain:

- a. faktor internal pegawai, yaitu faktor-faktor dalam diri pegawai yang merupakan faktor bawaan lahir dan faktor yang diperoleh ketika ia berkembang.
- b. Faktor-faktor lingkungan internal organisasi, dalam melakukan tugasnya, pegawai memerlukan dukungan organisasi tempat ia bekerja.

- c. Faktor lingkungan eksternal organisasi. Faktor-faktor lingkungan eksternal organisasi adalah keadaan, kejadian atau situasi yang terjadi di lingkungan organisasi yang mempengaruhi kinerja pegawai.

Menurut Mangkunegara (2011) yang menjelaskan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

- a. Faktor kemampuan yang secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realiti (*knowledge* dan *skill*).
- b. Faktor motivasi yang terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan perusahaan (tujuan kerja).

#### **F. Masa Pandemi Covid-19**

Pada akhir tahun 2019 tepatnya pada bulan Desember, dunia dihebohkan dengan adanya virus corona (Covid-19) yang membuat seluruh masyarakat ketakutan. Covid 19 menjadi salah satu pembahasan utama seluruh dunia termasuk Indonesia. Adapun negara Indonesia juga merupakan negara yang terinfeksi virus Covid19. Adanya wabah *Corona virus disease* (Covid) 19 yang menyebar ke seluruh dunia dirasakan pula dampaknya. Pada tanggal 11 Maret 2020 (World Health Organization, 2020) telah mengumumkan bahwa Covid-19 merupakan pandemic global dan setelah

adanya pengumuman ini, beberapa negara mengeluarkan peraturan untuk pencegahan tersebarnya virus tersebut.

Pemerintah Indonesia, kementerian Kesehatan dan Pemerintah Provinsi mengeluarkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dengan tujuan pencegahan penularan pandemi Covid-19 di lingkungan masyarakat, baik di sekolah, kantor, kampus dan instansi pemerintah maupun swasta. Adanya kebijakan PSBB ini berdampak pada instansi perkantoran dengan adanya sistem *work from home* (WFH) yang mengharuskan seluruh karyawan melakukan pekerjaannya di rumah.

Dijelaskan dalam Keputusan Presiden Nomor 9 tahun 2020 tentang Gugus Tugas Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19), Peraturan Pemerintah Nomor 21 tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam rangka percepatan penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19), Permenkes Nomor 9 tahun 2020 tentang Pedoman PSBB dalam rangka percepatan penanganann Covid-19 adalah Pembatasan Sosial Berskala Besar.

Memudarnya interaksi sosial antara lain dapat dirasakan dari aktivitas-aktivitas yang dilakukan secara massal di ruang publik merujuk pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19 pasal 13 (Kemenkes RI, 2020) seperti:

1. Peliburan sekolah dan tempat kerja. Aktivitas pendidikan yang dilaksanakan langsung di ruangkelas diganti dengan pembelajaran

- berbasis daring di rumah berdasarkan Surat Edaran Kemdikbud No 4 Tahun 2020 mengenai Pelaksanaan Pendidikan Dalam Masa Darurat Coronavirus Disease (Covid-19) (Mendikbud RI, 2020). Sedangkan aktivitas di dalam suatu lingkungan pekerjaan diberlakukan anjuran work from home dan dikecualikan untuk beberapa kantor atau instansi pokok.
2. Aktivitas keagamaan dilakukan di rumah dan dihadiri keluarga terbatas, dengan menjaga jarak setiap orang. Majelis Ulama Indonesia (MUI) juga mengeluarkan fatwa Nomor 31 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Salat Jumat dan Jamaah untuk mencegah penularan Covid-19.
  3. Aktivitas di tempat dan fasilitas umum yang dibatasi dengan pembatasan jumlah orang dan juga pengaturan jarak.
  4. Aktivitas atau kegiatan sosial dan budaya.
  5. Aktivitas mobilisasi menggunakan moda transportasi.

Semua aktivitas atau kegiatan yang tidak mendesak dianjurkan untuk dilakukan seminimal mungkin dalam lingkungan luar rumah dengan tetap wajib melaksanakan protokol kesehatan. Hal ini dapat mempengaruhi interaksi di masyarakat yang sebelumnya bersifat langsung (tatap muka pada satu tempat satu waktu) sedangkan pada masa pandemi ini dibutuhkannya adaptasi seperti melakukan interaksi dari rumah masing-masing dengan memanfaatkan teknologi.

Pandemi Covid-19 bukan hanya mengancam atau berpengaruh pada kesehatan fisik masyarakat tetapi juga pada kesehatan jiwa. Adaptasi terhadap perubahan yang terjadi dalam menjalani aktivitas keseharian “yang baru”

bukan merupakan hal yang mudah. Kesulitan menghadapi perubahan ini dapat meningkatkan stress. Selain itu, Melihat dan mengetahui data statistik penyebaran virus dan jumlah pasien positif hingga jumlah korban dunia dapat menyebabkan tingkat kecemasan bertambah.

Sebagai contoh, hasil penelitian dalam jurnal *Psychiatry Research* mensurvei lebih dari 7.200 pria dan wanita di China selama lockdown yang diberlakukan pada Februari di negara itu. Lebih dari sepertiga ditemukan menderita "gangguan kecemasan umum" terkait-COVID, sementara sekitar seperlima berjuang dengan adanya tanda-tanda depresi. Sedangkan lebih dari 18% mengatakan adanya aktivitas kesulitan untuk tidur (Huang & Zhao, 2020).

Selain itu, tidak dapat dipungkiri bahwa keadaan atau situasi yang dihadapi setiap harinya berbeda dari sebelum terjadinya pandemi ini. Semua orang mungkin mengalami kesulitan tetapi kesulitan tersebut dapat berbeda-beda pada setiap orangnya.

Beban kerja ganda yang dialami orang dewasa saat bekerja di dalam rumah yaitu antara pekerjaan yang dilakukan di rumah dengan pekerjaan rumah itu sendiri, bahkan sampai pada kesulitan-kesulitan lainnya seperti kesulitan ekonomi akibat pekerjaan maupun penghasilan. Selain itu, pelajar yang menggunakan metode pembelajaran jarak jauh juga tidak sepenuhnya menyenangkan bagi sebagian orang karena juga dibatasainya interaksi secara langsung dengan orang lain. Adaptasi pada keadaan saat ini seperti dapat

berpengaruh pada kesehatan mental masyarakat seperti kecemasan berlebih (*anxiety*) maupun stres.

### **G. Hasil Penelitian yang Relevan**

Dalam rangka mewujudkan penulisan karya ilmiah yang prosedural agar tercapai target yang di inginkan, maka kajian penelitian yang relevan penting disajikan sebagai bahan pertimbangan dan pengarahannya penulisan skripsi selanjutnya. Selain itu bertujuan untuk menghindari terjadinya kesamaan objek kajian dalam penelitian. Adapun judul-judul penelitian yang relevan dengan penelitian ini yaitu:

1. Jurnal penelitian yang dilakukan oleh Nabel Pratama Herianto Putra dan Zainal Abidin tahun 2021 dengan judul "*studi Eksploratif Sumber stres dan Coping Stres pada Karyawan di Kota Cikampek Dalam Masa Pandemi Covid-19*" menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan eksploratif dan dengan empat subjek yang diteliti . Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa faktor utama meningkatnya stres adalah subjek melakukan pekerjaannya dari rumah atau *work from home*. Kemudian coping yang mereka lakukan berfokus pada hal-hal negatif dari dampak stres yang mereka alami.
2. Skripsi yang dilakukan oleh Nelta tahun 2019 dengan judul "*Coping Stress Pada Pasangan Keluarga yang Tidak Memiliki Anak*". Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan mengambil 6 pasangan yang tidak memiliki anak sebagai subjek penelitian. Dari hasil penelitian ini, didapatkan hasil bahwa semua subjek menggunakan teknik

*turning to religion and dental*. Yaitu teknik *coping* dengan cara tawakal dan selalu menyibukan diri serta terus meningkatkan ketakwaan mereka.

3. Skripsi yang ditulis oleh Nurliana Sipayung tahun 2016 dari Universitas Sanata Dharma Yogyakarta dengan judul "*Coping Stres Penulis Skripsi*". Penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Penelitian ini menggunakan subjek berjumlah 53 orang yang merupakan mahasiswa program BK yang sedang mengerjakan skripsi. Hasil penelitiannya adalah sebanyak 62% subjek mengalami stres tingkat tinggi, selain itu *coping* mahasiswa stres tingkat tinggi berbeda dengan yang tingkatannya sedang ataupun rendah.
4. Jurnal pendidikan islam volum 3 tahun 2021 yang ditulis oleh Made Sauhu, M. Adib Abdushomad, dan Encep Darisman dengan judul "*Strategi Coping Stress Mahasiswa Dalam Penulisan Skripsi*". Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan *focus group discussion*, serta memilih lima orang sebagai Informan. Hasil penelitian ini adalah mahasiswa yang mencapai tahap pengerjaan skripsi memiliki dua perasaan yang berbeda yaitu senang dan stres. Mahasiswa merasa senang karena telah mencapai tahap akhir dalam kuliah, tapi disisi lain mereka juga merasa stres dengan beban dan tuntutan yang cukup banyak. Mereka merasa terbebani, bingung, khawatir, takut, dan perasaan stres lainnya. Sehingga mereka memilih coping yang berfokus pada ranah emosional bukan pada ranah masalah yang terjadi.

5. Skripsi yang ditulis oleh Risma Septiyani dari Universitas Negeri Yogyakarta tahun 2016 dengan judul "*Strategi Coping Stress Pasangan Remaja yang Menikah Pada Usia Dini di Desa Tangkisan Klaten*". Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, metode pengumpulan data dengan observasi dan wawancara, uji keabsahan data menggunakan triangulasi. Subjek sebanyak empat orang atau dua pasangan suami istri, dan empat informan tambahan agar data tidak subjektif. Hasil dari penelitian ini adalah stres pada pasangan usia dini berasal dari masalah ekonomi dan kurang kesiapan dalam menghadapi perubahan peran yang berdampak pada emosional dan reaksi fisik. Sehingga strategi *coping* yang mereka gunakan berfokus pada masalah dan emosional.
6. Skripsi yang tulis oleh Ida Mariana dari Institut Agama Inslam Negeri Ponorogo Tahun 2021 dengan judu "*Coping Stress Pedagang Sunday Market Pada Masa Pandemi Covid-19 Kota Madiun*". Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan metode pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penyimpulan. Hasil dari penelitian ini adalah dimasa pandemi subjek mengalami stres yang membuat gangguan pada psikologis subjek seperti rasa cemas dan tertekan dengan keadaan. Kemudian *coping* yang dilakukan berupa *Problem Focused Coping* atau *coping* yang berfokus pada mencari jalan



keluar masalah yang dialami seperti menjual dagangan subjek di toko online dan berjualan di tempat lain.

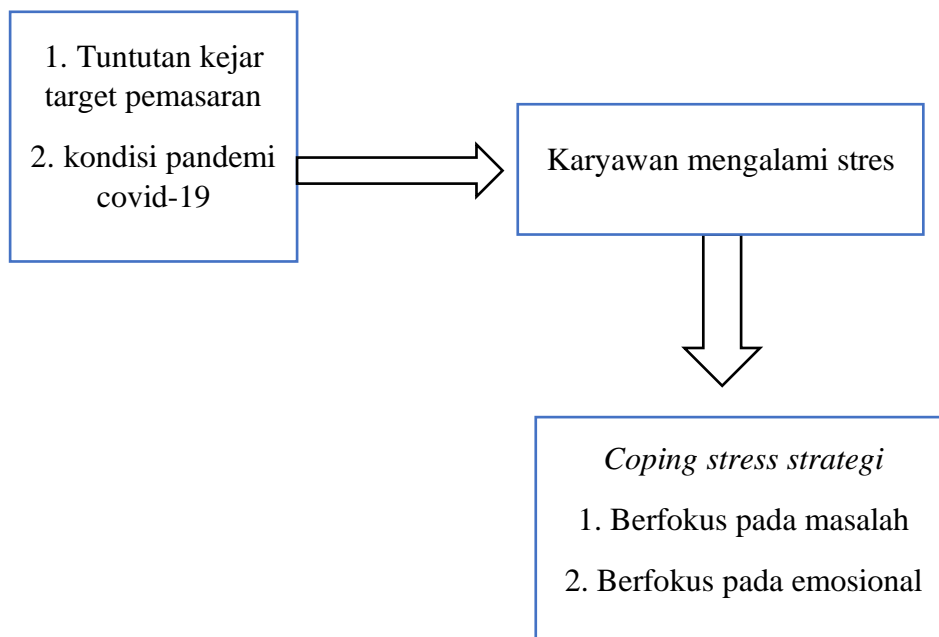
Dari uraian di atas, yang membedakan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan di laksanakan ini terletak pada focus dan tempat penelitian. Penelitian ini berfokus pada *coping stress* karyawan yang harus menacapai target yang telah ditentukan dalam pemasaran, selain itu tempat penelitian juga berbeda dengan tempat penelitian yang telah diuraikan. Dalam tinjauan penelitian terdahulu yang telah penulis telusuri, belum ada penelitian yang berfokus pada hal dan tempat tersebut.

