

**COPING STRES KARYAWAN BAITUL MAAL WA TAMWIL**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Program Studi Psikologi Islam  
Jurusan Psikologi dan Psikoterapi  
Fakultas Ushuluddin dan Dakwah  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Guna Memenuhi Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi



Oleh:

**IIS KARIMAH**

**NIM. 181141066**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI ISLAM  
JURUSAN PSIKOLOGI DAN PSIKOTERAPI  
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA**

**2023**

**Dr. Ernawati, S.Psi., M.Si**

**DOSEN PROGRAM STUDI PSIKOLOGI ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA**

---

**NOTA DINAS PEMBIMBING**

Hal : Skripsi Sdri. Iis Karimah

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah

Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

di Tempat

*Assalamu 'alaikum Wr,Wb*

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

Nama : Iis Karimah

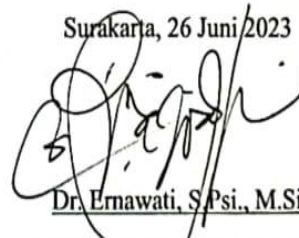
NIM : 181141066

Judul : Coping Stres Karyawan Baitul Maal Wa Tamwil

Dengan ini kami menilai skripsi tersebut dapat disetujui untuk diajukan pada sidang Munaqosah Program Studi Psikologi Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

*Wassalamu 'alaikum Wr,Wb*

Surakarta, 26 Juni 2023



Dr. Ernawati, S.Psi., M.Si

NIP. 19820330/202321 2 011

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Iis Karimah  
NIM : 181141066  
Tempat, Tanggal Lahir : Grobogan, 31 Desember 1999  
Program Studi : Psikologi Islam  
Alamat : Dsn.Tanjungsari. Ds. Tanjungrejo. Kec. Wirosari.  
Kab. Grobogan. RT.07/RW.02. Jawa Tengah.  
Judul Skripsi : Coping Stres Karyawan Baitul Maal Wa Tamwil

Menyatakan dengan sepenuhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini adalah hasil penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi dari hasil karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ini merupakan plagiat atau dibuat oleh orang lain, maka skripsi dan gelar yang diperoleh batal atas hukum.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 9 Agustus 2023

Penulis



Iis Karimah

**HALAMAN PENGESAHAN**

**COPING STRES KARYAWAN BAITUL MAAL WA TAMWIL**

Disusun Oleh:

**IIS KARIMAH**

**181141066**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Ushuluddin dan Dakwah  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Pada hari Senin, 21 Agustus 2023  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
Guna Memperoleh Gelar S. Psi  
Surakarta, 07 November 2023

Penguji utama

  
Trivono, S.Sos.I., M.Si


NIP. 19821012 202321 1 012

Penguji II/Ketua Sidang

  
Dr. Ernawati, S.Psi., M.Si

NIP. 19820330 202321 2 011

Penguji I/Sekretaris Sidang

  
Zaenal Muttaqin, S.Ag., M.A., Ph.D

NIP. 19760108 200312 1 003

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah

Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta



Dr. H. Kholilurrohman, M.Si.

NIP. 19741225 200501 1 005

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya dibuat untuk dipersembahkan pada seseorang, maka peneliti mempersembahkan skripsi ini untuk :

1. Kedua orang tua saya tercinta yang tidak pernah berhenti mendoakan saya
2. Kakak & adik saya yang selalu memberikan keceriaan serta kasih sayang
3. Diri saya sendiri yang sudah mampu bertahan dan berjuang sampai di titik ini

## **MOTTO**

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

**(Q.S Al-Baqarah, 286)**

“Orang lain tidak akan paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka tahu hanya bagian *success storiesnya* saja, jadi berjuanglah untuk diri sendiri meskipun tidak akan ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini”

**(Fardiyandi)**

## ABSTRAK

**Iis Karimah, 181141066 *Coping Stres Karyawan Baitul Maal Wa Tamwil*, program studi Psikologi Islam, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, tahun 2023.**

Adanya tekanan berlebih di tempat kerja menjadi salah satu faktor karyawan mengalami stres kerja. Stres kerja yang dialami karyawan akan berdampak buruk pada perusahaan. Jika karyawan mengalami stres kerja, maka pekerjaan karyawan akan terhambat dan produktivitas kerja akan menurun. *Coping* menjadi cara bagi karyawan di lembaga keuangan dalam menghadapi adanya tekanan kerja.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif fenomenologi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur dan observasi. Informan dalam penelitian ini berjumlah 3 orang karyawan BMT X di Sukoharjo yang dipilih secara purposive sampling. Kredibilitas dalam penelitian ini menggunakan triangulasi teknik dan juga waktu. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Milles dan Huberman (1992) meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian adalah stres kerja yang dialami karyawan BMT X di Sukoharjo berpengaruh pada kondisi fisik dan juga perilaku seperti kehilangan konsentrasi dan semangat kerja dan perilaku menunda pekerjaan, sumber stres berupa proses dan pencapaian kinerja yang tidak sesuai, seperti pembukuan yang salah, adanya permintaan nasabah yang tidak sesuai dengan ketentuan. Terdapat 3 jenis *coping* yang digunakan karyawan dalam menghadapi stres kerja : *problem focused coping*, *emotion focused coping* dan *maladaptive coping*, dengan dominan pada *problem focused coping* dan *emotion focused coping*. *Coping* stres yang dilakukan informan mampu meminimalisir stressor sehingga ketiga informan dapat bekerja seperti biasa, meskipun terdapat tekanan kerja di dalamnya. Hal ini juga dipengaruhi faktor dukungan sosial, kepribadian, dan optimistis kerja.

Kata kunci : *Coping Stres*, karyawan, BMT

## **ABSTRACT**

***Iis Karimah, 181141066 Coping with Stress for Baitul Maal Wa Tamwil Employees, Islamic Psychology study program, Faculty of Ushuluddin and Da'wah, Raden Mas Said State Islamic University Surakarta, in 2023.***

*Excessive pressure in the workplace is one of the factors that employees experience work stress. Work stress experienced by employees will have a negative impact on the company. If employees experience work stress, the employee's work will be hampered and work productivity will decrease. Coping is a way for employees in financial institutions to deal with work pressure.*

*The research method used in this research is qualitative phenomenology. The data collection techniques used were semi-structured interviews and observation. The informants in this research were 3 BMT X employees in Sukoharjo who were selected using purposive sampling. Credibility in this research uses triangulation of techniques and time. Data analysis in this research uses the Milles and Huberman (1992) model including data reduction, data presentation and drawing conclusions.*

*The results of the research are that work stress experienced by BMT not in accordance with the provisions. There are 3 types of coping used by employees to deal with work stress: problem focused coping, emotion focused coping and maladaptive coping, with dominant on problem focused coping and emotion focused coping. The stress coping carried out by the informants was able to minimize stressors so that the three informants could work as usual, even though there was work pressure within them. This is also influenced by social support, personality and work optimism.*

**Keywords:** Coping Stress, employees, BMT



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur dipanjatkan kepada Allah SWT atas rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Coping Stres Karyawan Baitul Maal Wa Tamwil”** untuk memenuhi persyaratan dalam mendapatkan gelar sarjana psikologi. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini tidak hanya atas usaha penulis sendiri tetapi ada berbagai pihak yang senantiasa memberikan dukungan dan do’a. Oleh karena itu penulis ingin berterimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Toto Suharto, S.Ag., M.Ag. selaku Rektor UIN Raden Mas Said Surakarta.
2. Bapak Dr. Kholilurrohman, M.Si. selaku dekan fakultas Ushuluddin dan Dakwah UIN Raden Mas Said Surakarta.
3. Ibu Dr. Retno Pangestuti, M.Psi. selaku kepala jurusan Psikologi dan Psikoterapi Fakultas Ushuluddin dan Dakwah UIN Raden Mas Said Surakarta.
4. Bapak Triyono, S.Sos. I., M.Si. selaku koordinator Progam Studi Psiklogi Islam Fakultas Ushuluddin dan Dakwah UIN Raden Mas Said Surakarta sekaligus dosen penguji utama.
5. Ibu Dr. Ernawati, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membeikran banyak arahan dan bimbingan selama penulisan skripsi ini.
6. Ibu dhestina Religia Mujahid., S.Psi., M.A. selaku dosen penguji utama
7. Bapak Zaenal Muttaqin, S. Ag.,M.A.,Ph.D. selaku dosen penguji kedua
8. Bapak ibu Dosen Progam Studi Psikologi Islam, yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi peneliti selama masa perkuliahan.
9. Teristimewa kepada kedua orang tuaku tersayang. Bapak Ali murtadlo dan Ibu Sugiarti, yang selalu berkata kepadaku “kalo buat anak insyaallah selalu ada” orang tua yang hebat yang selalu memberikan kasih sayang, cinta dukungan serta materi, terimakasih atas semua doa serta kasih sayang yang peneliti yakin tidak akan pernah berhenti diberikan sampai kapanpun terimakasih atas tempat tinggal yang layak, pendidikan yang cukup, pelukan yang begitu hangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Maaf jika putrimu ini jalannya amat lambat dibanding yang lainnya, tapi percayalah orang pertama

yang ingin saya bahagikan adalah kalian “orang tuaku” sehat selalu bapak dan ibuk doakan anakmu ini sukses kedepannya.

10. Kedua saudara kandungku, kakakku Muhimmatun Nisa dan juga adekku Fatimah Azzahara terimakasih atas cinta dan kasihnya serta dukungannya selama ini.
11. Semua staf BMT Terkhusus informan A, RE dan RA terimakasih atas waktu dan izinnya untuk melakukan penelitian sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dan terimakasih atas ilmu yang yang diberikan semasa penelitian berlangsung.
12. Teman-teman dekatku selama masa studi Defi, Mugni, Faikoh, Tias, Vivi, Arum. Terimakasih berkat kalian masa kuliahku menjadi lebih berwarna dan menyenangkan dan terimakasih atas segala bantuan yang kalian berikan selama penyusunan skripsi ini meskipun kalian tidak dapat menemani sampai dititik ini namun dukungan yang kalian berikan sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
13. Semua teman-temanku Psikologi Islam angkatan 2018 yang tidak bisa saya sebutkan semuanya yang telah memberikan keceriaan selama masa studi sampai sekarang saya ucapkan terimakasih banyak.
14. Kepada Feby Putri saya ucapkan terimakasih sudah menciptakan lagu yang setiap liriknya selalu penuh dengan makna indah yang selalu menemani peneliti saat penulisan skripsi sehingga skripsi ini bisa terselesaikan. Seperti salah satu lirik dalam lagu usik “tapi menurutku tuhan itu baik, merangkai ceritaku sehebat ini”

Dan untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu terimakasih atas semua bantuannya dalam menyusun skripsi ini tidak ada yang saya berikan kecuali rasa terimakasih serta doa atas kebaikan kalian semua. Semoga Allah SWT memberikan balasan untuk keikhlasan yang telah diberikan.

Surakarta, 20 Juni 2023

Penulis

Iis Karimah

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
MOTTO .....	vi
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
1. Manfaat Teoritis.....	7
2. Manfaat praktis.....	8
BAB II LANDASAN TEORI .....	9
A. Tinjauan Pustaka.....	9
1. Coping Stres .....	9
2. Baitul Maal Waa Tamwil (BMT) .....	23
B. Telaah Pustaka .....	26
C. Kerangka Berpikir .....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	35
B. Lokasi Penelitian .....	36
C. Sumber Data Penelitian .....	36

1. Data Primer.....	36
2. Data Sekunder .....	37
D. Teknik Pengumpulan Data .....	37
1. Wawancara Semi Terstruktur.....	37
2. Observasi.....	38
E. Teknik Analisis Data .....	38
1. Reduksi Data ( <i>data reduction</i> ).....	39
2. Penyajian Data ( <i>Data Display</i> ) .....	39
3. Penarikan kesimpulan .....	40
F. Kredibilitas Penelitian .....	40
1. Triangulasi .....	40
G. Peran Peneliti .....	41
H. Etika Penelitian.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	43
A. Setting Penelitian .....	43
B. Temuan Hasil Penelitian.....	44
1. Informan A.....	45
2. Informan RE .....	58
3. Informan RA.....	71
C. Hasil Analisis Data .....	83
1. Gejala stres.....	83
2. Gambaran <i>Coping</i> Stres .....	84
3. Faktor yang mempengaruhi <i>coping</i> stres .....	90
D. Pembahasan .....	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	103
A. Kesimpulan .....	103
B. Saran .....	104
1. Bagi peneliti lain .....	104
2. Bagi Karyawan.....	104
3. Bagi peneliti.....	104
C. Keterbatasan Penelitian .....	104

DAFTAR PUSTAKA .....	106
LAMPIRAN.....	110

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berpikir .....	34
Gambar 2 Tahap Pengambilan Data .....	44

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1 Identitas Informan .....	45
Tabel 2 Gambaran Coping Stres Informan A .....	57
Tabel 3 Gambaran Coping Stres Informan RE .....	69
Tabel 4 Gambaran Coping Stres Informan RA.....	81
Tabel 5 Gejala Stres Karyawan.....	92
Tabel 6 Aspek-Aspek Coping Stres .....	92
Tabel 7 Faktor yang Mempengaruhi Coping Stres .....	94

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	110
Lampiran 2 Pedoman Observasi .....	113
Lampiran 3 Lembar Penjelasan Penelitian.....	115
Lampiran 4 nformed Consent Informan A.....	116
Lampiran 5 Informed Consent Informan RE .....	117
Lampiran 6 Infomed Consent Informan RA .....	118
Lampiran 7 Verbatim .....	119
Lampiran 8 Hasil Observasi.....	160
Lampiran 9 Hasil Coding Atlas.Ti .....	164
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup.....	167



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dampak dari era globalisasi yang sedang berlangsung seperti sekarang, mengakibatkan semakin banyak inovasi yang bermunculan yang mampu memicu pertumbuhan ekonomi yang dapat membuat dunia usaha semakin berkembang pesat (Khasanah, 2017). Pada era industri ini banyak bermunculan usaha-usaha baru sebagai dampak dari perkembangan dunia usaha yang luar biasa pesatnya. Salah satunya yaitu ekonomi syariah dimana perkembangannya dibuktikan dengan meningkatnya lembaga keuangan berbasis syariah. Lembaga keuangan syariah memegang peranan yang sangat penting dalam menunjang perkembangan roda perekonomian suatu bangsa, dengan kehadiran lembaga keuangan syariah diharapkan mampu memberikan kemudahan pinjaman ataupun pembiayaan kepada masyarakat yang ingin memulai usaha (Nikmah, 2018)

Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) menjadi salah satu usaha di bidang keuangan yang mengalami perkembangan dari tahun ke tahun yang pesat seperti apa yang diungkapkan Joelarso Ketua Umum Dewan Pimpinan Pusat Perhimpunan BMT Indonesia dalam (Masyithoh, 2014) pada akhir 2012 jumlah BMT di Indonesia 3900 di mana 206 sudah bergabung dengan asosiasi BMT seluruh Indonesia dan pada tahun 2018 jumlah BMT di Indonesia mencapai lebih dari 4.500 unit yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.

*Baitul Maal wat Tamwil* adalah lembaga keuangan berbasis syariah yang menggabungkan konsep *maal* dan *tamwil* dalam satu kegiatan lembaga. Konsep

*maal* muncul dan menjadi bagian dari kehidupan masyarakat muslim dalam hal menghimpun dan menyalurkan dana untuk kepentingan zakat, infak dan shadaqah (ZIS) secara produktif. Sedangkan konsep *tamwil* muncul untuk kegiatan bisnis produktif yang murni untuk mendapatkan keuntungan dengan sektor masyarakat menengah ke bawah (mikro). Dengan adanya BMT yang menjalankan sistem ekonomi syariah dan di sisi lain mengemban tugas ekonomi kerakyatan dengan meningkatkan ekonomi mikro, itulah sebabnya perkembangan BMT sangat pesat di tengah perkembangan lembaga keuangan mikro lainnya (Masyithoh, 2014)

Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) adalah satu perusahaan yang memanfaatkan sumber daya manusia SDM sebagai peranan penting dalam mencapai tujuannya. Manusia dapat dikatakan mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi atau perkumpulan karena (SDM) merupakan salah satu aset yang mempunyai akal, sentimen, keinginan, kapasitas, kemampuan, perasaan yang tidak dapat ditemukan dalam aset lain, di mana kemungkinan Hal ini dapat berdampak pada upaya untuk mencapai tujuan dari organisasi atau sebuah perusahaan (Hakim & Sugiyanto, 2017).

Suatu perusahaan dapat dipastikan tidak akan berjalan apabila tidak mempunyai sumber daya manusia yang cukup untuk mengelolanya. Setiap karyawan yang bekerja di suatu perusahaan mempunyai peran dalam menjadikan perusahaan itu lebih baik (Yogatama, 2016). Maka dari itu tujuan dari suatu perusahaan tidak akan tercapai tanpa adanya peranan aktif dari karyawan sehingga menjadikan karyawan adalah satu-satunya sumber daya

manusia yang menjadi kekayaan bagi setiap perusahaan. Sumber daya manusia atau yang disebut dengan karyawan sangat dibutuhkan dalam menjalankan aktivitas perusahaan.

Karyawan merupakan individu yang memiliki kewajiban, tanggungjawab pada perusahaan tempat individu bekerja yang dituntut untuk menunjukkan kesetiaan serta dukungan pada sebuah perusahaan guna meningkatkan nama dari perusahaan (Angganantyo, 2014). Karyawan dituntut bekerja dengan tingkat kinerja yang lebih tinggi untuk menghadapi tingkat persaingan bisnis yang semakin ketat. Untuk menghadapi persaingan tersebut Setiap perusahaan ataupun organisasi pasti memiliki target yang ingin dicapai dalam kurun waktu tertentu, sehingga peningkatan kualitas sumber daya manusia yang secara tidak langsung menciptakan tuntutan maupun beban kerja bagi karyawan (Utamingtias et al., 2015). Tidak jarang dunia pekerjaan akan membuat karyawan merasa stres karena adanya tuntutan dari pekerjaan agar terus meningkatkan kinerja semaksimal mungkin (Utamingtias et al., 2015).

Permasalahan di tempat kerja, sudah menjadi hal yang sudah biasa dialami oleh setiap karyawan sebagai bagian dari sebuah perusahaan untuk memenuhi tanggung jawabnya sebagai seorang karyawan. Stres yang berkaitan dengan pekerjaan hampir menyentuh semua individu yang bekerja (Makarim & Kurniawati P, 2014).

Menurut Chaudhary dan Lodhwal (dalam Resiana & Widyarini, 2020) stress muncul dikarenakan adanya ketegangan fisik ataupun mental yang disebabkan ketidakmampuan seseorang dalam menyesuaikan diri terhadap

faktor-faktor yang terjadi di lingkungannya sehingga menyebabkan ketegangan ataupun gangguan fisiologis.

Stres kerja juga dialami oleh karyawan yang bekerja di BMT X, salah satu BMT yang ada di Kabupaten Sukoharjo. Berdasarkan studi pendahuluan melalui wawancara pada September 2022 stres kerja muncul dikarenakan beberapa faktor seperti adanya tekanan dipekerjaan, pembukuan yang tidak sesuai dengan slip, permintaan pasar yang tidak sesuai dengan ketentuan BMT selain faktor tersebut faktor pribadi juga menjadi salah satu faktor munculnya stres pada karyawan BMT.

Setiap karyawan akan melakukan usaha untuk mengatasi permasalahan yang sedang dialami agar tidak menimbulkan stres yang berkepanjangan, salah satu upaya untuk mengatasi hal tersebut adalah dengan menerapkan istilah *coping* stres (Utaminingtias et al., 2015) Sedangkan tujuan dari *coping* stres adalah untuk memperbaiki kualitas hidup individu agar menjadi lebih baik dari sebelumnya.

Lazarus dan Folkman dalam (Mashudi, 2012) menjelaskan *coping* adalah proses pengelolaan tuntutan baik itu secara internal atau eksternal yang dinilai sebagai beban dikarenakan diluar kemampuan yang dimiliki individu. Pengertian lain juga menjelaskan *coping* adalah usaha yang dilakukan oleh setiap individu untuk mengurangi tekanan untuk memberikan ketahanan terhadap dampak dari stres. Jenis *coping* menurut Philip G Zimbardo ada 3 yaitu *problem focus coping* atau strategi coping yang berfokus pada masalah, *emotion focused coping* atau strategi yang berfokus pada emosi serta *maladaptive coping*

strategi yang coping yang sifatnya merusak. Salah satu coping yang dilakukan individu biasanya dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yaitu faktor dukungan sosial dan juga faktor kepribadian.

Adapun penelitian terdahulu tentang *coping* stres yang dilakukan oleh (Yogatama, 2016) yang berjudul “*Coping* Stres Karyawan Saygon Waterpark Pasuruan” menunjukkan jika *coping* stres mampu mengurangi adanya stressor baik dari lingkungan kerja atau dari lingkungan kerja karyawan saygon waterpark pasuruan. Adapun penelitian lain yang dilakukan (Khasanah, 2017) mengatakan bahwa strategi *coping* yang dilakukan oleh karyawan BMT mubarak Kudus mampu meminimalisir tekanan yang dialami di tempat kerja.

Studi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti pada tanggal 22 September 2022 di BMT X yang ada di Sukoharjo melalui wawancara awal dengan R (22 tahun) didapatkan hasil bahwa sumber stres yang dialami karyawan dibagian teller adalah berasal dari, pembukuan yang tidak sesuai dengan slip, adapun pekerjaan teller yang mengharuskan untuk selalu duduk di depan komputer. Stres yang dialami karyawan bagian teller tidak hanya bersumber dari lingkungan kerja saja, melainkan stres muncul juga dari permasalahan internal baik itu masalah keluarga atau yang lain.

Adapun dampak yang ditimbulkan dari adanya tekanan dipekerjaan juga dirasakan oleh karyawan BMT. Karyawan yang tidak mampu mengatasi tekanan yang diterima di tempat kerja akan mengalami penundaan tugas dipekerjaan, kehilangan mood untuk mengerjakan tugas bahkan dapat mengganggu kesehatan.

Adapun beberapa cara yang dilakukan karyawan untuk mengatasi stres yang dialami yaitu dengan melakukan beberapa kegiatan yang tidak membosankan saat bekerja yaitu dengan cara mencari kesibukan di luar pekerjaan, meminta bantuan kepada rekan kerja saat tidak mampu menyelesaikan pekerjaan yang dilakukan, melakukan sholat sunnah ditengah-tengah jam kerja, membaca Al-quran, mencoba hal baru di tempat kerja, seperti apa yang dilakukan karyawan yang bekerja sebagai teller sesekali mereka akan ke bagian marketing untuk melakukan penagihan atau melakukan jual beli bahan, dari beberapa kegiatan yang dilakukan dapat disebut dengan strategi *coping* stres.

Setiap karyawan pasti memiliki cara yang berbeda-beda dalam menyikapi tuntutan-tuntutan dipekerjaan. Selain itu karyawan yang mengalami tekanan harus menyadari gejala-gejala yang diakibatkan dari tuntutan dipekerjaan agar dapat meminimalisir masalah yang akan terjadi. ketika mengatasi permasalahan tersebut karyawan menerapkan strategi *coping* stres. Seperti apa yang diungkapkan Lazarus & Folkman dalam (Utaminingtias et al., 2015) apabila stres tidak ditangani dan dikelola dengan baik, maka akan memberikan efek jangka lama akan berdampak pada timbulnya penyakit, gangguan somatik, gangguan kesehatan, dan gangguan fungsi sosial pada karyawan.

Berdasarkan penjelasan diatas pentingnya penerapan strategi *coping* stres dalam membantu meminimalisir tekanan-tekanan yang dialami karyawan sehingga karyawan sebagai salah satu aset terpenting dalam sebuah perusahaan

mampu mencapai tujuan dari suatu perusahaan. Dikarenakan hal tersebut peneliti ingin menggali bagaimana strategi *coping* yang dilakukan untuk meminimalisir terjadinya stres kerja. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “*Coping* Stres Karyawan Baitul Maal Wa Tamwil”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan peneliti di atas dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana gambaran *coping* stres karyawan Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan jawaban dari adanya rumusan masalah yang sudah dibuat sehingga tujuan dari penelitian ini adalah “untuk mengetahui gambaran *coping* stres yang digunakan karyawan Baitu Maal Wa Tamwil (BMT)”

## **D. Manfaat Penelitian**

Peneliti mempunyai beberapa harapan untuk terealisasinya sebuah karya ilmiah yang bermanfaat bagi orang lain. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dan juga informasi yang bermanfaat bagi bidang keilmuan psikologi khususnya psikologi industri dan organisasi.

## **2. Manfaat praktis**

### a. Bagi Karyawan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan karyawan mampu mengatasi terjadinya permasalahan-permasalahan yang bisa menimbulkan stres ditempat kerja sehingga karyawan mampu berkontribusi untuk mencapai tujuan dari sebuah perusahaan.

### b. Bagi Peneliti Lain

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu mendapatkan bahan referensi ataupun sebagai acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya yang lebih sempurna dari penelitian yang peneliti lakukan.