#### **H. Kerangka Berpikir**

Coping stress adalah salah satu respon individu terhadap suatu peristiwa atau pekerjaan yang menekan, sehingga seseorang dalam keadaan tidak berdaya atau memicu stress. Karena setiap karyawan pasti ada tekanan dari atasan seperti keharusan memenuhi target bagi karyawan sesuai dengan posisinya. Ada beberapa factor yang dapat mempengaruhi coping stress yaitu kesehatan fisik, keyakinan atau pandangan positif, keterampilan memecahkan masalah, keterampilan social, dukungan social, dan materi.

Bagi kinerja kayawayan sendiri ada beberapa factor yang mempengaruhinya yaitu factor internal pegawai, factor lingkungan internal organisani, factor lingkungan eksternal organisasi. Untuk itu seseorang yang mengalami stress dapat diatasi dengan melakukan strategi yang tepat adalah *coping stress strategies*.

Peneliti mengambil teori *Behavioral*, dimana sebuah stimulus akan diproses oleh individu kemudian memberikan respon atau perilaku yang keluar dari individu tersebut akibat stimulus yang diterima. Seperti jika seorang individu menerima stimulus berupa tekanan yang diterima dari tempat bekerja yang berupa tuntutan untuk mengejar target pemasaran dimasa pandemi dimana kondisi lingkungan kurang mendukung. Hal tersebut kemudian diproses yang akan menimbulkan rasa stres dengan gejala-gejala tertentu. Kemudian karena hal tersebut, timbullah respon dari individu berupa *coping* dengan cara atau teknik yang berbeda-beda.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiono, 2015: 3). Sebuah karya ilmiah biasanya membutuhkan metode tertentu sebagai acuan sistematis dalam proses penelitian. Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu (Sugiyono 2014). Oleh sebab itu, metode penelitian memberikan peran yang sangat penting untuk membantu manusia dalam melakukan penelitian dengan harapan memperoleh pengetahuan baru, memberikan jawaban dalam sebuah pertanyaan, dan memberikan pemecahan dalam suatu masalah.

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Metode deskriptif yaitu penelitian yang bermaksud mendeskripsikan suatu keadaan dengan cara mengumpulkan data baik dari kata-kata, gambar, video, naskah wawancara, catatan lapangan maupun dokumentasi pribadi tidak dengan angka-angka (Moleong, 2011: 6).

Penelitian deskriptif mengarah kepada pendeskripsian secara rinci dan mendalam mengenai kondisi apa yang sebenarnya terjadi di lapangan (Sutopo, 2002: 110). Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif karena peneliti dalam penelitian ini melakukan observasi, wawancara, mengumpulkan dan menafsirkan data secara objektif yang diperoleh dari lapangan kemudian mengambil kesimpulan.

## **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

### 1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Vistasoft Solo sebuah toko yang menjual alat dan jasa yang berkaitan dengan elektronik seperti komputer, CCTV, dan aksesoris lainnya. Beralamatkan di Jl. Papangan No. 46, Dusun II, Makamhaji, Kec. Kartasura, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah 57161

### 2. Waktu Penelitian

Adapun tahap-tahap yang dilakukan oleh peneliti yaitu:

#### a. Tahap Persiapan

Tahap persiapan dilakukan mulai dari bulan Februari 2021. Tahap ini meliputi pembuatan proposal, permohonan izin penelitian dan semua yang berhubungan dengan persiapan peneliti sebelum melakukan penelitian.

#### b. Tahap Penelitian

Tahap ini meliputi semua kegiatan yang berlangsung di lapangan atau tempat penelitian yaitu menggambarkan dan mengumpulkan data dengan dokumentasi mulai dari bulan Agustus 2021.

#### c. Tahap Penyelesaian

Tahap ini meliputi analisis data yang telah terkumpul dan penyusunan laporan hasil penelitian sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

## **C. Subjek Penelitian**

Sampel yaitu bagian jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiono, 2015: 118). Penelitian ini menggunakan

*purposive sampling* yaitu adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang paling tahu atau yang paling memenuhi kriteria dengan fokus penelitian (Sugiyono 2014).

Sehingga dari 10 karyawan peneliti memilih 4 sampel untuk diteliti dengan kriteria yang paling sesuai dengan penelitian yaitu, merupakan karyawan di Vistasoft Software Development & Ritel, kemudian merupakan karyawan bagian lapangan karena mereka yang dituntut untuk kejar target pemasaran.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data tidak lain darisuatu proses pengadaan data primer untuk keperluan penelitian (Tanzeh 2009). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

##### **1. Observasi**

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gajala yang muncul pada objek penelitian. Pengamatan ini dilakukan terhadap objek di tempat terjadinya peristiwa (Usman, 2003: 55).

Observasi juga disebut sebagai suatu proses yang kompleks yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Anatar dua hal tersebut yang paling penting adalah proses pengamatan dan ingatan (Sigiono, 2015).

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan terhadap situasi dan kondisi di Vistasoft Software Development & Ritel Equipment dan melihat *coping stress* yang dilakukan karyawan dalam menjalani pekerjaannya di masa pandemi.

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan observasi non partisipan, sehingga peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen. Peneliti melakukan pencatatan, menganalisa dan membuat suatu kesimpulan terhadap perilaku (Sugiono, 2015). Proses ini peneliti lakukan dalam proses observasi terhadap karyawan di Vistasoft Software Development & Ritel Equipment selama bekerja di masa pandemi.

## 2. Wawancara

Sugiono (2015) menjelaskan bahwa wawancara merupakan suatu cara yang dilakukan untuk memperoleh informasi dengan cara bertanya langsung kepada yang diwawancarai dan merupakan proses interaksi dan komunikasi.

Wawancara dilakukan dalam penelitian ini dengan metode semi terstruktur untuk mendapatkan dan menggali lebih dalam data-data mengenai kejadian yang ada. Wawancara semi struktur lebih tepat digunakan dalam penelitian kualitatif karena peneliti diberikan kebebasan dalam bertanya dan memiliki kebebasan dalam mengatur setting wawancara (Herdiansyah, 2013: 66).

Dalam melakukan wawancara, peneliti memperhatikan beberapa hal, seperti menjaga hubungan baik, berbicara dengan sopan dan santun, menggunakan kalimat yang baik sehingga mendapatkan respon yang baik dan terbuka dari informan.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, agenda dan lain sebagainya (Sugiono, 2015: 128). Dokumentasi bisa di katakan sebagai sebuah catatan tentang sesuatu yang sudah berlalu. Berisi tentang dokumen seseorang atau kelompok, peristiwa atau kejadian bisa berupa gambar, rekaman, atau karya yang berkaitan dengan fokus penelitian. Peneliti mengumpulkan data dokumentasi, arsip, laporan di Vistasoft Software Development & Ritel Equipment yang berkaitan dengan penelitian ini.

### E. Keabsahan Data

Seperti yang dijelaskan oleh Sugiono (2015: 241) bahwa keabsahan data dilakukan dengan memperpanjang waktu penelitian, melakukan pengumpulan data secara terus menerus, mengadakan triangulasi. Teknik keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, uraian rinci dan *auditing*. Triangulasi yang digunakan, yaitu triangulasi sumber karena untuk memperoleh suatu data dari beberapa narasumber. Triangulasi data sumber berarti agar mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan menggunakan teknik yang sama.

Menurut Patton dalam Ibrahim (2015) teknik triangulasi dapat dilakukan dari beberapa jalan yaitu:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang dalam waktu tertentu (waktu penelitian) dengan apa yang dikatannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang berpendidikan, orang kaya, pemerintahan dan sebagainya.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan teknik analisis model dari Miler dan Huberman, yaitu proses analisis data yang terdiri dari tiga tahapan, seperti reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Sugiono, 2015).

##### **1. Reduksi data**

Mereduksi data yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya. Sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya apabila diperlukan. Pada proses pereduksian



data, peneliti melakukan penyederhanaan dari hasil observasi dan wawancara yang dirasa perlu dituangkan dalam penelitian ini.

- a. Menurut Pawito dalam Ibrahim (2015) ada dua hal yang harus diperhatikan dalam mereduksi data yaitu: Reduksi data harus dimulai dari kegiatan editing, pengelompokan dan meringkas data (hasil catatan dari wawancara). Selanjutnya adalah Perlunya dibuat pengkodean data, pencatatan-pencatatan (memo) mengenai berbagai hal termasuk yang terkait dengan aktivitas serta proses-proses menemukan tema, kelompok dan pola-pola data

## 2. Penyajian Data

Penyajian data, yaitu sekumpulan informasi sistematis yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Melalui penyajian data dapat memudahkan untuk dimengerti dan dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyederhanakan kata-kata yang telah direduksi kemudian disimpulkan. Data kesimpulan tersebut memudahkan peneliti memahami isi yang disajikan dalam bentuk penelitian.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih samar-samar sehingga

setelah diteliti menjadi jelas yang berupa hubungan dengan kausal atau interatif, hipotesis atau teori. Dalam hal ini peneliti harus mengetahui maupun mengerti apa arti hal-hal yang ditelitinya dengan mencatat peraturan, pola-pola, pernyataan yang mapan dan arahan sebab akibat sehingga memudahkan dalam pengambilan kesimpulan.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Vistasoft Software Development & Ritel Equipment merupakan perusahaan layanan Teknologi Informasi dan Ritel Equipment Profesional yang bergerak di bidang pengembangan Software aplikasi dan penyedia perlengkapan usaha ritel (rak minimarket, komputer kasir, dll) serta Konsultan Manajemen Ritel. Saat ini Vistasoft Software Development & Ritel Equipment menempati kantor di Jalan Papagan No. 47 Makamhaji, Kartasura, Sukoharjo (Utara Underpass Makamhaji) website ”<https://vistasoftsolo.blogspot.com/>”. Memiliki karyawan berjumlah 10 orang, dengan rincian 1 orang kasir, 4 orang *sales promotion*, 3 orang pelayan, dan 2 orang bagian gudang.

Vistasoft Software Development dan Ritel Equipment telah bertahun-tahun berpengalaman di bidang teknologi, informasi, dan penyedia perlengkapan ritel pada perusahaan skala besar, menengah, maupun kecil. Sebagai *services company* sangat mementingkan *partnership* dan kepuasan pelanggan untuk jangka waktu yang panjang, dengan menjaga kualitas dan pelayanan sebaik mungkin. Selama lebih dari 14 tahun dengan pengalaman dan wawasan yang luas mengenai perkembangan teknologi, sangat membantu untuk mewujudkan visi dan misi kami.

### 1. Visi

Menjadi profesional dalam bidang IT (*Information and Technology*) dan produser *retai equipment* yang terpercaya bagi seluruh customer.

### 2. Misi

- a. Menciptakan teknologi dan informasi yang dapat dijalankan seefisien mungkin.
- b. Memberikan *advice* sejauh mana teknologi informasi dan *retail equipment* bisa berperan dalam bisnisnya.
- c. Memberikan pelayanan sepenuhnya kepada pelanggan terutama *after sales*.

## B. Hasil Temuan Data

### 1. Diskripsi Subjek

Diskripsi subjek dan informan peneliti sajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

NO	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Agama	Keterangan
1	Eko	Laki-laki	29	Islam	Sudah menikah, bekerja selama 3 tahun
2	Putri	Perempuan	20	Islam	Belum menikah, bekerja selama 2 tahun
3	Maria	Perempuan	25	Islam	Belum menikah, bekerja selama 3 tahun

4	Diana	perempuan	32	Islam	Sudah menikah, bekerja selama 3 tahun
---	-------	-----------	----	-------	---------------------------------------

## 2. Sumber Stres

Dari ke empat subjek yang diwawancarai, subjek memiliki sumber stres yang berbeda-beda. Namun stres yang mereka alami dilatarbelakangi dari satu permasalahan yang sama yaitu kondisi pandemi Covid-19 yang berdampak pada kondisi ekonomi terutama pada aspek mobilitas masyarakat. Hal ini membuat pimpinan atau bos dalam perusahaan tersebut memaksa karyawannya terutama karyawan bagian pemasaran untuk bekerja lebih keras lagi agar tercapai target yang ditentukan, dengan beberapa konsekuensi yang diberikan apabila tidak mampu untuk mencapai target yang diinginkan.

### a. Sumber Stres Subjek 1

Subjek pertama merasa bahwa posisinya saat ini kurang cocok baginya, sehingga hal tersebut membuatnya sedikit tertekan.

“Bisa dibilang kurang cocok dan kurang suka, saya lulusan bidang komputer, malah kerjanya diluar ruangan, dulu bos bilang saya cocok jadi tim pemasaran karena gaya bicara sama penampilan jadinya ya saya ikut aja. Sampai sekarang ternyata saya belum terlalu bisa menyesuaikan diri.” (baris 4)

Dari pernyataan tersebut bisa diartikan bahwa subjek 1 tidak terlalu suka dengan bagiannya. Kemudian dimasa pandemi ini menurutnya berpengaruh pada penjualan produk, sehingga tim pemasaran selalu jadi sorotan oleh Bos.

“Jelas jauh, apalagi pas awal pandemi, tim pemasaran jadi bulan-bulanan sama bos, apalagi dulu cuma dua orang yang fokus diluar ruangan.” (baris 5)

“Ya karena pembatasan aktivitas dan pengaruhnya sama kondisi ekonomi, akhirnya masyarakat enggan membelanjakan uangnya. Masyarakat lebih memilih kebutuhan yang pokok.” (baris 6)

Oleh karena hal tersebut, subjek pertama mengalami tekanan, apalagi subjek pertama merupakan ketua tim, yang artinya bertanggung jawab terhadap tim. Selain itu sebagai kepala keluarga juga harus memikirkan masalah keluarga.

“Yang jelas pusing, bingung, udah berusaha tapi hasil enggak maksimal. Tuntutan dari bos karena saya ketua tim terus tuntutan rumah tangga. Kadang-kadang mau kerja malah jadi males. Apa lagi kalau temen kerja jga rewel, tambah pusing, makanya sering bawa balsem hehe.” (baris 7)

Ditambah lagi ada target yang diberikan oleh pimpinan perusahaan yang harus dicapai oleh tim pemasaran.

“Kita kan memasarkan kadang dor to dor, ada juga di media sosial, banyak metode pokoknya, jadi bos itu menargetkan dalam 1 bulan pendapatan minimal harus sama dengan bulan sebelumnya, kalau turun kita dapat teguran dan enggak dapat uang tambahan, kalau naik ya dapat bonus intinya gitu.” (baris 6)

#### b. Sumber Stres Subjek 2

Tuntutan kerja menjadi sumber stres yang paling utama dihadapi oleh subjek. Apalagi ditengan kondisi pandemi yang membuat beberapa kondisi terganggu.

”Jelas ada, saya masuk sini karena lihat lowongan kerja, terus waktu udah keterima banyak yang cerita kalau memang banyak yang keluar, ternyata bener, bosnya minta target kalau pendapatan tiap bulan enggak boleh turun, minimal rata grafiknya, jadi ya harus kerja ekstra. Hla terus yang jadi

masalah kondisi pandemi seperti sekarang ini jadi susah, jual kebutuhan pokok aja susah, apalagi pas kasusnya tinggi.” (baris 6)

Menurutnya, pandemi ini menghambat perputaran ekonomi dan mobilitas masyarakat karena peraturan pemerintah untuk menekan penularan virus Corona-19.

“Bisa dibilang iya, soalnya kan kita tau sendiri kalau sebelum pandemi dimana-mana rame, toko, mall, pasar tempat hiburan, setelah pandemi semuanya dibatasi, ekonomi jadinya juga enggak berputar.” (baris 5)

Subjek ke 2 ini merupakan rekan kerja eko jika sedang berada dilapangan. Dia merasa banyak tekanan berasal dari eko atau subjek pertama yang sering memarahinya.

“Dimarahi sama enggak dapet bonus pemasaran, mas eko yang sering marah-marah, apalagi aku satu partner.” (baris 7)

Selain itu karena subjek masih kuliah, dia juga memiliki permasalahan dikulahnya. Sehingga terkadang diwaktu bersamaan dihadapkan dua permasalahan sekaligus. Namun subjek ke 2 ini berusaha bekerja profesional dan memahami keadaan.

“Udah berusaha profesional sih, tapi susah lo, mungkin kakak juga pernah ngerasain, di tempat kerja habis kena marah, liat WA isinya tugas kuliah. Apalagi dulu, kalau sekarang udah enggak terlalu, udah terbiasa, terus kondisi masyarakat sekarang juga mulai membaik. Untung aja temen-temen di sini enak, mas eko sih sebener e juga enak, fleksibel, gak kaku, Cuma mungkin tuntutan dari bos, apalagi ketua tim, ya kayak gitu.” (baris 9)

c. Sumber Stres Subjek 3

Sama halnya dengan subjek yang lain, tuntutan target dari kantor menjadi sumber stres utama yang dirasakan oleh subjek ke 3 ini, apalagi ditengah pandemi Covid-19 yang sedang terjadi.

“Yang bikin susah itu ya karena ada target, kalau enggak ada target ya biasa aja. Pandemi seperti ini ada yang beli aja sudah bersyukur, malah ada target pemasaran.” (baris 6)

“Enggak boleh ada penurunan pendapatan dalam satu bulan, minimal sama kayak bulan sebelumnya. Misal gak memenuhi target ya terpaksa gaji pas-pasan sama kena omel.” (baris 6)

Ditambah lagi jika dilihat dari pernyataan subjek, ada sedikit keterpakasaan berada dibagian pemasaran.

“Aku dulu bagian stock barang, gak lama, terus mulai corona pindah di SPG, sepi-sepinya toko, mau gak mau harus muter-muter cari customer.” (baris 4)

d. Sumber stres subjek ke 4

Sama dengan subjek lainnya, tuntutan target pemasaran menjadi hal yang paling dirasakan sebagai hal yang cukup berat.

”Ya jelas tambah susah ya, dari bos setiap divisi ada target pekerjaan, kalau bagian SPG kayak saya sama yang lain itu ada target, target penjualan enggak boleh turun.” (baris 5)

Ditambah lagi kondisi pandemi yang dampaknya merata kepada hampir seluruh pedagang ataupun pengusaha. Sehingga membuat subjek merasa kesulitan ditenga tekanan dari tempat kerja.

”Lebih susah aja, gak cuma disini kalau kamu lihat, pedagang lain juga sama, masa pandemi Covid ini membuat ekonomi agak terhambat, terus kegiatan masyarakat kan dibatasi, jadi



susah kan apalagi ini kan gak menjual kebutuhan pokok.”  
(baris 6)

Kemudian ada konsekuensi yang diterima apabila gagal memenuhi tuntutan atau target yang telah ditentukan dari kantor yang menambah tekanan dalam bekerja.

“Kena semprot, terus gak ada gaji tambahan, kalau gak ada gaji tambahan menurutku kurang, walaupun saya udah punya suami, tapi kan suami saya kerjanya juga serabutan, anak saya dua. Jadi kalau gak ada tambahan gaji menurutku terasa banget, soalnya saya yang kerjanya tetap, kalau serabutan gajinya gak mesti, kadang banyak kadang buat kebutuhan pokok aja kurang.” (baris 7)

### 3. Gejala stres

#### a. Gejala stres subjek 1

Dari beberapa tekanan yang telah diterima, subjek pertama mengalami beberapa gejala stres yang menimbulkan dampak terhadap fisiknya sehingga subjek harus memakai obat untuk meringankan gejala yang dia alami. Ditambah lagi rekan kerja subjek yang menurutnya terkadang suslit untuk diajak bekerja sama, hal ini terbukti dari pernyataan yang disampaikan oleh subjek.

“Yang jelas pusing, bingung, udah berusaha tapi hasil enggak maksimal. Tuntutan dari bos karena saya ketua tim terus tuntutan rumah tangga. Kadang-kadang mau kerja malah jadi males. Apa lagi kalau temen kerja juga rewel, tambah pusing, makanya sering bawa balsem hehe.” (baris 7)

Sehingga menurut pengakuannya, subjek pernah mengalami penyakit asam lambung yang didiagnosa karena terlalu banyak pikiran atau bisa dibilang stres ketika awal pandemi berlangsung.

“Ya pernah, dulu pernah asam lambung itu katanya kebanyakan mikir, ya menurutku ada benarnya, awal Covid itu parah banget, susah mau ngapa-ngapain, kerja males gak kerja gak dapat duit. Tapi sekarang udah lumayan, udah terbiasa terus kondisi udah lumayan membaik.” (baris 8)

b. Gejala Stres Subjek 2

Subjek ke 2 ini mengalami gejala stres yang cukup banyak, seperti hilangnya nafsu makan, pengen muntah, takut, dan kebingungan. Apalagi subjek ke 2 ini merupakan tipe individu yang lebih memikirkan orang lain atau biasa disebut *people pleaser*.

“Stress ya, apalagi aku enggak enakan, misal ada sesuatu terus mas eko dipanggil sama bos, pikiranku kemana-mana. Kalau udah bahas target pemasaran, yang awalnya laper pengen makan, jadi gak nafsu makan, kadang-kadang malah pengen muntah. Takut kalau ada orang marah-marah, liat wajah agak cemberut aja udah bingung.” (baris 7)

c. Gejala Stres Subjek 3

Gejala stres yang dialami subjek ke 3 ini bisa dikatakan paling ringan dari yang lain, menurut pengakuan subjek yang memaparkan bahwa kesulitan kerja memanglah sebuah hal yang wajar.

“Tekanan tetep ada, tapi ya itu tadi, aku enggak terlalu bikin pusing, kalau udah maksimal usahanya tinggal nunggu hasil. Pusing capek tetep ada, namanya orang kerja” (baris 8)

Namun subjek sendiri sebelumnya pernah mengalami hal yang mengganggu kesehatan dan tidur seperti migran dan insomnia akibat terlalu memikirkan masalah yang dihadapi.

“Dulu itu karena terlalu tak ambil pusing malah sering migran, insomnia, mau tidur kepikiran besok gimana. Makanya

sekarang aku kayak gini, tak bikin santai dari pada pusing.”  
(baris 8)

d. Gejala Stres Subjek 4

Subjek ke 4 mengalami tekanan dari lingkungan sekitarnya sehingga membuatnya stres yang berdampak pada penyakit fisik, hal ini terbukti dari pernyataan subjek sendiri.

“Aku sih gak apa-apa ya kalau soal uang, tapi kalau udah ada yang marah-marah jadinya pusing.” (baris 8)

Selain itu subjek ke 4 ini juga sudah menikah, tentunya ada tambahan tekanan yang dia dapat selain dari tempat kerja. Sehingga subjek ke 4 ini memilih untuk menjaga jarak dengan teman kerjanya, karena takut terjadi sesuatu yang membuatnya lebih stres.

“Ya ketua tim, makanya aku kalau lagi kumpul seringnya diem aja, kadang gak ngomongin masalah kerja bisa ngarah ke masalah kerja. Pusingnya itu kadang sampai migran sakit banget, dituntut ABC disuruh ABC belum ntar mikir rumah mikir anak-anak tambah pusing lagi.” ( baris 7)

#### 4. *Coping Stress*

a. *Coping Stress* Subjek 1

Dalam upaya *coping stress* yang dilakukan oleh subjek 1 yaitu dengan berusaha mencari jalan keluar atas permasalahan, dan menyerahkan semuanya kepada yang maha kuasa agar tidak terlalu berat untuk memikirkan permasalahan yang sedang terjadi.

“Maksudnya kita yang penting udah berusaha keras, kita udah cari cara lewat internet, seminar online juga, terus yang terpeting doa. Masalah seperti apapun menurut saya, kalau

udah deseraahkan sama yang maha kuasa, jadinya ringan, yang tadinya pusing jadi hilang pusingnya.” (baris 9)

Selain itu berjualan lewat toko online bisa menjadi jalan keluar dari permasalahan yang subjek alami untuk mengurangi tekanan yang menyebabkan subjek mengalami stres.

“Iya, sekarang juga jualan onlinenya udah jalan, udah rame, jadi salah satu jalan keluar ya berjualan online, ada tim yang mengelola terus kita yang memasarkan, tinggal share aja.” (baris 10)

b. *Coping Stress* Subjek 2

Subjek ke 2 ini berusia paling muda daripada yang lain, sehingga dalam hal apapun subjek ke 2 selalu mengikuti intruksi yang diberikan kepadanya. Dalam strategi *coping* subjek ke 2 lebih berfokus pada penataan hati dan pikiran dengan mendekati diri kepada Allah SWT seperti sering sholat dan berdoa.

“Aku karyawan paling muda kak, bisa di bilang baru, jadi apapun masalahnya aku ikut intruksi, aku sih lebih ke healing aja, dzikir sholat berdoa, itu udah bisa bikin tenang, soalnya dari keluarga ngajarinnya gitu sih, apalagi ntar ketabrak masalah kuliah, gimanapun aku harus tetep mengutamakan masalah kuliah. Yang penting aku udah kerja sesuai SOP dan taat intruksi.” (baris 8)

Selain itu subjek juga terkadang melakukan kegiatan rekreasi alam seperti mendaki dan berkemah bersama dengan teman kuliahnya untuk menghilangkan rasa stres.

“Sama kak, pas udah pusing banget, penat, biasanya aku naik gunung, ndaki, atau ke pantai tapi sekalian kemah disana sama temen-temen kuliah, kebetulan banyak temen yang ikut mahasiswa pecinta alam.” (baris 9)

c. *Coping Stress* Subjek 3

Coping yang dilakukan oleh subjek ke 3 ini tidak berfokus pada masalah yang dialami, karena subjek ke 3 menganggap bahwa dirinya sudah berusaha maksimal dalam bekerja. Sehingga subjek melakukan coping dengan memanjakan diri, atau membuat dirinya senang dengan melakukan beberapa aktivitas seperti perawatan, belanja, dan lain-lain.

“Ya tadi, maksimalin pekerjaan, kalau soal pusing cara paling ampuh menurutku memanjakan diri.” (baris 9)

“Belanja, perawatan, makan banyak itu menurutku *healing* terbaik kalo lagi banyak pikiran.” (baris 9)

d. *Coping Stres* Subjek 4

Karena sudah berkeluarga, subjek ke 4 ini sering melakukan panggilan video bersama anak-anak dan suaminya. Subjek merasa bahwa hal tersebut bisa meringankan beban pikiran yang dialami. Subjek juga mengaku sering menceritakan masalah yang dialami kepada suaminya, sehingga subjek memilih untuk mengurangi interaksi dengan orang disekitar kantor.