### c. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa menambah ilmu pengetahuan tentang bagaimana coping stres karyawan, sehingga jika nantinya peneliti sudah berada didunia kerja mampu menerapkan strategi coping stres agar peneliti dapat meminimalisir terjadinya stres akibat bekerja.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Tinjauan Pustaka**

##### **1. Coping Stres**

###### **a. Pengertian stres**

Stres adalah kata yang berasal dari bahasa latin yaitu *stringere* yang artinya keluar dari kesukaan. Dari definisi tersebut menjelaskan bahwa individu yang mengalami stres mengalami tekanan, paksaan sehingga mampu mengganggu mental individu tersebut (Gibson, et.al. 2000). Pengertian lain dari stres menurut Gibson dalam (Dewi, 2010) adalah interaksi antara stimulus dan juga respons. Stres sebagai stimulus yaitu kekuatan ataupun dorongan terhadap individu yang mengakibatkan munculnya reaksi ketegangan pada setiap individu yang mengalami stres. Sedangkan stres sebagai respon yaitu respon yang diberikan individu baik respon yang bersifat psikologik, fisiologik terhadap stressor yang berasal dari lingkungan setiap individu tersebut. Sehingga menurut Gibson dalam (Dewi, 2010) mendefinisikan bahwa stres yaitu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan), maupun situasi yang membebani tuntutan psikologi ataupun fisik individu secara berlebihan.

Taylor (2009) mendefinisikan stres sebagai pengalaman emosional yang bersifat negative yang diiringi dengan perubahan fisiologi, dan juga perilaku secara langsung dikarenakan adanya situasi yang menekan. Definisi dari stres ditambah lagi oleh Sarafino (Dalam Witrin, et.al. 2018)

bahwa stres adalah kondisi akibat dari adanya interaksi individu dengan lingkungannya yang menimbulkan ketidaksesuaian antara tuntutan yang berasal dari biologis, psikologi serta sosial dari masing-masing individu.

Berdasarkan dari penjelasan pengertian stres di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian stres adalah keadaan di mana seseorang individu merasakan tekanan berlebihan akibat adanya tuntutan dari lingkungan yang melebihi kemampuan yang dimiliki oleh individu tersebut.

#### b. Faktor Penyebab Stres

Menurut Robbins dalam (Dewi, 2010) ada 3 faktor yang menjadi munculnya stres diantaranya yaitu :

##### 1) Faktor Lingkungan

Lingkungan kerja tidak hanya memberikan pengaruh terhadap desain struktur organisasi, namun juga pada stres yang terjadi antara pekerja dan organisasinya. Faktor lingkungan yang berpengaruh meliputi ketidakpastian politik (*political uncertainty*), kondisi tempat kerja yang tidak memenuhi syarat seperti ventilasi yang kurang, dan ketidakpastian teknologi (*technological uncertainty*) yang menuntut pekerja untuk selalu memperbaharui kemampuan mereka dalam mengoperasikan alat-alat teknologi.

##### 2) Faktor organisasi

Tekanan dan tuntutan yang dilakukan untuk menghindari error dan menyelesaikan pekerjaan dalam waktu yang terbatas, tuntutan

pekerjaan yang berlebih, pimpinan yang tidak perhatian, teman kerja yang tidak menyenangkan adalah beberapa contoh hal yang mempengaruhi adanya stres saat bekerja. Robbin (1998) juga menambahkan beberapa faktor organisasi yang menyebabkan terjadinya stres diantaranya yaitu :

- a) Tuntutan pekerjaan hal ini merupakan faktor yang ada kaitannya dengan pekerjaan yang dilakukan, seperti desain dari pekerjaan yang dilakukan, struktur serta kepemimpinan organisasi serta iklim organisasi.
- b) Tuntutan peran faktor ini merupakan faktor yang berhubungan dengan tekanan yang ada pada lingkungan kerja yang dirasakan pekerja akibat dari peran yang dimainkan dalam organisasinya. Peran yang berlebihan (*role overload*) juga mempengaruhi tingkat stres kerja. Peran yang berlebihan juga yang merupakan situasi yang dirasakan pekerja ketika mereka diminta bekerja melebihi batas waktu yang disepakati. Faktor peran yang juga dapat menyebabkan stres kerja adalah ambiguitas peran (*role ambiguity*) yaitu ketika pekerja merasa pekerjaan tidak tergambar dan dimengerti dengan jelas dan pekerja tidak mengetahui secara pasti apa yang dikerjakan.
- c) Tuntutan interpersonal adalah faktor yang mempengaruhi stres yang berasal dari pekerja lain. Kurangnya dukungan sosial dari kolega dan rendahnya hubungan interpersonal dapat menyebabkan stres kerja,

terutama pada pekerja yang membutuhkan kebutuhan sosial yang tinggi.

- d) Struktur organisasi, yaitu faktor yang menjelaskan perbedaan level pada organisasi, derajat aturan dan regulasi dan cara keputusan akan dibuat. Aturan yang berlebihan dan kurangnya partisipasi dalam pengambilan keputusan dapat menyebabkan stres kerja bagi karyawan
  - e) Kepemimpinan organisasi memberikan gaya manajemen pada organisasi. Beberapa pihak didalamnya dapat membuat iklim organisasi yang melibatkan ketegangan, ketakutan dan kecemasan.
- 3) Faktor pribadi yang dapat memicu munculnya stres diantaranya: masalah keluarga, masalah ekonomi pribadi ataupun kepribadian dan juga karakter yang melekat pada diri seseorang, kurangnya penghargaan dan pengakuan kerja, kejenuhan karena pekerjaan.

Dapat disimpulkan bahwa stres yang dialami oleh karyawan disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya ialah faktor lingkungan, faktor organisasi yang meliputi tuntutan pekerjaan, tuntutan peran yang berlebihan, tuntutan interpersonal, struktur organisasi, kepemimpinan organisasi, dan yang terakhir faktor pribadi.

#### c. Gejala Stres

Menurut Terry Beehr dan John Newman dalam (Rustiana & Hary Cahyati, 2012) membagi gejala stres menjadi 3 macam yaitu :

### 1) Gejala Psikologis

Gejala psikologis meliputi kecemasan, ketegangan, bingung, mudah marah, memendam perasaan, komunikasi tidak efektif, suka mengurung diri, mengasingkan diri dari keramaian, hilangnya daya konsentrasi dll.

### 2) Gejala Fisik

Gejala psikis meliputi meningkatnya detak jantung, meningkatnya tekanan darah, gangguan gastrointestinal seperti seperti gangguan lambung, mudah terluka, mudah lelah secara fisik, gangguan pernafasan, lebih sering berkeringat, kepala pusing, ketegangan otot, gangguan tidur dll.

### 3) Gejala Perilaku

Gejala perilaku meliputi menghindari ataupun menunda pekerjaan, menurunnya prestasi dan produktifitas, meningkatnya penggunaan minuman keras ataupun obat terlarang, perilaku makan yang tidak normal, meningkatnya kecenderungan perilaku berisiko tinggi seperti berjudi, ngebut di jalan dll.

Dapat disimpulkan gejala stres terbagi menjadi 3 jenis diantaranya gejala psikologis, gejala fisik serta gejala perilaku. Sehingga gejala stres yang dialami oleh setiap karyawan akan memiliki perbedaan.

#### d. Konsekuensi Dampak Stres

Menurut Cox dalam (Utaminingtias et al., 2015) menyebutkan konsekuensi dari dampak stres kerja meliputi: *subjective effect*, *behavioral effect*, *cognitive effect*, *physiological effect*, *organizational effect*.

- 1) *Subjective effect* yaitu karyawan merasa gelisah, agresif, acuh, depresi, kelelahan, bingung, kehilangan kesabaran, rendah diri, khawatir, dan juga merasa kesepian.
- 2) *Behavioral effect* yaitu karyawan yaitu karyawan cenderung akan mengalami kecelakaan, mengkonsumsi alcohol, menggunakan obat-obatan terlarang, melontarkan emosi yang berlebihan, makan berlebihan, merokok berlebihan, tidur berlebihan, berperilaku mengikuti kata hati, dan juga tertawa gugup.
- 3) *Cognitive effect* yaitu ketidakmampuan karyawan dalam menentukan pilihan, hasil yang buruk, rentang perhatian yang pendek, sangat peka terhadap kritik, dan juga tekanan mental.
- 4) *Physiological effect* yaitu hal-hal yang berhubungan dengan kondisi tubuh ataupun yang berkaitan dengan kesehatan karyawan seperti: meningkatnya kadar gula, naiknya denyut jantung dan tekanan darah, kekeringan dimulut, merasa cepat haus, membesarnya pupil mata, dan keringat dingin.
- 5) *Organizational effect* yaitu meningkatnya ketidakhadiran, pergantian karyawan, produktifitas rendah, keterasingan dari rekan kerja, ketidakpuasan kerja, menurunnya kesetiaan terhadap perusahaan.

Menurut Morganis dalam (Utamingtias et al., 2015) konsekuensi dari stres kerja yaitu terdapat 10 indikasi stres yaitu:

- 1) Kesehatan fisik secara keseluruhan menurun.
- 2) Melakukan tindakan pelarian
- 3) Murenung
- 4) Merasa harga diri rendah
- 5) Tidak puas dengan kehidupan
- 6) Tidak puas dengan pekerjaan
- 7) Motivasi kerja merosot
- 8) Bermaksud untuk berhenti dari pekerjaan
- 9) Sering mengkritik atasan
- 10) Kerap mangkir

Dapat ditarik kesimpulan dari 2 pendapat para ahli mengenai konsekuensi dari dampak stres memiliki sifat yang negatif diantaranya yaitu depresi, melakukan hal-hal yang sifatnya merusak, kesehatan menurun, semangat kerja merosot, mengasingkan diri dari keramaian.

e. Pengertian *Coping* Stres

Menurut Lazarus dan Folkman (dalam (Mashudi, 2012) *coping* adalah proses mengelola tuntutan (internal atau eksternal) yang ditaksir sebagai beban karena di luar kemampuan diri individu. *Coping* adalah suatu usaha yang dilakukan oleh individu dalam mengelola tuntutan-tuntutan baik tuntutan internal maupun tuntutan eksternal untuk memberikan ketahanan terhadap dampak dari stres (Buwana et al., 2022).

Menurut Rasmun (dalam (Rositoh et al., 2017) *coping* adalah kondisi dimana seseorang mengalami stres atau ketegangan psikologis dalam menghadapi masalah kehidupan sehari-hari yang memerlukan kemampuan pribadi maupun dukungan dari lingkungan, ataupun dukungan dari orang disekelilingnya. *Coping* terdiri atas upaya-upaya yang berorientasi pada kegiatan dan intrapsikis untuk mengelola (seperti menuntaskan, tabah, mengurangi, atau menimbulkan) tuntutan internal dan eksternal secara konflik di antaranya.

Berdasarkan definisi di atas dapat ditarik kesimpulan *coping* stress adalah upaya yang memungkinkan seseorang mengantisipasi, mencegah, mengelola, dan memulihkan diri dari situasi stres.

#### f. Faktor Yang Mempengaruhi *Coping* Stres

Beberapa faktor yang mempengaruhi *coping* sebagai upaya mengelola atau mengatasi stres adalah sebagai berikut :

##### 1) Dukungan Sosial

Dukungan sosial dapat diartikan sebagai pemberian bantuan baik itu berupa perhatian, penghargaan, semangat atau pertolongan terhadap seseorang yang mengalami stres dari orang lain yang memiliki hubungan sosial yang dekat (saudara atau teman). Menurut Rietschlin, dukungan sosial diartikan sebagai suatu pemberian informasi dari orang lain yang dicintai atau mempunyai kepedulian, serta memiliki jaringan komunikasi yang baik atau kelekatan dalam sebuah hubungan, seperti orangtua, suami atau isteri, teman dan orang-orang yang aktif dalam



lembaga keagamaan. House menyebutkan bahwa dukungan sosial itu memiliki empat fungsi, di antaranya adalah:

- a) *Emotional support* yang meliputi pemberian rasa kasih sayang, perhatian dan kepedulian.
- b) *Appraisal support* yang meliputi bantuan dari orang lain yang berupa nasihat yang berkaitan dengan pemecahan suatu masalah untuk membantu mengurangi *stressor*.
- c) *Informational support* yang meliputi nasihat dan diskusi yang mengarahkan bagaimana mengatasi atau memecahkan suatu masalah.
- d) *Instrumental support* yang meliputi bantuan berupa materi, seperti guna untuk memberikan bantuan secara nyata seperti memberikan tempat tinggal, meminjamkan uang dll.

## 2) Kepribadian

Suatu karakteristik kepribadian seseorang juga memiliki pengaruh yang cukup berarti terhadap coping atau usaha mengatasi stres yang dihadapi individu. Di antara karakteristik kepribadian tersebut adalah sebagai berikut:

- a) *Hardiness* (ketabahan atau daya tahan)

*Hardiness* dapat diartikan sebagai tipe kepribadian yang ditandai dengan sikap komitmen, *internal locus control*, dan

kesadaran terhadap tantangan. Suzanne Kobasa sebagai pencetus istilah *hardiness*, menjelaskan tiga karakteristiknya yaitu sebagai berikut:

(1)*Commitment*, yaitu keyakinan seseorang tentang sesuatu yang seharusnya dilakukan. Misalnya, komitmen individu dalam kehidupan baik di lingkungan keluarga, lingkungan kerja dan lembaga-lembaga sosial untuk tetap sehat, dari pada mereka yang terasing. Komitmen berhasil apabila mampu membawa individu melalui masa-masa sulitnya.

(2)*Internal locus control*, yaitu dimensi kepribadian tentang keyakinan atau persepsi seseorang bahwa keberhasilan atau kegagalan yang dialami disebabkan oleh faktor internal (berasal dari dirinya sendiri). *External locus control* merupakan keyakinan seseorang bahwa kesuksesan atau kegagalan yang dialaminya disebabkan oleh faktor luar.

(3)*Challenge* (tantangan) yaitu kecenderungan persepsi seseorang terhadap situasi, atau tuntutan yang sulit atau mengancam sebagai suatu tantangan atau peluang yang harus dihadapi. Dalam hal ini individu melihat masalah bukan sebagai hambatan ataupun ancaman yang tidak dapat dihadapi melainkan sebagai kesempatan untuk menjadi individu yang lebih baik lagi.

b) *Optimis*

Optimis merupakan kecenderungan atau keyakinan atas segala sesuatu dari segi baik dan juga menyenangkan. Sikap optimis dipercaya mampu mencegah terjadinya stres sehingga dapat mereduksi dampaknya, yaitu jatuh sakit.

c) *Humoris*

Orang yang senang terhadap humor (humoris) cenderung lebih toleran dalam menghadapi situasi stres daripada orang yang tidak senang humor (seperti orang yang bersikap kaku, dingin, pemurung atau pemarah).

Dapat ditarik kesimpulan terdapat 2 faktor yang mempengaruhi coping stres diantaranya yaitu: 1) dukungan sosial yang meliputi emotional support, appraisal support, informational support, serta instrumental support. 2) kepribadian yang meliputi hardines, optimisis serta humoris. Sehingga keputusan yang dilakukan tiap individu untuk menyelesaikan masalah berbeda sesuai dengan faktor yang melatar belakangi timbulnya perilaku dalam menyelesaikan masalah.

g. Macam-Macam *Coping* Stres

Menurut Philip G. Zimbardo dalam (Saputra, 2016) psikolog senior Stanford University dalam bukunya *Psychology and Life* menjelaskan ada 3 jenis coping yaitu:

1) *Problem Focused Coping* (PFC)

*Problem Focused Coping* yaitu usaha seseorang untuk mengatasi masalah yang dialami dengan berusaha mencari jalan keluar

atau mencari solusi dari situasi yang dianggap sebagai sumber stres yang dialami. *Problem Focused Coping* Memiliki lima dimensi yaitu:

- a) Perilaku aktif dalam mengatasi stres (*active coping*) yaitu berusaha aktif mengatasi masalah maupun mengurangi dampak yang ditimbulkan dengan melakukan langkah awal secara langsung dan bijaksana
- b) Perencanaan (*planning*) yaitu memikirkan dan menyusun strategi atau tindakan yang akan diambil serta menganalisis kemungkinan keberhasilan usaha dalam mengatasi masalah.
- c) Penekanan kegiatan lain (*suppression of competing activities*) yaitu mengenyampingkan urusan lain yang menyebabkan teralihnya perhatian dari masalah agar dapat sepenuhnya berkonsentrasi mengatasi masalah.
- d) Penundaan perilaku mengatasi stres (*restraint coping*) Menahan diri dengan tidak melakukan tindakan apapun sampai ada kesempatan yang tepat untuk bertindak.
- e) Mencari dukungan sosial berupa bantuan (*seeking support for instrumental reasons*) Mencari dukungan sosial berupa nasihat, informasi atau bantuan yang diharapkan dapat membantu dalam memecahkan masalah.

## 2) *Emotional Focused Coping* (EFC)

*Emotional Focused Coping* yaitu usaha individu dalam mengatasi rasa stresnya yang hanya sebatas mencari makna yang terjadi

pada dirinya atau melakukan sesuatu yang dianggap dapat mengurangi rasa stres tanpa berusaha mengubah keadaan atau masalah yang dialami. *Emotional Focused Coping* juga memiliki 5 dimensi yaitu:

a) Mencari dukungan sosial untuk alasan emosional (*seeking support for emotional reasons*)

Mencari dukungan sosial seperti simpati dan pengertian dari orang lain untuk mengurangi ketidaknyamanan emosional yang dirasakan akibat masalah yang dihadapi.

b) Menginterpretasi kembali secara positif dan pendewasaan diri (*positive reinterpretation and growth*)

Mencoba menempatkan stres yang dialami dalam konteks yang positif dengan mengambil hikmah atau sisi positif dari suatu keadaan agar lebih tenang secara emosional dapat berfikir jernih dalam mengatasi masalah.

c) Penerimaan (*acceptation*)

Menerima kenyataan bahwa stressor bukan yang mudah untuk diubah dan merupakan sesuatu yang tidak dapat dihindari.

d) Kembali ke agama (*turning to religion*)

Mencari agama pada saat menghadapi masalah dengan sering berdoa atau lebih mendekatkan diri pada Tuhan dengan memperbanyak beribadah.

e) Peningkaran (*denial*)

Upaya yang dilakukan individu untuk menyangkal ataupun melupakan kejadian dari adanya stressor yang muncul dengan cara mengabaikan stressor yang muncul seperti tidak ada masalah dalam dirinya.

### 3) *Maladaptive Coping*

*Maladaptive coping* yaitu suatu cara penanganan stres yang yang perilakunya cenderung merusak. *Maladaptive Coping* memiliki beberapa dimensi di antaranya yaitu:

#### a) *Focus and venting of emotion*

Memusatkan diri pada pengalaman yang menekan kekecewaan dengan mencurahkan emosi untuk mengurangi tekanan yang dirasakan.

#### b) *Behavioral disengagement*

Mengurangi usaha dalam mengatasi stressor atau bahkan menyerah.

#### c) *Mental disengagement*

Mengalihkan perhatian dari masalah (stressor, bentuknya seperti melamun, berkhayal, tidur atau menonton TV).

#### d) Penggunaan alkohol atau obat-obatan

Berusaha mengalihkan perhatian dari masalah dengan menyalah gunakan alkohol dan obat-obatan terlarang.

Dapat disimpulkan bahwa strategi coping memiliki 3 jenis yang terdiri dari *Problem focused coping* pada hal ini strategi yang digunakan

berfokus pada masalah sehingga individu memiliki cara untuk menangani stressor yang terjadi, ada 5 aspek pada jenis *problem focused coping* diantaranya ialah *active coping, planning, suppression of competing active, restraint coping dan seeking support for instrumental reasons*. Kedua *Emotion focused coping* pada hal ini strategi coping yang digunakan berfokus pada emosi sehingga individu akan mengendalikan pikiran dan tindakan yang dilakukan terhadap stressor, ada 5 aspek pada jenis *emotion focused coping* diantaranya ialah *seeking support for emotinal reasons, positive reinterpretation and growth, acception, turning to religion, denial*. Ketiga *maladaptive coping* dalam strategi ini sifatnya cenderung perilaku yang merusak, ada 4 aspek pada jenis *maladaptive coping* diantaranya ialah *focus and fenting of emotion, behavioral disagement, mental disagment, penggunaan alkohol dan obat terlarang*.

## 2. Baitul Maal Waa Tamwil (BMT)

### a. Definisi Baitul Maal Waa Tamwil (BMT)

Baitul Maal wa Tamwil (BMT) secara harfiah berasal dari *bait* yang artinya rumah dan *al-mal* yang artinya harta, kata *al-mal* mencakup semua jenis harta, menurut jumhur ulama *al-mal* adalah benda berharga, seperti emas dan perak yang akhirnya dipakai untuk menyebut semua jenis harta yang dimiliki sedangkan *al-mal* dalam artian orang arab adalah semua jenis harta yang dimiliki dan dikumpulkan dengan demikikian baitu maal secara harfiah adalah rumah harta yang artinya rumah untuk

menyimpan harta berupa semua jenis benda berharga yang dikumpulkan dan dimiliki. Sedangkan *baitul tamwil* berarti rumah usaha. Baitul Maal pada masa nabi sampai pertengahan perkembangan Islam berfungsi untuk mengumpulkan sekaligus mentasyarufkan dana sosial. Sedangkan baitul tamwil merupakan lembaga bisnis yang bermotif laba. Adapun secara terminologis menurut Abdul Qodim Zallum baitul mal adalah lembaga atau pihak yang memiliki tugas untuk menangani segala harta umat, baik berupa pendapatan maupun pengeluaran. Sebagai lembaga sosial baitul maal memiliki kesamaan fungsi dan peran dengan lembaga amil zakat (LAZ). Sementara sebagai lembaga bisnis, BMT lebih mengembangkan usahanya yakni simpan pinjam.

Baitul Maal wa Tamwil (BMT) menurut M.Nor Rianto Al-Arif (2012) merupakan balai usaha mandiri terpadu dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya. Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) atau Balai Usaha Mandiri Terpadu merupakan lembaga keuangan mikro yang beroperasikan menggunakan prinsip bagi hasil, membangun bisnis usaha mikro dalam rangka mengangkat derajat dan martabat serta membelakpentingan kaum fakir miskin, modal awal di dapatkan dari masyarakat setempat yang berlandaskan pada sistem ekonomi yang salam, yaitu keselamatan (berintikan keadilan), kedamaian, serta kesejahteraan (Widiyanto, 2016).



BMT menjadi salah satu cara dalam menyampaikan syariat Islam dibidang ekonomi.

Dari beberapa pengertian dapat disimpulkan bahwa BMT (Baitul Maal wa Tamwil) memiliki dua konsep yaitu baitul maal yang berarti rumah dana dan baitul tamwil berarti rumah usaha. Jadi BMT (Baitul Maal wa Tamwil) merupakan lembaga keuangan mikro syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah yang bergerak dalam penggalangan dana masyarakat melalui simpanan (tabungan dan deposito) serta menyalurkannya dalam bentuk pembiayaan usaha mikro dengan sistem bagi hasil, jual beli, maupun jasa. BMT (Baitul Maal wa Tamwil) juga menerima titipan zakat, infaq, dan sadakah serta menyalurkannya sesuai dengan peraturan dan amanatnya

b. Fungsi Baitul Maal Waa Tamwil

Adapun fungsi Baitul Maal WaaTamwil menurut (Fadllullah & Lupita, 2022) adalah sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan kualitas SDM anggota, pengurus serta pengelola supaya lebih professional, salam (selamat, damai, dan sejahtera), dan amanah, sehingga semakin utuh dan tangguh dalam berjuang serta berusaha (beribadah) menghadapi tantangan hidup.
- 2) Mengorganisir dan memobilisasi dana, sehingga dana yang dimiliki masyarakat bisa dimanfaatkan secara optimal di dalam maupun di luar organisasi untuk kepentingan rakyat.
- 3) Mengembangkan kesempatan kerja.

- 4) Memperkuat dan meningkatkan kualitas lembaga ekonomi serta sosial masyarakat.
- 5) Menjadi perantara keuangan antara shohibul maal dengan du'afa sebagai mudhorib, terutama dana sosial seperti zakat, infaq, sedekah wakaf hibah dll.

Dari beberapa fungsi yang sudah disebutkan di atas dapat disimpulkan bahwa fungsi dari adanya BMT yaitu untuk menjadi perantara keuangan antara pemilik dana baik sebagai pemodal maupun penyimpan dengan pengguna dana untuk mengembangkan usaha mikro yang produktif dan halal yang tidak dapat dijangkau oleh bank, serta dengan adanya BMT diharapkan mampu meningkatkan kualitas SDM yang lebih islami.

## **B. Telaah Pustaka**

Telaah pustaka berupa penelitian-penelitian terdahulu yang menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti mendapatkan rujukan dan juga teori untuk mengkaji penelitian yang dilakukan. Telaah pustaka sebagai upaya peneliti untuk mencari perbandingan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dilakukan. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang terkait dengan tema masalah yang peneliti kaji.

1. Penelitian Penelitian kuantitatif yang dilakukan oleh (Rumeser & Tambuwun, 2011) berjudul “Hubungan Tingkat Stres Kerja Dengan Pemilihan Coping Stress strategy Karyawan Di Kantor Pusat Adira

Insurance.” Berdasarkan temuan penelitian ini, terdapat korelasi positif antara frekuensi penggunaan strategi coping yang berfokus pada emosi dan tingkat stres kerja. Hal ini berarti menunjukkan bahwa frekuensi penggunaan strategi coping yang berfokus pada emosi meningkat seiring dengan tingkat stres kerja.