“*Vidio call* sama anak-anak atau suami, aku mikirnya gini ya, emang udah sewajarnya kondisi pandemi ini mencekik banyak orang, yang penting berusaha maksimal dan doa, tak bikin gak terlalu mikir banyak masalah, misal gak sesuai target ya gak masalah mungkin udah rejekinya. Yang bikin tekanan kan kata-kata yang kedengeran, makanya mending aku diem nek enggak aku ngobrol sama suami curhat, terus liat kondisi anak-anak dirumah lewat vidio call udah bikin seneng.” (baris 9)

## **C. Analisis Hasil Penelitian**

### **1. Kondisi Pandemi Covid-19**

Pandemi Covid-19 merupakan pandemi yang hampir seluruh negara mengalaminya. Pandemi ini berlangsung sudah cukup lama dari tahun 2019, sehingga dinamakan pandemi Covid-19. Penyebaran virus Corona ini sangat cepat bahkan sampai ke lintas negara. Sampai saat ini terdapat 188 negara yang mengkonfirmasi terkena virus Corona. Pandemi Covid-19 di Indonesia merupakan bagian dari pandemi penyakit koronavirus 2019 (Covid-19) yang sedang berlangsung di seluruh dunia. Penyakit ini disebabkan oleh koronavirus sindrom pernapasan akut berat 2 (SARS-CoV-2). Kasus positif Covid-19 di Indonesia pertama kali dideteksi pada tanggal 2 Maret 2020, ketika dua orang terkonfirmasi tertular dari seorang warga negara Jepang. Pada tanggal 9 April, pandemi sudah menyebar ke 34 provinsi dengan DKI Jakarta, Jawa Barat dan Jawa Tengah sebagai provinsi paling terpapar SARS-CoV-2 di Indonesia.

Sebuah jurnal ekonomi mengatakan bahwa penyebaran virus Corona yang telah meluas keberbaga belahan dunia membawa dampak padaperekonomian Indonesia, baik dari sisi perdagangan, investasi dan pariwisata (Silpha, 2020). Pandemi memiliki dampak ekonomi yang tidak proposional pada segmen tertentu dari seluruh populasi, kemudian berdampak pada memburuknya ketimpang yang mempenagruhi sebagian besar kelompok pekerja. Sehingga pandemi ini juga

berdampak buruk pada pekerja yang menggantungkan nasibnya kepada sebuah perusahaan, institusi, ataupun sektor usaha menengah kebawah.

Seperti yang telah dialami oleh seluruh subjek yang telah digali informasinya. Subjek merasa kesulitan pekerjaannya, mulai dari sulitnya menawarkan produk secara langsung karena mobilitas yang dibatasi, sampai dengan sulitnya menarik pembeli karena situasi perekonomian masyarakat yang tidak stabil. Kemudian kedatangan pandemi ke Indonesia yang banyak memberikan dampak negatif termasuk pada sektor usaha perdagangan, memaksa pelaku usaha untuk mencari jalan keluar agar usaha tetap berjalan. Sehingga di tempat penelitian ini yang terjadi adalah karyawan khususnya bagian pemasaran diberikan kejar target bulanan, agar penjualan tetap stabil.

Dalam sebuah jurnal keperawatan mengatakan bahwa pandemi Covid-19 memiliki dampak yang sangat tidak proposional terhadap tenaga kerja. Membuat nasib perekonomian dan masalah kesehatan yang serius bagi para tenaga kerja terutama bagi tenaga kerja yang tergolong sudah tua. Pandemi Covid-19 akan memperburuk masalah tenaga kerja dari banyak aspek terutama bagi mereka yang tidak memiliki jaminan sosial atau sejenisnya baik dari tempat kerja maupun dari pemerintah (Syahrial, 2020).

## **2. Sumber Stres**

Stres merupakan kondisi psikologis seseorang yang terganggu akibat tekanan yang dialami. Handoko mengungkapkan stres adalah

suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang yang menyebabkan reaksi negatif apabila mengalami tekanan terlalu tinggi (Handoko 2001). Stres tidak terjadi begitu saja, melainkan ada penyebab yang melatarbelakangi timbulnya kondisi stres. Dalam penelitian ini, subjek mengalami stres karena kondisi pandemi Covid-19 yang memiliki dampak negatif pada beberapa sektor seperti sektor perdagangan dan ekonomi. Sehingga tempat usaha harus menemukan jalan keluar untuk masalah yang ada.

Tempat usaha memberikan tuntutan kepada subjek yaitu untuk kejar target pemasaran agar penjualan tetap stabil dan usaha tetap berjalan. Namun dalam kondisi pandemi Covid-19 hal tersebut membuat subjek merasa tertekan, apalagi dengan konsekuensi buruk yang diberikan dari tempat usaha membuat mereka semakin stres. Seperti yang dikatakan oleh Robbins dan Coulter, bahwa stres merupakan reaksinegatif dari orang-orang yang mengalami tekanan berlebih yangdibebankan kepada mereka akibat tuntutan, hambatan, atau peluangyang terlampau banyak(Robbins, Stephen, dan Choulter 2010).

*Stressor* atau penyebab stres digolongkan menjadi dua, yaitu *stressor* internal dan *stressor* eksternal. *Stressor* internal adalah penyebabstres yang berasal dari dalam diri individual, sedangkan *stessor*eksternal adalah penyebab stress yang berasal dari luar diri individu(Durand and Barlow 2009).*Stressor* disini adalah kondisi



pandemi Covid-19 yang memiliki dampak negatif merarata hampir keseluruhan masyarakat yang terdampak. Sehingga membuat subjek tertekan, karena ketika sebelum pandemi masyarakat bebas bergerak atau mobilitasnya tidak dibatasi. Namun ketika pandemi masuk ke Indonesia kemudian mobilitas masyarakat dibatasi yang berpengaruh pada sistem ekonomi dan perdagangan termasuk untuk pemasaran barang dan perkembangan usaha.

Maka dari halis penggalan data, sumber stres yang dialami subjek merupakan stres yang berasal dari luar atau eksternal. Stres yang subjek alami berasal dari pekerja yaitu adanya tuntutan kejar target dengan konsekuensi yang membuat tertekan apabila tidak dapat mencapai target yang diinginkan. Kemudian dari lingkungan sendiri subjek merasa kondisi pandemi seperti ini mempersulit pekerjaan, apalagi untuk subjek pertama (eko) merasa bahwa partner kerjanya (putri) kurang maksimal dalam melakukan pekerjaan.

Kondisi pandemi Covid-19 dan tuntutan dari tempat kerja merupakan sebuah stimulus atau rangsangan terjadinya kondisi psikologis yang dinamakan stres. Seperti teori *Behavioral* atau teori tentang perilaku yang memiliki pandangan bahwa manusia memiliki proses belajar dengan berinteraksi pada lingkungan (Semium 2020). Interaksi subjek ditempat kerja baik maupun diluar tempat kerja memberikan stimulus yang kemudian menjadi faktor penyebab stres.

Seperti sebuah teori yang mengatakan tentang penyebab dari stres dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Adapun faktor internal yang berasal dari dalam diri individu misalnya seperti kondisi fisik, motivasi, dan tipe kepribadian dari mahasiswa itu sendiri. Faktor eksternal biasanya berasal dari luar individu seperti keluarga, pekerjaan, fasilitas, lingkungan, dosen dan lain-lain (Sudarya et al. 2014).

Subjek 2 (putri) dan subjek 4 (diana) mengatakan bahwa selain sumber stres dari tempat kerja juga ada sumber stres dari hal lain yang memperparah rasa stres. Seperti putri selain memiliki masalah atau tekanan dari tempat kerja juga memiliki tekanan dari tempatnya kuliah. Hal tersebut dikarenakan saat ini putri masih sebagai pelajar di salah satu Universitas yang memiliki tanggung jawab terkait tugas kuliah. Kemudian untuk diana sendiri selain tekanan dari tempat kerja juga memiliki tekanan dari permasalahan keluarga. Suami diana tidak memiliki pekerjaan tetap karena pandemi yang membuat tempat kerja harus mengeluarkan sebagian karyawannya. Anak diana berjumlah dua orang yang membutuhkan biaya untuk sekolah dan biaya untuk keperluan sehari-hari. Hal tersebut yang menambah tekanan dan membuat diana stres.

Gimayanti et al. (2018) mengatakan bahwa tekanan merupakan suatu situasi dimana individu merasa terpaksa atau dipaksa untuk melakukan atau tidak melakukan hal-hal yang diinginkannya. Tekanan

yang kecil, tetapi bila bertumpuk-tumpuk dapat menjadi stres yang hebat. Dalam kondisi pandemi Covid-19 ini, subjek terpaksa bekerja lebih keras sebagai upaya untuk memenuhi tuntutan dari tempat kerja. Kondisi ini berlangsung sudah cukup lama dan tentunya tidak menutup kemungkinan menjadikan stres yang cukup berat.

Stres yang subjek alami tentunya juga tidak lepas dari faktor kehidupan sehari-hari seperti subjek Putri dan Diana. Dimana faktor stres mereka berasal dari tempat lain, jika Putri dari tempatnya kuliah maka Diana dari kondisi keluarga. Kemudian ada faktor frustrasi dan konflik seperti yang subjek Eko alami. Eko mengalami frustrasi karena sudah mencoba untuk mencari solusi dari permasalahan yang dialami, namun masih belum maksimal. Kemudian ada konflik dengan rekan kerja yang terjadi satu arah karena Eko merasa bahwa rekan kerjanya kurang maksimal dalam menjalankan tugas.

Frustrasi merupakan gejala yang muncul akibat tidak terpenuhinya motif seseorang dalam melakukan sesuatu. Sedangkan konflik merupakan suatu keadaan yang dimana terdapat dua atau lebih motif yang tidak terpenuhi karena motif-motif itu saling berkaitan satu sama lain (Gimayanti et al. 2018).

Secara garis besar sumber stres yang subjek alami adalah kejar target pemasaran produk perusahaan. Hal tersebut dikarenakan subjek bekerja dibagian *sales* atau pemasaran. Jika dilihat dari misi perusahaan, bagian *sales* memiliki tuntutan yang besar untuk perkembangan

perusahaan apalagi kondisi ekonomi yang terbentur dengan pandemi Covid-19. Dari hasil wawancara dan observasi, disimpulkan beberapa tuntutan yang dibebankan perusahaan kepada subjek yaitu:

- a. Kejar target secara khusus, artinya perusahaan menuntut karyawannya untuk mengusahakan perusahaan tidak mengalami kerugian.
- b. Kejar target secara terukur, artinya perusahaan menuntut karyawannya untuk mencapai omset tertentu setiap bulannya
- c. Perusahaan menuntut karyawannya agar mencari *customer* dengan skala besar, dengan kata lain *customer* dari perusahaan yang besar.

Konsekuensi apabila tidak mampu melaksanakan tuntutan dari perusahaan adalah pemotongan gaji atau pemecatan karyawan dengan alasan perusahaan mengalami kerugian.

### **3. Gejala-gejala Stres**

Stres merupakan kondisi psikologis yang tentunya memiliki gejala-gejala yang dapat dilihat atau dirasakan. Gejala stres yang dialami oleh setiap individu tentunya berbeda-beda walaupun dengan faktor atau sumber yang sama. Gejala stres merupakan reaksi alami yang dilakukan oleh tubuh sebagai respon dari apa yang diperoleh oleh tubuh. Gejala stres bisa terjadi pada fisik dan psikis individu (Smet 1999).

Subjek 1 (Eko) mengalami gejala stres seperti sakit kepala, malas bekerja, memakai obat tertentu, dan menderita asam lambung. Subjek mengatakan sering merasakan pusing atau sakit kepala ketika tekanan

terjadi dan sempat menderita asam lambung, maka hal tersebut dapat dikatakan sebagai gejala fisik. Kemudian rasa malas merupakan gejala emosional dari psikologis yang merasa lelah dalam menghadapi masalah yang ada. Pemakaian obat tertentu yang dilakukan oleh eko menjadi indikator gejala perilaku yang salah satu cirinya adalah dengan memakai obat-obatan tertentu seperti narkoba atau obat yang dipakai secara terus menerus.

Andrew (2005) mengatakan bahwa ada tiga gejala stres yaitu gejala fisik, gejala emosional, dan gejala perilaku. Gejala fisik seperti sakit kepala, nyeri otot, sakit punggung, rasa lemah, gangguan pencernaan, rasa mual / muntah-muntah, sakit perut, nafsu makan hilang atau selalu ingin makan, jantung berdebar-debar, sering buang air kecil, tekanan darah tinggi, tidak dapat tidur atau tidur berlebihan, berkeringat secara berlebihan dan sejumlah gejala lain. Gejala emosional seperti mudah tersinggung, gelisah terhadap hal-hal kecil, suasana hati berubah-ubah, mimpi buruk, khawatir, panik, sering menangis, merasa tidak berdaya, perasaan kehilangan kontrol, muncul pikiran yang kacau, ketidakmampuan dalam membuat keputusan, dan sebagainya. Gejala perilaku seperti merokok/memakai obat-obatan/mengonsumsi alkohol secara berlebihan, berjalan modar-mandir, kehilangan ketertarikan pada penampilan fisik, menarik dan memutar-mutar rambut, perilaku sosial berubah secara tiba-tiba dan lain-lain.

Untuk Subjek 2 (Putri) timbul gejala stres seperti khawatir atau cema ketika ketua kelompok mulai di panggil oleh atasan dan khawatir jika nanti akan dimarahi oleh ketua kelompok. Kecemasan ini merupakan indikator dari timbulnya gejala stres dari seorang individu yang termasuk pada gejala emosional. Gangguan emosional biasanya berwujud keluhan-keluhan seperti tegang, khawatir, marah, tertekan dan perasaan bersalah. Secara umum, hal tersebut diatas adalah sesuatu hal yang tidak menyenangkan atau emosi negatif yang berlawanan dengan emosi positif seperti senang, bahagia dan cinta. Hasil stress yang sering timbul adalah kecemasan dan depresi. Kecemasan akan dialami apabila individu dalam mengantisipasi yang akan dihadapi mengetahui bahwa kondisi yang ada adalah sesuatu yang menekan (stressful event), seperti hendak ujian, diwawancara dan sebelum pertandingan (Anoraga 2011).