2. Penelitian (Yogatama, 2016) yang berjudul “coping stres karyawan Saygon Waterpark Pasuruan”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan fenomenologis. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa stres karyawan tidak hanya berasal dari tempat kerja tetapi juga dari luar tempat kerja. Problem-focused coping yang berfokus pada upaya untuk mengurangi pemicu stres dan mengubah situasi stres, dan Emotion-focused coping yang berfokus pada upaya mengendalikan emosi dalam situasi stres merupakan strategi coping yang digunakan untuk menghadapi stres kerja.
3. Penelitian (Ayu & Mujiasih, 2022) yang berjudul “kesejahteraan psikologis ditinjau dari problem focused coping pada karyawan PT. Pantja tunggal knitting mill semarang” metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa kesejahteraan psikologis karyawan berkorelasi positif dengan keterampilan coping yang berfokus pada masalah, semakin tinggi keterampilan coping yang berfokus pada masalah maka akan semakin tinggi juga tingkat kesejahteraan karyawan

4. Penelitian (Abidin, 2021) yang berjudul “studi eksploratif sumber stres dan coping stres pada karyawan di kota cikampek dalam masa pandemi covid-19”. Metode yang digunakan dalam eksplorasi ini adalah metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tekanan yang dialami oleh para pekerja di Kota Cikampek tergolong ringan, untuk mengarahkan bahkan keluar dari tekanan strategi coping diterapkan oleh karyawan di Kota Cikampek untuk mengantisipasi terjadinya hal-hal negatif dimasa pandemi covid.
5. Penelitian (Angganantyo, 2014) yang berjudul “Coping Religius pada Karyawan Muslim ditinjau dari Tipe Kepribadian ” Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif ekspresif dengan rencana non eksperimen. Dengan menggunakan tipe kepribadian DISC, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan Muslim menerapkan religius coping secara berbeda, namun tidak signifikan.
6. Penelitian (Dwiyanti, 2021) yang berjudul “tingkat stres dan coping stres pada pedagang di Daerah Wisata pantai sanur” metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain deskriptif jenis survey. Hasil dari penelitian ini adalah 69% pedagang di pesisir pantai Sanur mengalami perasaan cemas sedang dan 31% termasuk dalam golongan tekanan sedang. Sedangkan teknik coping stres yang dilakukan oleh para pedagang di kawasan tepi pantai Sanur sebanyak 64,3% menerapkan teknik coping yang berfokus pada penyelesaian masalah dan sebanyak 35,7% menerapkan teknik coping yang berfokus pada emosi.

7. Penelitian (Buwana et al., 2022) yang berjudul “sumber stres dan coping stress pekerja dalam masa pandemi covid-19” metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini mampu menjawab tujuan dari penelitian ini yaitu hal-hal yang menyebabkan stres dan teknik yang digunakan untuk mengatasi stres.
8. Penelitian (Hianto & Shanti, 2018) yang berjudul “dinamika stres, strategi coping, dan dukungan sosial yang diharapkan mahasiswa skripsi di universitas XYZ” metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah campuran kuantitatif dan kualitatif. Selanjutnya akibat dari penelitian ini adalah sumber stres yang dialami mahasiswa semester 10-14 bersumber dari kesulitan dalam memahami skripsi yang dikerjakan, hambatan saat melakukan bimbingan. Sedangkan teknik yang digunakan untuk meminimalisir stres yang dialami dengan penilaian kembali secara positif masalah yang dialami, menerima masalah yang dialami sambil memikirkan jalan keluarnya, menghindari hal-hal penyebab stres sedangkan strategi untuk menghadapi masa-masa sulit yang jarang digunakan adalah mencari bantuan sosial dan ketenangan. Sedangkan dukungan yang diharapkan mahasiswa tingkat akhir adalah dukungan yang nyata lebih spesifiknya berupa informasi atau dukungan emosional dari orang-orang terdekatnya.
9. Penelitian yang dilakukan (Khasanah, 2017) dengan judul “strategi coping dalam meminimalisir stres kerja karyawan di BMT Mubarakah Kudus” Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, dan hasilnya menggambarkan strategi coping yang digunakan untuk

meminimalisir stres kerja yang dialami, seperti lebih banyak tidur malam dan hari libur, menghadapi masalah seolah-olah tidak ada, menyalurkan hobi seperti memancing, belajar dari setiap masalah, berusaha mengubah situasi yang terjadi serta berusaha fokus pada penyelesaian masalah secara langsung.

10. Penelitian (Bahari, 2019) yang berjudul “perbedaan tingkat stres kerja ditinjau dari penggunaan strategi coping stres pada sales di PT.X” menggunakan pendekatan kuantitatif komparasi. Dampak dari penelitian ini adalah adanya perbedaan tingkat tekanan kerja dalam penggunaan teknik coping pada karyawan yang bekerja di PT. X ditampilkan dari hasil uji hipotesis dengan nilai yang signifikan 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ).
11. Penelitian (Ferdiawan et al., 2020) yang berjudul “coping strategi pada mahasiswa yang bekerja” Penelitian kualitatif ini menggunakan strategi coping yang dapat meminimalisir situasi stres pada mahasiswa yang bekerja sebagai strategi menghadapi situasi stres.
12. Penelitian (Hardiyanti & Permana, 2019) berjudul “strategi coping terhadap stres kerja pada perawat di rumah sakit: literatur review” dan temuan dari literatur ini menunjukkan bahwa hampir semua perawat menangani stres kerja di rumah sakit menggunakan mekanisme penanggulangan yang terfokus masalah. Orang-orang menggunakan strategi yang berfokus pada masalah karena dapat membantu mereka berpikir logis dan mencoba menemukan solusi terhadap masalah yang dihadapi.

13. Penelitian (Fathussyaadah & Ratnasari, 2019) berjudul “pengaruh stres kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan koperasi karya usaha mandiri syariah cabang sukabumi”. Strategi dalam penelitian ini adalah explanatory riset. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat hubungan antara tekanan kerja dan kompensasi dengan kinerja karyawan dengan koefisien hubungan  $r = 0,765$ , sehingga mempunyai arti hubungan antara 0,06-0,799 yang bertanda positif, yang artinya jika stres kerja menurun maka kinerja pekerja akan meningkat dan jika jika gaji meningkat, kinerja juga akan meningkat.
14. Penelitian (Hermawan, 2022) yang berjudul “Dampak Tempat Kerja, Tekanan Kerja, Dan Tanggung Jawab Pada Pameran PT. Sakti Portable Jakarta” Teknik dalam penelitian ini adalah kuantitatif, hasil dari penelitian ini adalah ketiga variabel faktor memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pekerja PT. Sakti Mobile yang berbasis di Jakarta.
15. Penelitian (Ilham, Nabila Rifqayani & Prasetyo, 2022) yang berjudul “pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan” teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi kuantitatif, hasil dari pengujian ini adalah tekanan kerja berdampak pada stres kerja sebesar 53,2%.

Berdasarkan penelitian-penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, ada beberapa yang membedakan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan. Diantara yang membedakan yaitu ditinjau dari lokasi penelitian dimana lokasi penelitian yang peneliti pilih memiliki karakteristik yang berbeda dengan penelitian sebelumnya, subjek penelitian di mana pemilihan subjek tersebut

belum pernah digunakan dalam penelitian sebelumnya yang mana penelitian ini berfokus pada karyawan BMT. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian yang peneliti lakukan menggunakan metode kualitatif.

### **C. Kerangka Berpikir**

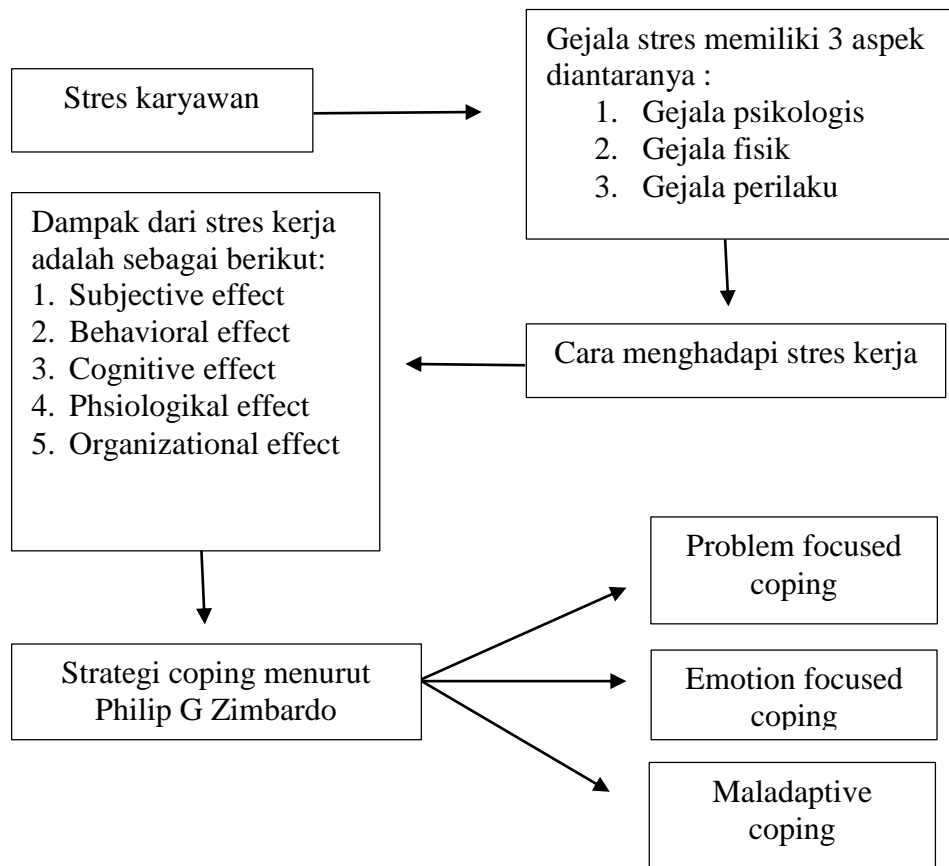
Widayat dan Amiruallah menjelaskan bahwa kerangka berpikir adalah suatu model konseptual tentang menjelaskan hubungan dari teori dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting dalam sebuah penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran coping stres karyawan BMT.

Karyawan sebagai salah satu aset utama dalam suatu perusahaan dituntut untuk bekerja dengan tingkat yang lebih tinggi agar dapat mencapai tujuan dari suatu perusahaan . sehingga tidak jarang dunia pekerjaan membuat individu merasa stres karenan adanya tekanan tekanan dari sebuah perusahaan untuk meningkatkan kinerja semaksimal mungkin (Utaminingtias et al., 2015)

Stres didefinisikan sebagai suatu respon tubuh yang spesifik dan bersifat umum, respon ini timbul apabila ada tuntutan terhadap tubuh, baik tuntutan yang diciptakan oleh diri sendiri ataupun lingkungan. Stres merupakan gejala kehidupan bagi manusia, sehingga setiap orang akan mengalami stres. Terlebih seseorang yang berada di lingkungan kerja akan lebih sering mengalaminya. Adanya tekanan yang dialami oleh karyawan memiliki dampak berupa, gangguan kesehatan, perilaku menunda pekerjaan, kehilangan mood untuk melakukan suatu pekerjaan hingga kehilangan konsentrasi saat bekerja.



Apabila stres tidak segera ditangani maka akan memberikan efek jangka panjang yang akan berpengaruh pada kinerja karyawan. Beragam cara dapat digunakan untuk mengatasi stres ditempat kerja salah satunya strategi coping ada 3 bentuk strategi coping menurut Philip G. Zimbardo yaitu *Problem focused coping*, *Emotion focused coping* serta *Maladaptive coping*.



Gambar 1 Kerangka Berpikir

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain menggunakan kualitatif dengan menggunakan pendekatan fenomenologi. Menurut Bogdan & Biklen, 1992 (dalam Rahmat, 2009) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu proses penelitian di mana data yang dihasilkan berupa data deskriptif seperti perkataan atau tulisan dan juga perilaku orang-orang yang diamati. Sedangkan menurut (Sugiyono, 2015) metode penelitian kualitatif adalah prosedural penelitian dengan tujuan memperoleh pemahaman makna tentang suatu fenomena yang menghasilkan data deskriptif kualitatif berupa kata-kata lisan ataupun tertulis yang diperoleh dari perilaku ataupun fenomena dari informan yang diteliti.