Kemudian ada gejala seperti gangguan makan dan rasa mual, hialangnya nafsu makan dan rasa mual akibat stres yang dialami. Gejala fisik seperti sakit kepala, nyeri otot, sakit punggung, rasa lemah, gangguan pencernaan, rasa mual / muntah-muntah , sakit perut, nafsu makan hilang atau selalu ingin makan, jantung berdebar-debar, sering buang air kecil, tekanan darah tinggi, tidak dapat tidur atau tidur berlebihan, berkeringat secara berlebihan dan sejumlah gejala lain(Andrew 2005).

Kemudian subjek 3 (Maria) mengalami gejala stres seperti kepala pusing atau sakit kepala yang tergolong pada gejala fisik. Gejala

fisiologik atau fisik adalah terganggunya pola-pola normal dari aktivitas fisiologik yang ada. Gejala-gejalanya yang timbul biasanya adalah sakit kepala, pusing, konstipasi, nyeri pada otot, menurunnya nafsu sex, cepat lelah dan mual (Anoraga 2011).

Kemudian ada gejala lain yang sebelumnya pernah dialami oleh maria yaitu gangguan tidur karena tekanan yang terjadi. Gangguan tidur terjadi sebagai citra diri dalam bentuk kegagalan dan ketidakmampuan yang sering mendominasi kesabaran individu yang mengalami stress, seperti mimpi buruk, mimpi-mimpi yang menimbulkan imajinasi visual menakutkan dan emosi negatif, dan kekhawatiran yang berlebihan (Andrew 2005).

Kemudian yang terakhir untuk subjek 4 (Diana) mengalami gejala stres seperti sakit kepala atau pusing yang tergolong pada gejala fisik. Tuntutan pekerjaan dan masalah ekonomi keluarga menjadikan diana merasa stres. Tekanan yang terjadi membuat reaksi negatif dari orang-orang yang mengalami tekanan berlebihan yang dibebankan kepada mereka akibat tuntutan, hambatan, atau peluang yang terlampaui banyak (Robbins et al. 2010).

Dari data yang telah digali dan menurut hasil identifikasi, maka dari disimpulkan ke empat subjek yang diteliti telah mencapai stres tahap ke 3 dari 4 tahap dengan ciri-ciri gangguan lambung dan usus semakin nyata, misalnya keluhan "maag" (*gastritis*), buang air besar tidak teratur (*diare*). Ketegangan otot semakin terasa. Perasaan tidak

tenang dan ketegangan emosional semakin meningkatkan gangguan pola tidur atau insomnia. Koordinasi tubuh terganggu, badan terasa oyongdan serasa ingin pingsan (Dadang 2001).

#### **4. Strategi *Coping Stress***

Menjadi seorang karyawan pada masa pandemi seperti saat ini bukanlah suatu hal yang mudah, apalagi karyawan bagian pemasaran produk. Situasi dan kondisi pandemi Covid-19 tidaklah menguntungkan karena banyak memiliki dampak negatif pada beberapa sektor perdagangan. Dimana pada akhirnya karyawan dituntut untuk bekerja lebih keras dan tugas yang lebih banyak agar tempat usaha tetap berjalan dan karyawan tetap bekerja untuk mendapatkan pundi-pundi rupiah, sehingga hal tersebut membuat karyawan menjadi stres.

Namun setiap individu mempunyai respon alami karena adanya ancaman stres yang dialami, respon tersebut dinamakan *coping*. *Coping* merupakan perilaku dimana seseorang yang mengalami stres atau ketegangan psikologi dalam menghadapi masalah kehidupan sehari-hari yang memerlukan kemampuan pribadi maupun dukungan dari lingkungan agar dapat mengurangi stres yang dihadapi. Sehingga dapat diartikan bahwa *coping* merupakan proses yang dilalui oleh individu dalam menyelesaikan situasi *stressfull*. *Coping* tersebut adalah respon individu terhadap situasi yang mengancam dirinya baik fisik maupun psikologi (Rasmun, 2004). *Coping* merupakan salah satu metode untuk mengurangi efek dari stress yang berkelanjutan, walaupun adabeberapa



metode atau faktor lain yang dapat dilakukan (Lazarus and Folkman 2005)

Coping memiliki dua bentuk yaitu coping yang berfokus pada masalah (*problem focused coping*) dan coping yang berfokus pada emosional (*emotion focused coping*). Sehingga yang dilakukan subjek pertama (Eko) dan subjek ketiga (Maria) merupakan gabungan dari dua bentuk coping tersebut. Dimana cara untuk menyelesaikannya adalah dengan mencari jalan keluar permasalahan dan menghilangkan emosi yang tidak menyenangkan akibat stres. Sedangkan untuk subjek kedua (Putri) dan subjek keempat (Diana) hanya berfokus pada emosional saja.

Sesuai dengan hasil observasi dan wawancara, bahwa subjek Eko mencoba mencari jalan keluar permasalahan agar rasa stres berkurang dan masalah dapat diatasi dengan melihat tayangan Youtube, mengikuti konten yang berkaitan dengan pemasaran, dan mengikuti seminar. Untuk mengurangi stressor individu akan mengatasi dengan mempelajari cara-cara atau keterampilan-keterampilan yang baru. Individu akan cenderung menggunakan strategi ini bila dirinya yakin akan dapat mengubah situasi karena individu secara aktif mencari penyelesaiannya dari masalah untuk menghilangkan kondisi atau situasi yang menimbulkan stres. Strategi ini akan cenderung digunakan seseorang jika dia merasa dalam menghadapi masalah dia mampu mengontrol permasalahan tersebut (Yuli, W, and Dewi 2018).

Subjek Maria juga melakukan *coping* yang berfokus pada masalah, yaitu dengan berusaha lebih keras dalam bekerja agar masalah dapat berkurang. Maka *coping* yang dilakukan Eko dan Maria merupakan *proble focused coping* berjenis *planful problem solving* yaitu bereaksi dengan melakukan usaha-usaha tertentu yang bertujuan untuk mengubah keadaan, diikuti pendekatan analitis dalam menyelesaikan masalah. Seseorang yang melakukan *planful problem solving* akan bekerja dengan penuh konsentrasi dan perencanaan yang cukup baikserta mau merubah gaya hidupnya agar masalah yang dihadapi secara perlahan-lahan dapat terselesaikan (Lazarus and Folkam 2005).

Kemudian Eko juga melakukan *coping* dengan lebih mendekati diri kepada Allah SWT seperti memperbanyak sholat sunah dan berdoa. *Coping* ini termasuk pada *emotion focused coping* yang berjenis *turning to religion* atau kembali kepada ajaran agama. *Coping* ini merupakan usaha untuk melakukan dan meningkatkan ajaran agama yang dianut. Aspek ini meliputi menjalankan ajaran agama dengan baik dan benar, berdoa, dan memperbanyak beribadah dengan tujuan meminta bantuan kepada Tuhan agar suasana hati dan pikiran menjadi tenang (Utami Sholihat 2015).

Subjek Maria melakukan *coping* dengan memanjakan diri seperti perawatan salon, belanja pakaian, dan belanja makanan. Terbukti dari hasil observasi dan wawancara, dimana saat bekerja maria sering membeli makanan dalam jumlah banyak, dan juga terkadang membeli

pakaian yang dibawa ketempat kerja. Dari hasil observasi dan juga wawancara bisa disimpulkan bahwa Maria kurang peduli dengan keadaan yang terjadi. Artinya tetap berusaha mencari jalan keluar namun apapun hasilnya dia tidak peduli, yang terpenting adalah kesenangan dirinya untuk mengurangi rasa stres. Bahkan dari hasil wawancara Maria berusaha untuk tidak memikirkan masalah yang terjadi karena takut mengganggu kesehatannya.

Dengan begitu *emotional coping* yang dilakukan Maria tergolong *Distancing* (menjaga jarak) ialah *coping* yang dilakukan agar tidak terbelenggu oleh permasalahan. Seseorang yang melakukan coping ini dalam penyelesaian masalah, terlihat dari sikapnya yang kurang peduli terhadap persoalan yang sedang dihadapi bahkan mencoba melupakannya seolah-olah tidak pernah terjadi apa-apa.

Selanjutnya adalah subjek 2 (Putri) yang melakukan *coping* berfokus pada emosional. Putri merasa sebagai karyawan yang paling muda dari yang lain, tentunya dia merasa bahwa dirinya kurang berpengalaman dan masih takut untuk mengamban tanggung jawab yang besar. Sehingga ketika ada permasalahan Putri cenderung untuk menunggu intruksi apa saja yang harus dilakukan. Hal tersebut dinamakan *self controlling* (pengendalian diri) yaitu bereaksi dengan melakukan regulasi baik dalam perasaan maupun tindakan. Seseorang yang melakukan coping ini untuk penyelesaian masalah akan selalu

berfikir sebelum berbuat sesuatu dan menghindari untuk melakukan sesuatu tindakan secara tergesa-gesa (Lazarus and Folkam 2005).

Selain itu menurut hasil observasi dan wawancara, ketika mengalami stres Putri cenderung mendekati diri kepada Allah SWT dengan tujuan untuk menenangkan hati dan pikiran. Maka ini termasuk *turning to religion* atau kembali pada ajaran tuhan, merupakan usaha untuk melakukan dan meningkatkan ajaran agama yang dianut. Aspek ini meliputi menjalankan ajaran agama dengan baik dan benar, berdoa, dan memperbanyak beribadah dengan tujuan meminta bantuan kepada Tuhan agar suasana hati dan pikiran menjadi tenang (Utami Sholihat 2015).

Strategi coping yang berfokus pada emosi adalah melakukan usaha-usaha yang bertujuan untuk memodifikasi fungsi emosi tanpa melakukan usaha mengubah stressor secara langsung. Perilaku coping yang berpusat pada emosi cenderung dilakukan bila individu merasa tidak dapat mengubah situasi yang menekan dan hanya dapat menerima situasi tersebut. Cara ini efektif dilakukan apabila individu merasa bahwa sumber stres berada di luar kendalinya. Mekanismenya dilakukan dengan cara mengatur emosinya melalui proses berpikir yang disadari (Yuli et al. 2018).

Kemudian yang terakhir adalah subjek 4 (Diana) dengan strategi *coping* berfokus pada emosional. Terbukti dari hasil observasi dan wawancara bahwa subjek sering menyendiri dan mengaku takut apabila

berkumpul dengan rekan kerja akan menimbulkan masalah baru. Maka ini dinamakan *escape avoidance* (menghindarkan diri) yaitu menghindar dari masalah yang dihadapi. Seseorang yang melakukan *coping* ini untuk penyelesaian masalah, terlihat dari sikapnya yang selalu menghindar dan bahkan sering kali melibatkan diri kedalam perbuatan yang negatif seperti tidur terlalu lama, minum obat-obatan terlarang dan tidak mau bersosialisasi dengan orang lain (Maryam 2017).

Namun selain *coping* yang berfokus pada emosional, ada indikasi bahwa subjek juga melakukan *coping* yang berfokus pada permasalahan. Dari hasil observasi dapat dilihat bahwa subjek sering melakukan panggilan telepon dengan orang lain, dan dari hasil wawancara subjek melakukan panggilan telepon dengan keluarganya termasuk anak-anak dan suaminya. Subjek juga mengaku terkadang juga curhat mengenai masalah pekerjaan dengan suaminya.

Dengan begitu dapat dikatakan Diana melakukan *coping seeking social support* yaitu bereaksi dengan mencari dukungan dari pihak luar, baik berupa informasi, bantuan nyata, maupun dukungan emosional seperti mendatangi konselor, psikolog, atau guru spiritual. Seseorang yang melakukan *seeking social support* akan selalu berusaha menyelesaikan masalah dengan cara mencari bantuan dari orang seperti teman, tetangga, pembuat kebijakan dan profesional, bantuan tersebut bisa berbentuk fisik dan non fisik (Maryam 2017).

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan mengumpulkan dan memaparkan data, dapat ditarik kesimpulan bahwa *coping stress* kejar target pemasaran pada karyawan Vistasoft Software Development & Ritel Equipment dimasa pandemi Covid-19 adalah sebagai berikut:

1. Sumber stres yang diterima oleh subjek secara garis besar merupakan faktor eksternal atau faktor yang berasal dari luar diri individu karena berlangsungnya pandemi Covid-19 yang memberikan dampak negatif kepada banyak aspek. Kemudian tuntutan dari perusahaan dimasa pandemi membuat mereka sebagai karyawan bagian pemasaran (*sales*) mengalami tekanan yang membuat mereka merasa stres. Walaupun ada faktor stres selain dari tempat kerja, seperti subjek Putri yang memiliki masalah dengan tugas kampus dan Diana yang memiliki masalah dengan perekonomian keluarga. Hal tersebut merupakan faktor pendukung selain dari faktor tekanan tempat kerja.
2. Gejala stress yang dialami oleh keempat subjek dalam penelitian ini berupa gangguan psikologis yaitu kecemasan dan tertekan. Untuk subjek Eko mengalami gejala fisik seperti pusing atau sakit kepala, dan gejala perilaku seperti pemakaian obat-obatan secara terus menerus. Untuk subjek Putri mengalami gejala fisik seperti mual serta hilangnya nafsu makan, dan gejala emosional seperti rasa khawatir terhadap sesuatu. Selanjutnya

subjek Maria dan Diana mengalami gejala fisik seperti sakit kepala dan gangguan tidur seperti insomnia.