Pendekatan dalam penelitian ini adalah fenomenologi, menurut Schutz (dalam Mashudi, 2012) pendekatan fenomenologi adalah media untuk mengetahui serta menganalisis kehidupan batiniah berupa pengalaman mengenai fenomena yang dialami secara sadar. Seperti apa yang dikatakan Husserl (dalam Asih, 2014) bahwa fenomenologi adalah suatu pendekatan ilmiah yang memiliki tujuan untuk mendeskripsikan suatu fenomena atau gejala yang berfokus pada pengalaman hidup manusia di kehidupan sehari-hari. Sehingga dalam pendekatan fenomenologi pengalaman hidup yang sesungguhnya menjadi data dasar dalam sebuah penelitian. Sehingga peneliti

memilih pendekatan fenomenologi guna mengeksplorasi secara mendalam tentang manajemen stres yang digunakan karyawan koperasi syariah.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yang peneliti pilih adalah di BMT X Kab. Sukoharjo. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut dikarenakan BMT tersebut menerapkan sistem syariah selain itu koperasi tersebut berdiri di bawah pengawasan pondok pesantren yang mana menerapkan kegiatan-kegiatan islami seperti mengaji bersama sebelum memulai pekerjaan, shalat berjamaah yang harus dikerjakan oleh setiap karyawan di mana tidak diterapkan oleh beberapa BMT yang lainnya.

## **C. Sumber Data Penelitian**

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait, dalam penelitian ini menggunakan 2 jenis sumber data yaitu:

### **1. Data Primer**

Menurut Umi Narimawati (dalam Pratiwi, 2017) data primer yaitu data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti secara langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Dimana dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* sebagai teknik pemilihan informan. Teknik *purposive sampling* adalah teknik penentuan informan dimana dipilih dengan mempertimbangan aspek tertentu dan juga tujuan tertentu (Sugiyono, 2017).

Adapun kriteria informan dalam penelitian ini adalah:

#### **a. Karyawan BMT**

- b. Laki-laki usia 20-40 tahun
- c. Beragama islam
- d. Bekerja sebagai teller, marketing dan supervisor

## **2. Data Sekunder**

Menurut (Sugiyono, 2015) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, semisal lewat orang lain ataupun dari dokumen. Dalam penelitian ini data sekunder berasal dari, buku, jurnal, artikel yang sesuai dengan topik yang peneliti lakukan.

## **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah untuk memperoleh data. Pengumpulan data dapat dilakukan melalui berbagai setting, berbagai sumber, dan juga berbagai cara (Sugiyono, 2015). Berikut metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini :

### **1. Wawancara Semi Terstruktur**

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden secara mendalam dan dalam jumlah yang kecil (Sugiyono, 2017). Menurut Sutrisno Hadi (dalam Sugiyono, 2017) metode wawancara adalah suatu proses pengumpulan data dalam metode wawancara yang diperoleh melalui pertanyaan-pertanyaan dari pendapat, perasaan, pandangan, sikap, pengindraan, laporan tentang diri responden atau setidaknya-tidaknya pada pengetahuan atau keyakinan pribadi dari responden.

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik wawancara semi terstruktur, teknik ini digunakan karena bisa menggali informasi atau data yang bertujuan untuk menemukan permasalahan yang lebih bebas dan bertujuan untuk menemukan permasalahan yang lebih terbuka dengan meminta ide-ide dan juga pendapat dari informan (Sugiyono, 2015). Dalam melakukan wawancara, peneliti diharuskan untuk fokus mendengarkan dan juga mencatat apa yang di utarakan oleh narasumber sehingga data yang diperoleh nantinya benar-benar akurat. Pada teknik ini peneliti tetap menggunakan pedoman wawancara agar pertanyaan-pertanyaan inti dapat tetap tersampaikan saat proses wawancara.

## **2. Observasi**

Observasi merupakan suatu proses pengumpulan data yang mana observasi merupakan suatu proses yang kompleks dan tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis yang mana mengandalkan kemampuan pengamatan dan juga ingatan (Sugiyono, 2017). Dalam hal ini metode observasi yang digunakan oleh peneliti adalah metode observasi non partisipan dimana peneliti tidak terlibat secara langsung dan hanya sebagai pengamat saja. Teknik pencatatan dalam penelitian ini menggunakan teknik checklist (centang). Cara pengumpulan data observasi yang dilakukan dengan pencatatan checklist yaitu suatu pencatatan yang menggunakan daftar aspek perilaku yang telah dipilih untuk diobservasi sehingga peneliti dapat mencatat dengan mudah perilaku yang nampak.

## **E. Teknik Analisis Data**

Menurut (Sugiyono, 2015), analisis data adalah suatu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan juga dokumentasi dengan cara mengelompokkan data dalam kategori, menjabarkan menjadi unit-unit, menyusun dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari serta membuat kesimpulan sehingga mudah untuk dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain

Teknis analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknis analisis data model Milles dan Huberman (1992) yang mana dikelompokkan dalam 3 alur kegiatan meliputi :

### **1. Reduksi Data (*data reduction*)**

Mereduksi data berarti merangkum, menyederhanakan dengan cara memilih hal-hal pokok sehingga dapat terfokus dalam tema yang dicari dan membuang yang tidak perlu, sehingga data yang sudah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas. Reduksi data merupakan suatu proses berfikir sensitive yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dalam wawasan yang tinggi, maka dari itu bagi peneliti yang masih baru bisa mendiskusikannya dengan teman ataupun orang lain yang dipandang ahli.

### **2. Penyajian Data (*Data Display*)**

Penyajian data yang dimaksud yaitu sebagai sekumpulan informasi yang tersusun yang disajikan dalam bentuk teks naratif yang memudahkan peneliti dalam penarikan kesimpulan dari hasil penelitian sehingga nantinya lebih mudah untuk difahami. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat

dilakukan dengan bentuk uraian singkat, bagan, atau hubungan dalam kategori.

### **3. Penarikan kesimpulan**

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan menjadi intisari dari temuan penelitian dimana data yang sudah didapatkan dianalisis kemudian disajikan dan ditarik kesimplan

## **F. Kredibilitas Penelitian**

Kredibilitas data dalam penelitian digunakan untuk membuktikan suatu kebenaran atau drajat kepercayaan terhadap hasil penelitian yang telah diperoleh dengan konsep penelitian (Sugiyono, 2015). Adapun cara yang digunakan dalam pengujian kredibilitas data antara lain:

### **1. Triangulasi**

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas penelitian merupakan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai macam cara dan berbagai waktu. Terdapat jenis triangulasi diantaranya adalah triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Untuk kepentingan penelitian peneliti menggunakan triangulasi sumber dan waktu.

#### **a. Triangulasi teknik**

Dilakukan dengan cara mengecek data pada sumber yang sama dan dari teknik yang berbeda. Teknik ini dapat dilakukan melalui beberapa cara seperti membandingkan hasil observasi dengan hasil wawancara, membandingkan perspektif dari seseorang dengan orang lain.



#### b. Triangulasi waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, sehingga mampu memberikan data yang lebih valid.

### **G. Peran Peneliti**

Peran peneliti dalam penelitian kualitatif diibaratkan sebagai alat pengumpul data di mana seseorang peneliti berperan sebagai perencana, pengumpul dan penganalisis data yang kemudian menghasilkan data penelitian (Moloeng, 2014). Di mana dalam penelitian ini peneliti terlibat secara terus menerus dan berkelanjutan dengan informan. Oleh karena itu peneliti merupakan kunci dari sebuah penelitian

### **H. Etika Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menghargai dan menghormati data-data yang berkaitan dengan subjek. Maka dari itu etika penelitian sangat dibutuhkan dalam sebuah penelitian untuk melindungi informan dan juga melindungi peneliti sendiri dari masalah etik (Creswell, 2016). Dengan ini peneliti memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. *Informed consent* adalah lembar persetujuan yang diberikan peneliti kepada subjek penelitian. Peneliti memberikan *informed consent* sebelum wawancara berlangsung. Kemudian, peneliti menjelaskan maksud dan tujuan penelitian yang akan dilakukan. Jika setuju akan *informed consent* yang sudah diberikan, maka subjek dinyatakan bersedia mengikuti semua proses dalam

memperoleh data penelitian dan juga bersedia direkam dan menandatangani lembar *informed consent* yang sudah diberikan.

2. *Anonymity* adalah suatu tindakan untuk menjaga kerahasiaan data subjek dengan tidak mencantumkan nama pada informed consent dan data wawancara, cukup dengan memberikan inisial subjek di dalam data penelitian. Di mana ini bertujuan melindungi pribadi informan setelah memberikan informasi kepada peneliti, sehingga kerahasiaan informan bias terlindungi.

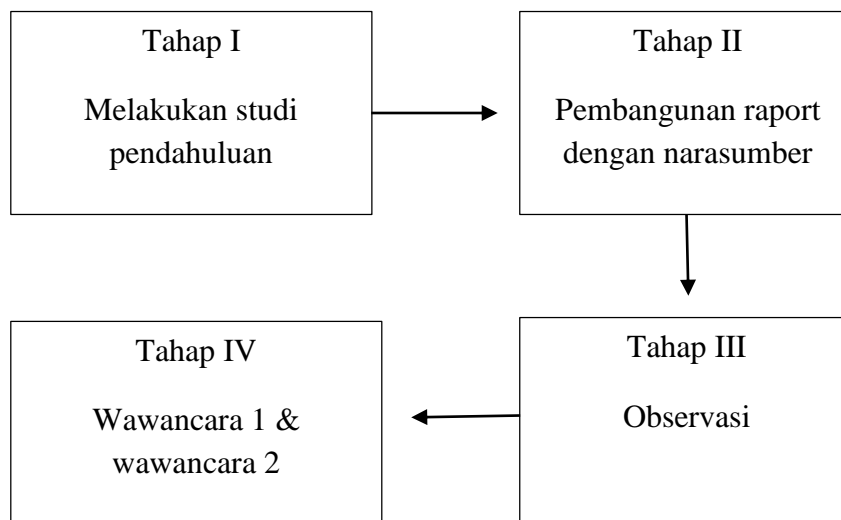
## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Setting Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BMT X di Sukoharjo. Lokasi penelitian berada di lingkungan pondok pesantren di mana BMT tersebut menerapkan beberapa kegiatan keagamaan kepada karyawannya seperti, sholat berjamaah, membaca Al-quran setiap pagi serta kajian rutin setiap 1 bulan sekali. Sebagai lembaga keuangan yang berbasis syariah BMT juga menerapkan simpanan serta pembiayaan yang berbasis syariah seperti *murabahah* (jual-beli), *ijarah* (sewa), *mudharabah* (nisbah bagi hasil) serta *musyarakah* (nisbah bagi hasil) .

Setelah dilakukan survei awal pada akhir bulan Agustus 2022 peneliti menemukan beberapa fenomena yang menjadi salah satu penyebab terjadinya stres kerja pada karyawan BMT serta beberapa cara yang digunakan untuk meminimalisir stres yang dialami, sehingga ditetapkan peneliti untuk menggali fenomena strategi *coping* stres di BMT X di Sukoharjo. Penelitian ini berlangsung pada awal bulan Maret 2023 hingga akhir bulan Maret 2023. Adapun sebuah gambar dari proses yang dilakukan dalam pengambilan data pada fenomena yang ingin diteliti tersebut, yakni :



Gambar 2 Tahap Pengambilan Data

Peneliti menyusun tahapan yang harus dilakukan dalam melakukan pengambilan data pada informan yang diteliti. Peneliti mengawali tahapan ini pada akhir bulan Agustus 2022 dengan melakukan studi pendahuluan awal pada salah satu karyawan BMT untuk lebih mengetahui secara lebih mendetail tentang strategi coping yang digunakan karyawan untuk meminimalisir terjadinya stres kerja. Sebelum memasuki tahapan pengambilan data secara sistematis yang telah dibuat, peneliti melakukan pembanguana raport terlebih dulu pada informan yang ingin diteliti. Tahapan selanjutnya yang dilakukan peneliti dalam pengambilan data berupa observasi dan juga wawancara yang dilakukan pada awal bulan maret 2023 sampai akhir bulan maret 2023.

## B. Temuan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan selama proses penelitian, peneliti menemukan berbagai macam data yang mendukung penelitian. Pada bab ini peneliti akan memaparkan hasil temuan selama proses penelitian ini melalui wawancara dan juga observasi yang sudah peneliti

lakukan. Informan dalam penelitian ini berjumlah 3 orang sebagai informan utama diantaranya sebagai berikut :

Tabel 1 Identitas Informan

Nama (inisial)	Usia	Jenis kelamin	Agama	Posisi di Tempat Kerja	Tanggal Pengambilan data
A	36 Tahun	L	Islam	Supervisor	8 Maret 2023 (wawancara dan observasi) 22 Maret 2023 (observasi 2)
RE	33 Tahun	L	Islam	Marketing	3 Maret 2023 (observasi 1) 22 Maret 2023 (wawancara dan observasi 2)
RA	22 Tahun	L	Islam	Teller	3 maret 2023 (observasi 1) 22 Maret 2023 (wawancara dan observasi 2)

## 1. Informan A

### a. Gambaran Umum Informan

Awal mula peneliti bertemu dengan A, peneliti menyampaikan maksud serta tujuannya yaitu untuk melakukan wawancara, pertemuan tersebut bertempat di tempat kerja informan yaitu di BMT. Pertemuan tersebut dilakukan pagi hari sekitar jam 09.00 di mana informan sedang tidak melakukan pekerjaan sehingga bisa peneliti temui.