3. Strategi *coping* yang dilakukan oleh ke tiga subjek merupakan *strategic coping* yang berfokus pada emosional (*emotion focused coping*) dan juga berfokus pada masalah (*problem focused coping*). Khusus untuk subjek Putri coping yang dilakukan adalah berfokus pada emosional saja (*emotion focused coping*) dengan lebih mendekatkan diri kepada Allah SWT.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna atau dengan kata lain masih ada keterbatasan dalam penelitian. Ada beberapa poin keterbatasan penelitian yaitu:

1. Tidak dapat menggali data secara mendalam dikarenakan beberapa subjek sulit untuk terbuka ketika diberikan pertanyaan.
2. Tidak dapat mencari referensi lebih banyak untuk mengenai variabel pendukung.
3. Tidak adanya informan tambahan sehingga memungkinkan data bersifat subjektif.

## **C. Saran**

1. Bagi penulis, diharapkan dapat menyajikan dan menyinkronkan antara teori dan data lebih baik.
2. Untuk peneliti selanjutnya supaya dalam proses penggalan data dilakukan lebih mendalam, agar proses penyajian dan analisis data lebih maksimal.

3. Untuk para atasan supaya lebih memperhatikan kesehatan mental karyawan di tengah pandemi Covid-19 seperti saat ini.



## DAFTAR PUSTAKA

- Andrew, Golieszek. 2005. *60 Second Manajemen Stress*. Jakarta: PT Buana Ilmu Populer.
- Anisah. 2020. "Strategi Pemasaran Dalam Maeningkatkan Penjualan Produk Buasana Muslim Di Pasar Aceh." UIN AR-RANIRY.
- Anoraga. 2011. *Psikologi Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Dadang, Hawari. 2001. *Manajemen Stres Dan Depresi*. Jakarta: FKUI.
- Durand, Mark, and David Barlow. 2009. *Intisari Psikologi Abnormal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gimayanti, W., M. Mahardianisa, and I. Syafei. 2018. "Self Disclosure Dan Tingkat Stres Pada Mahasiswa Yang Sedang Mengerjakan Skripsi." *Jurnal Ilmiah Psikologi* 1(5):115.
- Ginanjari, Dhimas. 2021. "Akibat Pandemi, Tingkat Stres Masyarakat Indonesia Naik Jadi 74 Persen." *JawaPos*. Retrieved February 16, 2022 (<https://www.jawapos.com/kesehatan/06/10/2021/akibat-pandemi-tingkat-stres-masyarakat-indonesia-naik-jadi-75-persen/>).
- Handoko, Hani T. 2001. *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFEE.
- Ibrahim. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif (Panduan Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif)*. Bandung: ALFABETA.
- Ismiyati. 2015. "Problematika Dan Coping Stress Mahasiswa Dalam Menyusun Skripsi." *Al Bayan* 21(32).
- KBBI. n.d. "Kejar Target." *Https://Kbbi.Web.Id/*. Retrieved February 17, 2021 (<https://kbbi.web.id/target>).
- Khotler, Philip, and G. Armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. 13th ed. Jakarta: Erlangga.
- Lazarus, and Folkman. 2005. *Staying Sane In a Crazy World*. edited by L. Haryanto. Jakarta: Bhuana Ilmu.
- Maryam, Siti. 2017. "Strategi Coping: Teori Dan Sumberdayanya." *Jurnal Konseling Andi Muttapa* 1(2):103–4.

- Nilamadhab, Brajaballv, and Shreyan. 2020. "Stress and Coping During COVID-19 Pandemic: Result of an Survey." *Psychiatry Research* 295.
- Robbins, P. Stephen, and Mary Choulter. 2010. *Manajemen Stres*. Jakarta: Erlangga.
- Santrock, jhon W. 2007. *Remaja Jilid 1&2*. edited by W. Benecditine. Jakarta: Erlangga.
- Semium, Yustinus. 2020. *Behavioristik: Teori-Teori Kepribadian*. Yogyakarta: PT Kanisius.
- Septiyani, Risma. 2016. "Strategi Coping Stres Pada Pasangan Remaja Yang Menikah Pada Usia Dini Di Desa Tangkisan Klatem." UNY.
- Silpha, Honoatubun. 2020. "Dampak Covid-19 Terhadap Perekonomian Indonesi." *Jurnal Ekonomi* 2(1).
- Smet. 1999. *Psikologi Kesehakatn*. Yogyakarta: Grasindo.
- Sudarya, Bagia, and Suwendra. 2014. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stress Pada Mahasiswa Yang Menyusun Skripsi Jurusan Manajemen Undiksa Angkatan 2009." 2(10).
- Sugiyono. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syahrial. 2020. "Dampa Covid-19 Terhadap Tenaga Kerja Di Indonesia." *Jurnal NERS* 4(2):21–29.
- Tanzeh, Ahmad. 2009. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: TERAS.
- Utami Sholihat, Rani. 2015. "Stress Dan Coping Stres Pada Guru Bantu." *Jurnal Pendidikan* 4.
- Yuli, Gusti, Hardani W, and Rusmalia Dewi. 2018. *Stress Kerja*. Semarang: Semarang Universiti Press.

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## Lampiran 1. Pedoman Observasi

### PEDOMAN OBSERVASI

Observasi dilakukan untuk mengamati *coping stress* yang dilakuakn oleh karyawan Vistasoft Software Development & Ritel Equipment bagian pemasaran.

#### A. Tujuan Observasi

Untuk mendapatkan informasi tentang stres dan *coping* yang dilakukan oleh karyawan Vistasoft Software Development & Ritel Equipment bagian pemasaran.

#### B. Aspek yang diamati

1. Perilaku subjek
2. Kondisi lingkungan sekitar
3. Kegiatan sehari-hari terutama ketika bekerja
4. Teman pergaulan

## Lampiran 2. Hasil Observasi

### LAPORAN OBSERVASI

#### Subjek 1

Peneliti melakukan observasi dengan mengamati subjek dalam kegiatan sehari-hari subjek. Mulai dari perilaku, perkataan subjek, maupun perkataan orang lain yang terlibat dengan kegiatan subjek. Subjek 1 merupakan pemimpin dari tim pemasaran yang berjumlah 4 orang, dan merupakan satu-satunya laki-laki di tim pemasaran. Dalam satu minggu sering dipanggil oleh bos di kantor, setelah dipanggil biasanya langsung melakukan breaving dengan rekan satu tim. Subjek 1 merupakan orang yang cukup relijius, terlihat dari ketepatan waktu dalam beribadah, dan sering kali melakuakn sholat duha dikantor. Ketika ada waktu luang di kantor, biasanya subjek melihat vidio yang berkaitan dengan dunia bisnis dan pemasaran. Sering mengikuti seminar online, dan bertanya kepada rekan kerja mengenai kondisi masyarakat dibeberapa daerah.

Terkadang marah-marah dengan mengumpat kepada bos kantor, dan mengeluarkan komentar negatif. Tidak jarang muka terlihat lesu setelah bekerja lapangan, dan biasanya langsung ke mushola untuk tiduran atau sholat. Subjek merupakan orang yang humble dengan orang lain, komunikasinya juga bagus, suka beranda, namun jika selesi dipanggil bos biasanya tidak bisa diajak bercanda atau gampang tersingggu dengan perkataan orang lain.

## Subjek 2

Subjek ke 2 ini jika pergi sering bersama dengan subjek pertama, karena tim pemasaran memang dibagi menjadi dua kelompok. Subjek ke 2 ini usianya paling muda dari yang lain. Orangnyanya paling religius jika dilihat dari perilaku dan cara ibadahnya. Berbicara dengan perkataan yang sopan kepada siapapun, sering memberi makanan kepada teman kerja di kantor. Melakukan sholat tepat waktu dan dengan waktu yang cukup lama dari kebiasaan banyak orang dalam beribadah.

Namun sering kali subjek terlihat melamun, baik ketika sedang breaving ataupun ditempat lain seperti di mushola setelah sholat, atau ketika makan di warung. Subjek juga sering telat ketika datang ke kantor, dan terkadang salah dalam melakukan pekerjaan walaupun sudah diingatkan beberapa kali.

### Subjek 3

Subjek ke 3 ini bisa dibilang paling aktif berbicara di kantor, dan bisa dibilang paling pintar dalam hal merayu seseorang. Namun bisa dikatakan yang paling malas dari seluruh tim pemasaran. Hal tersebut terbukti dengan seringnya subjek berada di dalam kantor daripada di luar kantor. Selain itu sering mengulur waktu ketika diberikan suatu tugas baik dari bos ataupun dari ketua tim. Apalagi jika dilihat dari sosial medianya, subjek bisa dikatakan terlalu sering mengunggah foto dirinya dan aktifitasnya, namun jarang melakukan promosi produk. Sering belanja pakaian atau makanan dalam jumlah yang cukup banyak ketika jam kerja. Dalam unggahan media sosial subjek dan obrolan setiap hari, subjek sering mengatakan jika covid-19 tidak pernah ada, dan hanya akal-akalan pemerintah. Bahkan ketika ada berita di internet atau media lain tentang covid, langsung dipindah atau dikomentari dengan komentar negatif.

#### Subjek 4

Subjek ke 4 ini juga sering pergi bersama dengan subjek 3 dalam urusan pekerjaan, namun untuk urusan lain subjek 4 biasanya mengajak subjek 2. Subjek ke 4 ini orangnya suka menyendiri, dalam kebiasaan sehari-hari jarang ikut nimbrung dengan obrolan teman kerja. Tapi jika berkomunikasi sangat santai dan pembicaraannya baik. Kadang-kadang membawa anaknya yang masih balita saat bekerja, dan dititipkan dengan teman kerja di kantor ketika bertugas diluar. Sering telfon dengan seseorang ketika waktu luang, dan melakukan panggilan vidio dengan anaknya jika tidak diajak ke kantor. Jika mendapatkan masalah apapun, biasanya meminta saran atau bahkan jalan keluar dengan teman kerja. Subjek juga sering memberi masukan dengan masalah orang lain. Sehingga bisa dibilang sedikit berbicara, namun pembicaraannya berbobot. Sering membawa makanan yang dibuatnya sendiri untuk teman kerja dan juga bos kerja.



### **Lampiran 3. Pedoman Wawancara**

#### **PEDOMAN WAWANCARA**

##### **A. Tujuan**

Untuk menggali informasi subjek yang berkaitan dengan tema dan tujuan penelitian.

##### **B. Pertanyaan penelitian**

1. Menanyakan pertanyaan mengenai data pribadi seperti nama, usia, dan tempat tinggal.
2. Sudah berapa lama bekerja di tempat ini?
3. Posisi apa yang dijabat sekarang ini, dan sudah berapa lama?
4. Siapa saja teman satu jabatan?
5. Ada kendala atau tidak selama pandemi berlangsung? Seperti apa?
6. Apa yang dirasakan dengan kendala tersebut?
7. Apa yang dilakukan dengan permasalahan yang dialami?

#### Lampiran 4. Hasil Wawancara

##### TRANSKIP WAWANCARA

##### Subjek 1, Wawancara 1

Nama Subjek : Eko (samaran)

Tempat : Kantor (Vistasoft)

Waktu : 15 Oktober 2021 pukul 16:00-Selesai

Keterangan : S (subjek) P (peneliti)

Baris	Nama	Percakapan	Keterangan
1	P	Assalamualaikum kak	Pembukaan
	S	Waalaikumsalam	
	P	Iya, ini sesuai dengan janji kemarin, hari ini saya mau tanya-tanya yang kaitannya sama pekerjaan kakak disini selama pandemi, sekiranya berkenan tolong dijawab dengan jujur ya kak, tapi kalau enggak ya enggak usah, siap ya kak?	
	S	Siiap!!!	
2	P	Kakak sekarang usianya berapa? Sudah menikah?	Informasi pribadi
	S	Udah hampir kepala tiga ya, tepatnya 29 tahun, udah menikah tapi belum punya anak.	
	P	Tempat tinggal sekarang dimana kak?	
	S	Masih di daerah sini, istri saya orang sini, tapi ngontrak, biar dekat kalau kerja.	
3	P	Kakak udah berapa lama kerja di tempat ini?	
	S	Lumayan, tiga tahunan, malah lebih kayaknya	Kondisi
	P	Dari pertama kali masuk, apakah langsung bekerja dibagian pemasaran?	

	S	Saya pertama kali masuk, ditempatkan dibagian gudang selama sekitar lima bulan, habis itu baru dibagian ini.	lingkungan kerja
4	P	Berarti sebelum pandemi ya?	
	S	Iya hampir lah	
	P	Kira-kira bagian ini apakah cocok untuk kakak?	
	S	Bisa dibilang kurang cocok dan kurang suka, saya lulusan bidang komputer, malah kerjanya diluar ruangan, dulu bos bilang saya cocok jadi tim pemasaran karena gaya bicara sama penampilan jadinya ya saya ikut aja. Sampai sekarang ternyata saya belum terlalu bisa menyesuaikan diri.	Sumber Stres
5	P	Terus ada kendala enggak di bagian ini?	
	S	Yang namanya kerja pasti ada kesulitan ada tantangan.	
	P	Jika dibandingkan dengan sebelum pandemi bagaimana?	
	S	Jelas jauh, apalagi pas awal pandemi, tim pemasaran jadi bulan-bulanan sama bos, apalagi dulu cuma dua orang.	
6	P	Bisa dijelaskan, kira-kira kendalanya seperti apa?	
	S	Ya karena pembatasan aktivitas dan pengaruhnya sama kondisi ekonomi, akhirnya masyarakat enggan membelanjakan uangnya. Masyarakat lebih memilih kebutuhan yang pokok.	

	P	Terus apakah ada target untuk penjualan barang-barang disini?	
	S	Kita kan memasarkan kadang dor to dor, ada juga di media sosial, banyak metode pokoknya, jadi bos itu menargetkan dalam 1 bulan pendapatan minimal harus sama dengan bulan sebelumnya, kalau turun kita dapat teguran dan enggak dapet uang tambahan, kalau naik ya dapet bonus intinya gitu.	
7	P	Nah, berarti kan dalam kondisi pandemi lebih sulit memasarkan, itu yang kakak rasain apa?	
	S	Yang jelas pusing, bingung, udah berusaha tapi hasil enggak maksimal. Tuntutan dari bos karena saya ketua tim terus tuntutan rumah tangga. Kadang-kadang mau kerja malah jadi males. Apa lagi kalau temen kerja jga rewel, tambah pusing, makanya sering bawa balsem hehe	Stres yang dialami subjek
	P	Hla emang kalau teman kerja rewel kayak apa?	
8	S	Biasa lah perempuan hehe, pengennya dimanja.	
	P	Pernah enggak kak karena terlalu mikir kerjaan pas pandemi ini jadi susah tidur atau kesehatan terganggu?	
	S	Ya pernah, dulu pernah asam lambung itu katanya kebanyakan mikir, ya menurutku ada benarnya, awal Covid itu parah banget, susah mau ngapa-ngapain, kerja males gak kerja gak dapet duit. Tapi sekarang udah lumayan, udah terbiasa terus kondisi udah lumayan membaik.	

	P	Hla ini kan berarti selama covid ini lumayan bikin pusing, terus kakak menyikapi itu bagaimana?	
	S	Ya gimana, pasrah aja, emang kondisinya begini, yang penting udah maksimal	
9	P	Berarti kakak enggak melakukan apapun? Katanya juga pusing dengan masalah pekerjaan, masa dibiarin aja?	Coping stres
	S	Maksudnya kita yang penting udah berusaha keras, kita udah cari cara lewat internet, seminar online juga, terus yang terpeting doa. Masalah seperti apapun menurut saya, kalau udah deseraikan sama yang maha kuasa, jadinya ringan, yang tadinya pusing jadi hilang pusingnya.	
	P	Ooh, ikhtiar plus doa ya kak?	
10	S	Soalnya masalah tanpa ada usaha untuk menyelesaikan ya sia-sia, terus kalau tanpa doa sama aja, wong hidup ini ada yang mengatur jalannya bagaimana.	
	P	Semua udah diatur ya kak?	
	S	Iya, sekarang juga jualan onlinenya udah jalan, udah rame, jadi salah satu jalan keluar ya berjualan online, ada tim yang mengelola terus kita yang memasarkan, tinggal share aja.	
	P	Iya kak, kalau begitu mungkin sudah cukup, semoga kakak selalu diberikan kemudahan dan kesehatan. Terimakasih banyak atas informasinya.	Penutup wawancara
	S	Amiin	

## Subjek 2, Wawancara 2

Nama Subjek : Putri (nama samaran)

Tempat : Kantro (vistasoft)

Waktu : 16 Oktober 2021 pukul 16:00-selesai

Keterangan : S (subjek) P (peneliti)

Baris	Nama	Percakapan	Keterangan
1	P	Assalamualaikum kak	Pembukaan
	S	Waalaikumsalam	
	P	Iya ini kak, sesua dengan janji saya, hari saya mau minta tolong sama kakak, nanti saya mau tanya beberapa hal yang berkaitan dengan pekerjaan, misalnya berkenan tolong di jawab sejujurnya ya kak.	
2	S	Oo iya	Data pribadi subjek
	P	Oke, langsung aja ya kak, sekarang kakak usianya berapa?	
	S	Saya 20 hampir 21 dua bulan lagi	
	P	Udah berkeluarga?	
3	S	Insyallah secepatnya, tapi sekarang belum, keluarga ya bapak sama ibu hehe	Data pribadi subjek
	P	Tempat tinggal atau domisili?	
	S	Saya masih kuliah kak, sama kayak kakak, kebetulan ini kuliahnya online kan dari pertama masuk kuliah, jadi ya mending kulaih aja. Jadi saya aslinya semarang, domisili atau ngekos saya di daerah ngasem.	
4	P	Udah lama ya kak kerja disini?	

	S	Ya, dua tahunnan, mulai sering kuliah online aku mulai cari kerja	
	P	Dari pertama kali kerja apa langsung ditempatkan di bagian pemasaran?	
5	S	Iya, langsung, kebetulan waktu saya masuk katanya butuhkaryawan di tim pemasaran.	
	P	Pekerjaan ini menurutmu cocok enggak kak buat kamu?	Sumber Stres
	S	Sejujurnya enggak, tapi ya gimana, menurutku alhamdulillah bisa kerja disini, gaji ya cukup, apa lagi sekarang ini udah lumayan rame.	
		Berarti menurut kakak apakah kondisi pandemi ini membuat pekerjaan menjadi sulit?	
		Bisa dibilang iya, soalnya kan kita tau sendiri kalau sebelum pandemi dimana-mana rame, toko, mall, pasar tempat hiburan, setelah pandemi semuanya dibatasi, ekonomi jadinya juga enggak berputar.	
.6	P	Terus ada enggak kesulitan atau kesulitan seperti apa dalam tugas-tugas di bagian pemasaran ini?	
	S	Jelas ada, saya masuk sini karena lihat lowongan kerja, terus waktu udah diterima banyak yang cerita kalau memang banyak yang keluar, ternyata bener, bosnya minta target kalau pendapatan tiap bulan enggak boleh turun, minimal rata grafiknya, jadi ya harus kerja ekstra. Hla terus yang jadi masalah kondisi pandemi seperti sekarang ini	

		jadi susah, jual kebutuhan pokok aja susah, apalagi pas kasusnya tinggi.	
	P	Berarti targetnya seperti itu ya, la kalau enggak bisa memenuhi target gmana?	
7	S	Dimarahi sama enggak dapet bonus pemasaran, mas eko yang sering marah-marah, apalagi aku satu partner.	
	P	Apa yang kaka rasakan kalau udah seperti itu?	
	S	Stress ya, apalagi aku enggak enakan, misal ada sesuatu terus mas eko dipanggil sama bos, pikiranku kemana-mana. Kalau udah bahas target pemasaran, yang awalnya laper pengen makan, jadi gak nafsu makan, kadang-kadang malah pengen muntah. Takut kalau ada orang marah-marah, liat wajah agak cemberut aja udah bingung.	Gejala Stress
8	P	Terus kalau udah gitu, kakak berusaha mencari jalan keluar enggak? Atau mungkin cari cara buat ngilangin stresnya?	
	S	Aku karyawan paling muda kak, bisa di bilang baru, jadi apapun masalahnya aku ikut intruksi, aku sih lebih ke healing aja, dzikir sholat berdoa, itu udah bisa bikin tenang, soalnya dari keluarga ngajarinnya gitu sih, apalagi ntar ketabrak masalah kuliah, gimanapun aku harus tetep mengutamakan masalah kuliah. Yang penting aku udah kerja sesuai SOP dan taat intruksi.	Coping
	P	Berarti kakak merasa stres itu juga selain dari	



		tempat kerja juga dari masalah kuliah?	
9	S	Udah berusaha profesional sih, tapi susah lo, mungkin kakak juga pernah ngerasain, di tempat kerja habis kena marah, liat WA isinya tugas kuliah. Apalagi dulu, kalau sekarang udah enggak terlalu, udah terbiasa, terus kondisi masyarakat sekarang juga mulai membaik. Untung aja temen-temen di sini enak, mas eko sih sebener e juga enak, fleksibel, gak kaku, Cuma mungkin tuntutan dari bos, apalagi ketua tim, ya kayak gitu.	
	P	Iya aku juga kak, biasanya kalo kayak gitu, banyak tugas dari kampus terus rasanya pusing aku jalan-jalan kemana gitu.	
	S	Sama kak, pas udah pusing banget, penat, biasanya aku naik gunung, ndaki, atau ke pantai tapi sekalian kemah disana sama temen-temen kuliah, kebetulan banyak temen yang ikut mahasiswa pecinta alam.	
10	P	Oooh, mungkin ini udah cukup ya kak, sebelumnya terimakasih banyak udah meluangkan waktunya, semoga kedepannya diberi kemudahan dalam hal apapun.	Penutup
	S	Amiin, iya sama-sama kak.	

## Subjek 3, Wawancara 3

Nama : Maria (samaran)  
 Tempat : Kantor (visrtasoft)  
 Waktu : 25 oktober 2021 pukul 12:15  
 Keterangan : P (peneliti) S (subjek)

Baris	Nama	Percakapan	Keterangan
1	P	Selamat siang kak	Pembukaan
	S	Siang juga..	
	P	Seperti yang sudah saya bilang kemarin kak, hari ini saya mau minta waktunya kakak untuk saya tanya beberapa hal mengenai pekerjaannya kakak ini, misal berkenan tolong dijawab sejujurnya ya kak!	
2	S	Siap kakak hehe	Menggali data pribadi
	P	Ya udah langsung aja ya kak, sekarang ini kakak usianya berapa? Sudah berkeluarga?	
	S	Aku 25, masih single	
3	P	Tempat tinggal dimana kak?	
	S	Aku rumahnya daerah colomadu, tapi yang sini, jadi lumayan dekat dari sini.	
	P	Kerja disini udah lama kak?	
4	S	lumayan lama, tiga tahunan	
	P	Dari awal kerja kakak udah diposisi ini?	
	S	Aku dulu bagian stock barang, gak lama, terus mulai corona pindah di SPG, sepi-	

		sepinya toko, mau gak mau harus muter-muter cari customer.	
5	P	Terus kira-kira posisi ini cocok enggak buat kakak?	Sumber Stres
	S	Cocok gak cocok, kalau udah terbiasa ya rasanya cocok aja, apalagi aku cuma lulusan SMK, harus mau serabutan.	
	P	Terus menurut kakak ada kesulitan enggak atau halangan dalam melakukan pekerjaan terutama saat pandemi ini?	
6	S	Yang bikin susah itu ya karena ada target, kalau enggak ada target ya biasa aja. Pandemi seperti ini ada yang beli aja sudah bersyukur, malah ada target pemasaran.	Gejala stres
	P	Emang targetnya seperti apa kak?	
	S	Enggak boleh ada penurunan pendapatan dalam satu bulan, minimal sama kayak bulan sebelumnya. Misal gak memenuhi target ya terpaksa gaji pas-pasan sama kena omel.	
7	P	Misal udah kayak gitu, terus apa yang kakak rasain?	Gejala stres
	S	Kalau aku gak terlalu tak ambil pusing, katanya rejeki udah diatur.	
	P	Berarti gak ada perasaan tertekan atau setres?	
8	S	Tekanan tetep ada, tapi ya itu tadi, aku enggak terlalu bikin pusing, kalau udah maksimal usahanya tinggal nunggu hasil. Pusing capek tetep ada, namanya orang kerja.	

	P	Dari dulu berarti kaka enggak terlalu pusing menghadapi situasi kayak gini ya?	
	S	Dulu itu karena terlalu tak ambil pusing malah sering migran, insomnia, mau tidur kepikiran besok gimana. Makanya sekarang aku kayak gini, tak bikin santai dari pada pusing.	
	P	Terus gmana cara kakak mencari jalan keluar kalau udah mulai pusing?	
9	S	Ya tadi, maksimalin pekerjaan, kalau soal pusing cara paling ampuh menurutku memanjakan diri.	Coping
	P	Contohnya apa kak?	
	S	Belanja, perawatan, makan banyak itu menurutku healing terbaik kalo lagi banyak pikiran.	
10	P	Oohhh, iya udah kak, mungkin cukup ini aja, terimakasih banyak atas informasinya, semoga kakak selalu diberikan kemudahan dan kesehatan.	Penutup
	S	Iya, sama-sama.	

## Subjek 4, Wawancara 4

Nama : Diana (samaran)

Tempat : kantor (vistasoft)

Waktu : 27 oktober 2021 pukul 10:30

Keterangan : P (peneliti) S (subjek)

Baris	Nama	Percakapan	Keterangan
1	P	Selamat siang kak	Pembukaan
	S	Selamat siang juga	
	P	Sesua janji kita sebelumnya ya kak, kalau hari ini saya minta tolong sama kakak buat meluangkan waktu sebentar untuk saya tanyai beberapa hal terkait pekerjaan kakak saat ini, semisal berkenan tolong dijawab sejujurnya ya kak	
2	S	Ohhh, iya	Menggali data pribadi
	P	Ya udah langsung aja ya kak, sekarang ini kakak usianya berapa? Udah menikah?	
	S	Saya udah kepala tiga, udah menikah punya 2 anak	
3	P	Tinggal dimana kak?	
	S	Di daerah pasar kliwon	
	P	Udah lama kakak kerja disini?	
4	S	Kira-kira 3 tahun	
	P	Dari awal masuk apakah posisi kakak langsung dibagian pemasaran?	