Informan A merupakan seorang laki-laki berumur 36 tahun dengan postur tubuh yang gagah dengan warna kulit kuning langsung. Di tempat kerjanya informan bekerja sebagai supervisor dari tahun 2021 sampai sekarang. Informan adalah individu yang terstruktur setiap melakukan suatu pekerjaan, sebelum bekerja di BMT informan pernah bekerja di beberapa

Bank yang ada di wilayah Surakarta seperti, BNI, BCA, BSI serta Danamond Syariah

b. Gejala stres

Menurut terry Beehr dan john newma dalam (Rustiana & Hary Cahyati, 2012) ada 3 gejala stres yaitu gejala psikologis, gejala fisik dan juga gejala perilaku dari ketiga gejala tersebut gejala yang muncul dalam informan A adalah gejala fisik.

*“karena semua pangkal dari penyakit itu kan stres, dari tekanan yang berlebih bisa menyebabkan asam lambung naik, jantung naik jadi imun tubuh akan menurun, saya sendiri kalau ada masalah saya akan diem sejenak sambil mencari solusi seperti itu, biar asam lambung nggak naik mb”*(W1,A,271-279)

*“Saya kalau stres yang sifatnya berlebihan ya, stres banget itu saya itu lebih sering merasa laper mb, haus, capek kerja”*(W1,A,665-668)

Menurut informan A gejala stres yang ada dalam dirinya yaitu menurunnya kesehatan, tenggorokan kering sehingga merasa haus dan capek kerja sehingga sebisa mungkin informan A akan menghindarai itu semua

c. Coping Stres

Gambaran Coping Stres yang ditemukan dari hasil penelitian terhadap informan A adalah sebagai berikut :

1) Problem Focused Coping

*Problem focused coping* adalah suatu usaha untuk meminimalisir masalah yang dialami dengan berusaha mencari solusi dari situasi yang dianggap sebagai sumber stres yang dialami oleh

individu. *Problem focused coping* memiliki 5 dimensi diantaranya sebagai berikut:

a) Perilaku aktif dalam mengatasi stres (*active coping*)

*Active coping* atau usaha yang dilakukan individu untuk mengurangi maupun mengatasi permasalahan yang dialami. Informan A dalam mengatasi permasalahan yang dapat menimbulkan stres ditempat kerja selalu mengedepankan musyawarah sesama rekan kerja yang mana posisi dipekerjaan informan A menjabat sebagai supervisor yang mana harus mengatur serta memantau staf yang lain.

*“selama itu sifatnya masih masalah pekerjaan, saya selalu mengedepankan musyawarah insyaallah, karena dengan seperti itu akan memperoleh kemufakatan. Misalkan gini kita bekerja di suatu organisasi yang si A si B si C kan beda-beda karakter ya dan kita sebagai supervisor kita membawahi pimpinan PT, Kan tugas supervisor mengawasi semua kinerja dari anggota entah itu dari teller atau marketing, tetap semua akan saya lakukan musyawarah bersama dulu selama masalah tersebut sifatnya di pekerjaan, tetep kita musyaawarahan dulu secara mufakat” (WI,A,32-49)*

Informan A mengatasi permasalahan sebagai sumber stres ditempat kerja selalu mengedepankan musyawarah dengan semua staf di kantor sehingga nantinya akan menemukan jalan keluar dari permasalahan yang sedang dialami.

b) Perencanaan (*Planning*)

Planning yaitu perencanaan atau menyusun strategi yang akan diambil untuk mengatasi masalah. Dalam hal ini informan A selalu

melakukan atau mempersiapkan apa saja yang akan bisa menunjang kelancaran dalam bekerja.

*“sebelum berangkat kerja saya plain dulu, hari ini saya mau ngapain, tugas apa yang ingin saya lakukan terus jam berapa saya akan ketemu dengan siapa” (WI,A,110-114)*

Informan A adalah tipe orang yang terstruktur saat menjalankan tugasnya, informan A sebelum berangkat bekerja selalu membuat jadwal dengan siapa hari ini bertemu, tugas apa yang ingin dilakukan dan barang apa saja yang akan dibawa ke kantor sehingga dengan individu A yang terstruktur mampu membuat pekerjaan yang dilakukan lancar tanpa ada masalah apapun sehingga mampu meminimalisir terjadinya stres. Seperti apa yang di utarakan informan A saat wawancara berlangsung.

*“kalo kerja tersruktur nanti kan bisa tersistem mb kerjanya. Kalau ada orang ngajak ketemu terus saya bilang, iya lahh gampang, pasti meleset. Ya kann ? jadi ketika saya bekerja saya biasakan on time dan ter struktur. Dan setiap saya mau presentasi atau mau ketemu siapa hari ini, saya siapkan dulu semuanya, entah itu powerpoint, kertas, laptop, notebook saya akan persiapkan dengan baik, sehingga jika saya bertemu dengan nasabah itu semua sudah siap dan tidak ada yang ketinggalan, kalau ada yang ketinggalan jadinya enggak keren” (WI,A,123-139)*

c) Penekanan Kegiatan Lain (*suppresion of competing actives*)

*suppresion of competing actives* atau mengenyampingkan urusan lain yang bisa menyebabkan teralihnya perhatian agar bisa sepenuhnya berkonsentrasi mengatasi masalah yang sedang dialami. Informan A dalam mengatasi permasalahan yang sedang dialami berfokus ke satu masalah yang bisa diselesaikan lebih dulu.



*“ketika ada masalah saya selesaikan dari hal yang bisa saya selesaikan lebih dulu, dan menyampingkan dulu permasalahan yang saya anggap kurang penting, misal kalo ada masalah dengan nasabah yang minta cepat, tapi ini belum daftar, belum lengkap, kadang ada tuh mb nasabah yang mintanya cepet, gak bisa itu mb, saya jelaskan dulu SOP nya gimana, kalau ibu mau cepet silahkan ibu lengkapi dengan baik” (W1,A,241-254)*

Informan A setiap kali mengalami masalah ditempat kerja sebisa mungkin segera mencari jalan keluar dengan melakukan diskusi dengan rekan kerja sehingga mendapatkan solusi dari permasalahan yang sedang dialami.

Informan A juga membaca buku sebagai cara memenejem stres yang dialami, karena dengan membaca buku mampu mengurangi stres yang dialami.

*“saya usahakan baca buku, karena Alhamdulillah saya suka mendownload buku-buku digital kadang buka google itulah cara saya mengilangi stres, kadang saya makan, menyendiri mencari inspirasi banyak caralah untuk menghilangkan stres” (W1,A,783-790)*

d) Penundaan perilaku mengatasi stres (*restraint coping*)

*Restraint coping* adalah suatu kegiatan menahan diri dengan tidak melakukan tindakan apapun sampai merasa ada kesempatan untuk bertindak menyelesaikan masalah yang di alami. Informan A dalam menghadapi masalah selalu menunggu kondisi badan lebih fresh sehingga mampu mengambil keputusan untuk menyelesaikan masalah dengan cermat.

*“oww, banget, istirahat sejenak, minum air putih Insyaallah sudah tenang” (W1,A,282-284)*

Informan A juga mengatakan jika dengan tidur sebentar badan jauh merasa lebih fresh dan tenang.

*“kalau saya sih tak sikapi dengan istirahat dulu lah, jadi gak perlu dibikin pusing, intinya istirahat yang cukup minum obat yang teratur badan jadi merasa lebih tenang dan fresh mb” (WI,A,299-304)*

Informan A menyakini dengan beristirahat sejenak atau menunda mengatasi stres dengan tidur maka ketika bangun badan jauh merasa lebih fresh sehingga akan mampu menemukan solusi permasalahan yang dialami dengan cermat dan tepat.

e) Mencari dukungan sosial berupa bantuan (*seeking support for instrumental reasons*)

*Seeking support for instrumental reasons* adalah usaha mencari dukungan berupa nasehat, informasi atau bantuan yang diharapkan mampu membantu menyelesaikan masalah yang sedang dialami. Informan A adalah tipe orang yang tidak suka duduk melamun dan tidak melakukan apapun, jadi sebisa mungkin setiap ada masalah di kantor yang dapat menjadikan sebagai sumber stres informan akan mencari dukungan dengan rekan kerjanya seperti dengan melakukan diskusi bersama.

*“kalau support kemudian solusi Insyaallah ada, temen baik kok, Alhamdulillah, Insyaallah temen-temen di sini orangnya baik-baik, kan kita juga tinggal di lingkungan pondok kita selalu mengedepankan musyawarah. Kadang kalau ada masalah saya akan cerita dengan mas Radi, atau pak Probo atau mas Ridho, mas Redi itu sering bertukar pikiran karena teman itu kan gak hanya masalah makan, minum kan ada juga sifatnya, oww saya ada masalah nih saya segera syering dengan rekan kerja siapa tahu akan memberikan solusi” (WI,A,343-358)*

Diskusi yang dilakukan oleh informan A dengan rekan kerjanya tentu bertujuan untuk menemukan informasi ataupun bantuan yang diharapkan mampu membantu permasalahan yang sedang dialami.

## 2) *Emotion Focused Coping*

*Emotion focused coping* adalah suatu usaha untuk mengatasi rasa stres yang dialami dengan cara melakukan sesuatu yang dianggap mampu mengurangi stres yang dialami tanpa adanya usaha untuk mengubah masalah yang dialami. *Emotion focused coping* memiliki 5 dimensi yaitu :

- a) Mencari dukungan sosial untuk alasan emosional (*seeking support for emotional reasons*)

*Seeking support for emotional reasons* adalah usaha mencari dukungan sosial seperti simpati dari orang lain untuk mengurangi ketidaknyamanan emosional yang dirasakan individu akibat masalah yang dialami. Individu A mengatakan bahwa dukungan sosial dari rekan kerja mampu mengurangi sedikit rasa stres yang sedang dialami.

*“setidaknya sedikit mengurangi lah, karena ini kan sebuah masalah yang saya hadapi kalau saya bisa menyikapinya dengan baik maka akan baik, kalau saya sikapi dengan stres saya akan stres” (W1,A,469-474)*

Menurut informan A support dari rekan kerja mampu mengurangi permasalahan yang mengakibatkan terjadinya stres dari informan A.

b) Mengintrepretasi Kembali Secara Positif dan Pendewasaan Diri  
(*Positive Reinterpretation and Growth*)

*positive reinterpretation and growth* adalah suatu usaha dengan cara menempatka stres yang dialami dalam konteks yang positif dengan cara mengambil hikmah atau sisi positif dari suatu keadaan sehingga mampu berfikir jernih saat mengambil keputusan. Informan A menyikapi permasalahan yang ada dihidupnya dengan menganggap permasalahan yang dialami sebagai ujian dari Allah dan selalu menjadikan masalah yang dialami sebagi pembelajaran agar kedepannya bisa lebih baik lagi.

*“sebagai ujian dan uji kelayakan kan, ya sama setiap masalah yang saya hadapi saya akan jadikan pembelajaran sehingga kedepannya saya gak boleh begini jadi saya tidak akan mengulangi kesalahan yang sama, setiap ada masalah saya jadikan sebagai solusi, sehingga kedepannya kalau ada begini saya aka begini, jadi saya bisa menempatkan diri sesuai tempatnya mb”*(W1,A,195-206)

Selain itu informan A selalu menganggap sebuah masalah itu sebagai sebuah tantangan yang harus di hadapi sehingga informan selalu menyikapi masalah secara positif sehingga akhir dari masalah tersebut akan menghasilkan suatu yang positif juga.

*“ketika saya ada masalah saya sikapi dengan kepala dingin dan kalau masalah itu saya sikapi dengan positif pasti endingnya baik, jadi saya gak ambil pusing lah kalau ada masalah, jadi masalah buat saya itu sebuah tantangan yang harus dihadapi”*(W1,A,600-607)

c) Penerimaan (*acceptation*)

Acceptation adalah kondisi menerima kenyataan bahwa stres buka suatu yang mudah untuk diubah ataupun sesuatu yang dapat

dihindari. Dalam hal ini informan A mampu menerima dengan baik teguran yang diberikan baik itu dari sang menejer, staf lain atau bahkan dari nasabah jika memang informan A melakukan kesalahan.