	S	Iya pemasaran, tapi beda sama sekarang, gak sampai keluar kantor, jadi kalau ada customer datang kita yang melayani.	
5	P	Menurut kakak, ditengah pandemi seperti ini, apakah pekerjaan kakak tambah sulit, biasa, atau malah taambah gampang?	Sumber Stres
	S	Ya jelas tambah susah ya, dari bos setiap divisi ada target pekerjaan, kalau bagian SPG kayak saya sama yang lain itu ada target, target penjualan enggak boleh turun.	
6	P	Terus susahnya seperti apa kak?	
	S	Lebih susah aja, gak cuma disini kalau kamu lihat, pedagang lain juga sama, masa pandemi Covid ini membuat ekonomi agak terhambat, terus kegiatan masyarakat kan dibatasi, jadi susah kan apalagi ini kan gak menjual kebutuhan pokok.	
	P	Konsekuensi kalau enggak bisa memenuhi target apa?	
7	S	Kena semprot, terus gak ada gaji tambahan, kalau gak ada gaji tambahan menurutku kurang, walaupun saya udah punya suami, tapi kan suami saya kerjanya juga serabutan, anak saya dua. Jadi kalau gak ada tambahan gaji manurutku terasa banget, soalnya saya yang kerjanya tetap, kalau serabutan gajinya gak mesti, kadang banyak kadang buat kebutuhan pokok aja kurang.	
	P	Kalau udah seperti itu, apa yang kakak rasakan?	Stres yang

	S	Aku sih gak apa-apa ya kalau soal uang, tapi kalau udah ada yang marah-marah jadinya pusing.	dialami sbjek
8	P	Siapa kak yang marah-marah?	
	S	Ya ketua tim, makanya aku kalau lagi kumpul seringnya diem aja, kadang gak ngomongin masalah kerja bisa ngarah kemasalah kerja. Pusingnya itu kadang sampai migran sakit banget, dituntut ABC disuruh ABC belum ntar mikir rumah mikir anak-anak tambah pusing lagi	
9	P	Hla terus kalau sampek pusing apa yang kakak lakuin?	Coping
	S	Vidio call sama anak-anak atau suami, aku mikirnya gini ya, emang udah sewajarnya kondisi pandemi ini mencekik banyak orang, yang penting berusaha maksimal dan doa, tak bikin gak terlalu mikir banyak masalah, misal gak sesuai target ya gak masalah mungkin udah rejekinya. Yang bikin tekanan kan kata-kata yang kedengeran, makanya mending aku diem nek enggak aku ngobrol sama suami curhat, terus liat kondisi anak-anak dirumah lewat vidio call udah bikin seneng.	
10	P	Ohh, biar gak stres ya kak, ya udah mungkin cukup ini aja ya kak, terimakasih banyak atas waktu dan informasinya, semoga kakak selalu diberi kemudahan dan kesehatan.	Penutup
	S	Aamiin, iya sama-sama.	

## Lampiran 5. Pernyataan kesediaan Responden

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITASI  
SLAM NEGERI RADEN MASSA ID SURAKARTA**  
Jalan Pandawa Pucangan Kartasura – Sukoharjo  
Telepon (0271) 781516 Faksimile (0271) 782774  
Homepage: [iain-surakarta.ac.id](http://iain-surakarta.ac.id) – Email: [info@iain-surakarta.ac.id](mailto:info@iain-surakarta.ac.id)

---

### SURAT PERNYATAAN KETERSEDIAAN MENJADI RESPONDEN/ NARASUMBER PENELITIAN

Kepada Bapak/ Ibu Responden Yth.

Saya Yulidar Bintang Pertiwi, mahasiswa program studi Bimbingan Konseling Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta (HP 085802900145), saat ini tengah menyelesaikan penelitian Tentang *Coping Stress* karyawan pada masa pandemi. Berkaitan dengan hal tersebut saya bermaksud melakukan penggalian data dan informasi terkait tema tersebut. Adapun penggalian data dilakukan dengan melakukan wawancara mendalam dan pengamatan.

Waktu dan tempat penggalian data dilakukan di rumah Bapak/Ibu atau lokasi yang dianggap nyaman oleh Bapak/Ibu dan bersifat fleksibel menyesuaikan aktivitas kerja Bapak/Ibu. Adapun kerahasiaan identitas dan informasi yang diperoleh akan dijaga dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian semata tanpa dikaitkan dengan apapun. Demi kelancaran proses wawancara maka saya akan menggunakan alat bantu berupa alat perekam, sehingga saya mohon kesediaannya untuk direkam. Namun, setelah proses pencatatan selesai maka data rekaman akan dihapus.

#### 1. Gambaran Umum Penelitian

Tema penelitian ini adalah mengenai *Coping Stress* karyawan pada masa pandemi, yaitu meneliti bagaimana cara karyawan dalam mengatasi stres pada masa pandemi Covid-19.



## **2. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah untuk menggali dinamika psikologis khususnya teknik *Coping* yang dilakukan karyawan dalam mengatasi stres karena adanya perubahan sistem kerja akibat Covid-19.

## **3. Keterlibatan Partisipan**

Penelitian ini membutuhkan partisipasi Bapak/Ibu dalam beberapa kali pertemuan. Bentuk keterlibatan Bapak/Ibu dalam penelitian ini adalah bersedia dan berkomitmen untuk berpartisipasi dalam keseluruhan rangkaian agenda kegiatan sebagai berikut:

- a. Membaca dan menandatangani surat persetujuan partisipasi penelitian.
- b. Mengisi instrumen penelitian jika diperlukan.
- c. Wawancara mendalam dan observasi.

## **4. Rentang Waktu Penelitian**

Penggalan data akan berhenti jika data yang menjadi tujuan penelitian sudah tercapai dan mencapai titik jenuh. Atau pengambilan data terhadap responden atau narasumber terkait dapat dihentikan jika responden atau narasumber merasa dirugikan, tidak nyaman, serta mengundurkan diri.

## **5. Manfaat dan Risiko**

Manfaat dari penelitian ini adalah mendalami fenomena terorisme jaringan barudalam sudut pandang psikologi sehingga tidak memunculkan penghakiman. Adapun risiko yang diperoleh adalah tergunakannya waktu untuk proses menjawab pertanyaan wawancara mendalam.

## **6. Jaminan Kerahasiaan**

Seluruh data dan hasil rekaman yang didapatkan selama Bapak/Ibu mengikuti penelitian ini akan dijaga kerahasiaannya oleh peneliti dan akan ditampilkan sesuai dengan persetujuan Bapak/Ibu. Hasil penelitian ini akan dipublikasikan sebagai laporan penelitian (dan bentuk lain, misalkan jurnal atau buku), dimana nama serta data pribadi Bapak/Ibu akan disamar kan oleh peneliti sehingga terjamin kerahasiaan dan keamanannya.

## **7. Hak untuk Berpartisipasi dan Mengundurkan Diri**

Bapak/Ibu berhak untuk berpartisipasi dalam penelitian ini sepenuh hati. Bapak/Ibu bisa menarik diri dari keterlibatan dalam penelitian ini apabila dirasa ada hal yang membuat Bapak/Ibu tidak nyaman atau ada hal yang Bapak/Ibu rasa telah melanggar privasi Bapak/Ibu, dengan terlebih dahulu menyampaikannya pada peneliti. Jika selama penelitian ini ada yang mengganjal perasaan Bapak/Ibu, jangan sungkan untuk menyampaikannya padapeneliti. Fotokopi (salinan) dari surat persetujuan ini akan menjadi milik Bapak/Ibu.

Setelah membaca dengan seksama, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :

Pekerjaan :

JenisKelamin:

Usia :

Alamat :

Menyatakan bersedia untuk:

1. Berpartisipasi dalam proses penelitian dalam bentuk kesediaan untuk diwawancarai secaramendalam.
2. Memberikan data sejujurnya tanpa ada paksaan melalui teknik apapun, misalkanwawancara dan kuesioner.
3. Setiap proses wawancara yang dilakukan kepada saya direkam dengan alat bantu.
4. Diambil foto ketika proses wawancara dan disamarkan wajahnya.
5. Memberikan izin kepada peneliti untuk menggunakan data-data penelitian ini dalam kepentingan akademik dan kebermanfaatan bagi sesama manusia. Peneliti juga selanjutnya bertanggung jawab atas segala kerahasiaan data yang ada dalam proses penelitian ini.

Keikutsertaan saya ini sepenuhnya atas dasar kesadaran saya pribadi setelah membaca penjelasan di atas.

Surakarta, 10 Agustus 2022

Narasumber

(.....)

Setelah membaca dengan seksama, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :

Pekerjaan :

Jenis Kelamin:

Usia :

Alamat :

Menyatakan bersedia untuk:

1. Berpartisipasi dalam proses penelitian dalam bentuk kesediaan untuk diwawancarai secara mendalam.
2. Memberikan data sejujurnya tanpa ada paksaan melalui teknik apapun, misalkan wawancara dan kuesioner.
3. Setiap proses wawancara yang dilakukan kepada saya direkam dengan alat bantu.
4. Diambil foto ketika proses wawancara dan disamarkan wajahnya.

Memberikan izin kepada peneliti untuk menggunakan data-data penelitian ini dalam kepentingan akademik dan kebermanfaatan bagi sesama manusia. Peneliti juga selanjutnya bertanggung jawab atas segala kerahasiaan data yang ada dalam proses penelitian ini.

Keikutsertaan saya ini sepenuhnya atas dasar kesadaran saya pribadi setelah membaca penjelasan di atas.

Surakarta, 10 Agustus 2022

Narasumber

(.....)

Setelah membaca dengan seksama, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :

Pekerjaan :

Jenis Kelamin:

Usia :

Alamat :

Menyatakan bersedia untuk:

1. Berpartisipasi dalam proses penelitian dalam bentuk kesediaan untuk diwawancarai secaramendalam.
2. Memberikan data sejujurnya tanpa ada paksaan melalui teknik apapun, misalkanwawancara dan kuesioner.
3. Setiap proses wawancara yang dilakukan kepada saya direkam dengan alat bantu.
4. Diambil foto ketika proses wawancara dan disamarkan wajahnya.
5. Memberikan izin kepada peneliti untuk menggunakan data-data penelitian ini dalam kepentingan akademik dan kebermanfaatan bagi sesama manusia. Peneliti juga selanjutnya bertanggung jawab atas segala kerahasiaan data yang ada dalam proses penelitian ini.

Keikutsertaan saya ini sepenuhnya atas dasar kesadaran saya pribadi setelah membaca penjelasan di atas.

Surakarta, 10 Agustus 2022

Narasumber

(.....)

Setelah membaca dengan seksama, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :

Pekerjaan :

Jenis Kelamin:

Usia :

Alamat :

Menyatakan bersedia untuk:

1. Berpartisipasi dalam proses penelitian dalam bentuk kesediaan untuk diwawancarai secaramendalam.
2. Memberikan data sejujurnya tanpa ada paksaan melalui teknik apapun, misalkan wawancara dan kuesioner.
3. Setiap proses wawancara yang dilakukan kepada saya direkam dengan alat bantu.
4. Diambil foto ketika proses wawancara dan disamarkan wajahnya.
5. Memberikan izin kepada peneliti untuk menggunakan data-data penelitian ini dalam kepentingan akademik dan kebermanfaatan bagi sesama manusia. Peneliti juga selanjutnya bertanggung jawab atas segala kerahasiaan data yang ada dalam proses penelitian ini.

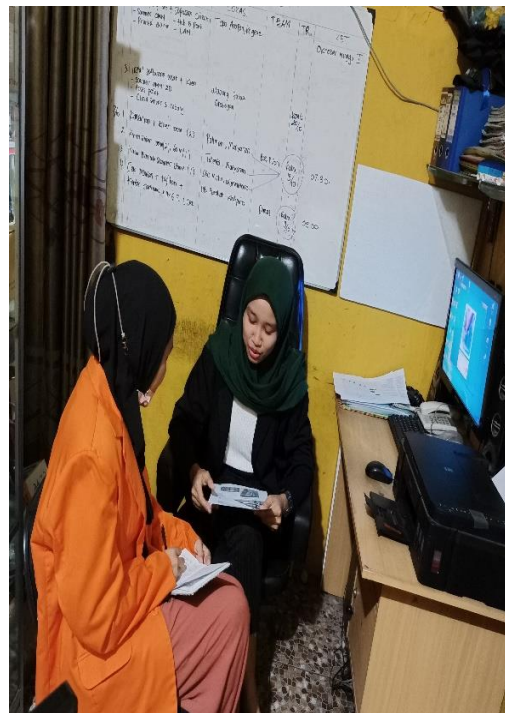
Keikutsertaan saya ini sepenuhnya atas dasar kesadaran saya pribadi setelah membaca penjelasan di atas.

Surakarta, 10 Agustus 2022

Narasumber

(.....)

**Lampiran 6. Kegiatan Wawancara**



**Lampiran 7. Curriculum Vitae****DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Yulidar Bintang Pertiwi

NIM : 161221030

e-mail : [yulidarbintangpp@gmail.com](mailto:yulidarbintangpp@gmail.com)

No HP : 085802900145

Alamat : Dukuh Rt 03/12, Makamhaji, Kartasura, Sukoharjo

Riwayat Pendidikan : 1. TK IT Al Ausath Surakarta  
2. MIM Janti Klaten  
3. MTs Negeri 2 Surakarta  
4. MAN 2 Surakarta

Pengalaman Organisasi : Osis MAN 2 Surakarta

Nama Ayah : Muhammad Hajid

Nama Ibu : Anik Daryanti

Pekerjaan Orang Tua : Wiraswasta