*“selama teguran itu kalo saya salah, saya sudah bilang saya masuk sini dan sudah saya sampaikan pada bagian dewan pengawas saya masuk sini bukan atas nama kekeluargaan jadi saya masuk sini atas nama pribadi kalau saya salah saya berhak di tegur” (W1,A,562-569)*

d) Kembali ke Agama (*turning to religion*)

Turning to religion merupakan usaha mendekatkan diri ke agama setiap kali menghadapi masalah. Informan A selalu memulai suatu kegiatan dengan memabaca doa terlebih dahulu.

*“kata Rasuluallah doa itu sum-sumnya ibadah jadi bagaimana kita bisa dimudahkan urusan kalau berdoa tidak mau (W1,A,612-615) Jadi intinya doa itu penting banget supaya Allah itu mudahkan kita dengan segala urusan, jauhkan kita dari segala macam cobaan. Saya selalu bilang ke temen-temen setiap mau melakukan apapun baca doa terlebih dulu karena itu penting banget” (W1,A,635-642)*

Informan A yakin bahwa dengan berdoa sebelum melakukan sesuatu Allah akan mudahkan segala urusan umatnya, dan Allah akan melindungi dari segala macam bahaya. Tidak hanya berdoa cara informan A mendekatkan diri dengan Allah juga selalu mengikuti kegiatan-kegiatan keagamaan yang diadakan di tempaan informan A bekerja.

*“Insyaallah setiap pekan pertama kita ada kajian bareng semua unit, sama kajian setiap jumat al-kahfi bareng, jadi kita bisa bertukar pikiran syering-syering, sehingga setiap pertemuan itu Insyaallah selalu ada manfaatnya” (W1,A,647-653)*

Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti informan A saat ditanya sering mengucapkan kalimat *thayyibah* sebagai rasa bukti rasa syukur dan terimakasih atas pemberian Allah SWT beberapa kalimat *thayyibah* yang sering informat ucapka adalah Alhamdulillah dan juga Masyaallah.

e) Peningkaran (*Denial*)

*Denial* adalah melupakan kejadian dari adanya stressor yang muncul dengan cara mengabaikan stressor yang muncul seperti tidak ada masalah dalam dirinya.

Pada Kondisi ini usaha yang muncul pada informan A yaitu dengan mengambil wudhu setelah itu informan akan menjauh dari keramaian untuk menenangkan diri baru setelah itu mulai mengambil tindakan.

*“saya Cuma diem terus berwudhu, entah ada masalah bisnis, pekerjaan, keluarga saya berwudhu saya tenang terus saya melimpir ke tempat sepi, biar releks, jadi contoh saya akan diem dulu sejanak, berfikir kalau saya bertindak kek gini efeknya apa, kalo saya diem efeknya apa. Jadi saya lebih memilih diem sebentar terus ambil wudhu kalo saya rasa saya sudah tenang saya akan ambil tindakan jadi saya gak langsung mengambil sikap” (W1,A,683-695)*

3) *Maladaptive Coping*

Maladaptive Coping adalah suatu usaha mengurangi stres yang perilakunya cenderung merusak. Maladaptive coping yang terdiri dari *focus venting emotion, behavioral disagment* atau mengurangi usaha untuk mengatasi stres, *mental disangement* atau mengalihkan perhatian ketika ada masalah, penggunaan alkohol dan obat-obatan dari hasil

wawancara dan juga observasi yang dilakukan peneliti dengan informan A tidak muncul. Dikarenakan informan selalu melibatkan Allah setiap ada masalah yang dialami sehingga informan A selalu menilai bahwa setiap masalah yang di lewati semata-mata datangnya dari Allah SWT, dan dengan doa serta usaha informan A yakin akan menemukan jalan keluar dari masalah yang dialami.

#### d. Faktor Yang Mempengaruhi *coping* stres

Faktor yang mempengaruhi *coping* stres informan A adalah dipengaruhi oleh faktor seperti

##### 1) Dukungan sosial

*“setidaknya sedikit mengurangi lah, karena ini kan sebuah masalah yang saya hadapi kalau saya bisa menyikapinya dengan baik maka akan baik, kalau saya sikapi dengan stres saya akan stres” (W1,A,451-456)*

Informan A merasakan bahwa menerima dukungan sosial atau perhatian dari orang terdekat mampu mengurangi rasa stres yang dialami ini sesuai dengan fungsi dukungan sosial *emotion support*

*“kalau support kemudian solusi Insyaallah ada, temen baik kok, Alhamdulillah, Insyaallah temen-temen di sini orangnya baik-baik, kan kita juga tinggal di lingkungan pondok kita selalu mengedepankan musyawarah. Kadang kalau ada masalah saya akan cerita dengan mas Radi, atau pak Probo atau mas Ridho, mas Redi itu sering bertukar pikiran (W1,A,343-353) mengurangi pressure ataupun depresi ya itu dengan berdiskusi dengan temen-temen sambil makan minum Alhamdulillah sedikit mengurangi lah” (W1,A,469-474)*

Informan A sering berdiskusi dengan rekan kerjanya dengan tujuan untuk menemukan jalan keluar memecahkan masalah yang sedang dialami, hal ini sesuai dengan fungsi salah satu dukungan sosial

yaitu *informational support* yang mana memberikan nasihat dan juga diskusi yang mengarahkan bagaimana cara memecahkan suatu masalah yang dialami.

## 2) Kepribadian

*“masalah datang itu dari diri kita sendiri” (W1,A,515-516)*

Informan A mengatakan bahwa setiap permasalahan yang dialami itu berasal dari dirinya sendiri dan tidak menyalahkan orang lain dari permasalahan yang informan A alami. hal ini sesuai dengan salah satu karakteristik kepribadian yaitu hardiness (ketabahan atau daya tahan) yang ditandai dengan sikapnya yaitu internal locus control dimana keyakinan seseorang bahwa keberhasilan atau kegagalan yang dialami disebabkan dari dirinya sendiri.

Optimis juga merupakan salah satu karakteristik kepribadian yang dimiliki oleh informan A

*Setiap ada masalah kalo emang ini baik saya ikuti ya Allah. Saya dulu pernah beberapai gagal mau nikah 2-3 kali saya batal nikah tapi Alhamdulillah Allah kasih saya jodoh yang baik, tinggal di lingkungan baik, dia banyak bertemu teman-teman yang baik jadi intinya jangan pernah overthingking. (W1,A,766-775)*

Dalam kasus di atas informan A selalu berprasangka baik atas semua yang di hadapi dan yakin bahwa sesudah kesedihan pasti akan ada kebahagiaan yang datang. Informan A juga memiliki kepribadian yang humoris sehingga akan lebih mudah mengatsi stres yang dialami ketimbang individu yang tidak memiliki selera humor. Hal ini



ditemukan saat observasi berlangsung beberapa kali informan A tertawa dengan rekan kerjanya.

Tabel 2 Gambaran Coping Stres Informan A

No	Kata kunci	Kesimpulan
1.	Gejala Stres	<b>Gejala psikis</b> : merasa asam lambung naik, detak jantung naik dan juga imun tubuh menurun
2.	<i>Coping</i> stres	<p><b>1. Problem Focused Coping</b></p> <p>a. <i>Active coping</i> : segera melakukan musyawarah atau diskusi dengan rekan kerja ketika ada masalah dikantor.</p> <p>b. <i>Planning</i> : selalu menyusun kegitana apa saja yang akan dilakukan hari ini sehingga mampu menjangkau kelancaran kerjanya.</p> <p>c. <i>Suppression of competing actives</i>: selalu menyelesaikan masalah dari yang termudah dulu.</p> <p>d. <i>Restrain coping</i> : menunda mengatasi masalah dengan beristirah sampai dirasa tubuh sudah cukup fit untuk menyelesaikan masalah.</p> <p>e. <i>Seeking support for instrumental reasons</i> : berusaha mencari dukungan sosial berupa saran ataupun masukan dari rekan kerja dengan cara berdiskusi.</p> <p><b>2. Emotion Focused Coping</b></p> <p>a. <i>Seeking support for emotional reason</i>: support dari rekan kerja mampu mengurangi stres yang dialami</p> <p>b. <i>Positive reinterpretation and growth</i>: selalu mengambil hikmah di setiap permasalahan yang dialami.</p> <p>c. <i>Acception</i>: menerima dan mengakui kesalahan yang dibuat</p>

---

	<p><b>d. <i>Turning to religion</i></b> : mendekati diri pada Allah SWT dengan cara banyak berdoa, mengikuti kajian, menjalankan sunnah-Nya.</p> <p><b>e. <i>Daniel</i></b> : berwudhu setelah itu menjauh dari keramaian untuk menenangkan diri serta membaca buku.</p>
	<p>3. <b>Maladaptive coping</b> yang terdiri dari <i>focus and venting of emotion</i> atau memusatkan diri pada pengalaman yang menekan kekecewaan atau emosi, <i>behavioral disengagement</i> atau menyerah, <i>mental disengagement</i> mengalihkan perhatian dari masalah. Dan juga <b>menggunakan alkohol serta obat-obatan</b> terlarang tidak muncul dalam diri informan A.</p>
3. Faktor yang mempengaruhi coping stres	<p>1. <b>Dukungan sosial</b> : dukungan sosial dari rekan kerja saat merasa tidak mampu menyelesaikan masalah yang dialami</p> <p>2. <b>Kepribadian</b> : keberhasilan atau kegagalan yang diperoleh berasal dari diri sendiri, sifat optimis bahwa setiap kesedihan pasti akan ada kebahagiaan sesudahnya, dan juga sifat humoris yang membuat informan mudah berbaur dengan lingkungannya</p>

---

## 2. Informan RE

### a. Gambaran Umum Informan

Awal mula bertemu dengan informan RE, peneliti menyampaikan maksud serta tujuannya yaitu untuk melakukan wawancara. Pertemuan tersebut bertempat di BMT yang menjadi lokasi penelitian peneliti, pertemuan tersebut dilakukan pada pagi hari sekitar jam 09.30 di mana

informan RE habis mengambil air wudhu guna melaksanakan sholat dhuha.

Informan RE bekerja sebagai marketing di BMT di mana keseharian informan RE ditempat kerja yaitu menemui nasabah ataupun membeli barang yang menjadi kebutuhan dari nasabah. Informa RE adalah seorang laki-laki yang berumur 33 tahun dengan postur tubuh sedang dengan warna kulit sawo matang. Informan RE adalah seseorang yang tegas, ramah serta memiliki selera humor yang tinggi.

#### b. Gejala stres

Menurut terry beehr dan john newman dalam (rustian & hary cahyati, 2012) gejala stres dibagi menjadi 3 yaitu gejala psikologis, gejala fisik dan juga gejala perilaku. Gejala stres yang muncul dari informan RE adalah gejala psikologis.

*“misal pekerjaan ini belum selesai ada pekerjaan lagi ya itu jadi mungkin saat itu mb, jadi ini belum selesai tapi sudah ada yang ngantri lagi, jadi antrian itu kita selesaikan satu persatu mb, ya itu lah mb kadang yang bikin merasa capek konsentrasi jadi menurun” (W1,RE,304-309)*

Informan RE menyadari jika dirinya merasa capek, konsentrasi menurun berarti dia sedang stres.

#### c. Coping Stres

Gambaran *coping* stres yang ditemukan dari hasil penelitian terhadap informan RE adalah sebagai berikut:

##### 1) *Problem Focused Coping*

*Problem focused coping* adalah suatu usaha untuk mengatasi masalah yang dialami dengan berusaha mencari solusi dari situasi yang

dianggap sebagai sumber stres yang dialami oleh individu. *Problem focused coping* memiliki 5 dimensi diantaranya sebagai berikut:

a) Perilaku aktif dalam mengatasi stres (*active coping*)

*Active coping* adalah usaha yang digunakan untuk mengatasi masalah dengan aktif, langsung serta bijaksana. Informan RE dalam mengatasi permasalahan yang dialami selalu mengambil langkah awal yaitu dengan melakukan briefing dengan rekan kerjanya untuk menemukan solusi dari permasalahan yang dialami.

*“kalo saya mungkin sinergi dengan teman-teman kita mungkin atau briefing ada rapat itu nanti saya bicarakan dengan tim apa yang jadi keluhannya nanti kita cari solusinya bareng-bareng gitu” (W1,RE,46-50)*

b) Perencanaan (*planning*)

*Planning* adalah usaha yang dilakukan individu dengan memikirkan serta menyusun strategi untuk mengambil sebuah tindakan menyelesaikan masalah. Tidak ada persiapan khusus yang digunakan oleh informan RE, karena posisi informan RE sebagai marketing dimana kebanyakan kerjanya di lapangan sebisa mungkin selalu melakukan komunikasi dengan tim kerjanya agar mampu menghadapi beban kerja yang dihadapi

*“kalo di sini itu, kalo untuk marketing ya kita kan kerjanya diluar ya, di pasar itu kita komunikasi dengan tim, apa saja keluhannya di pasar, persiapannya apa untuk menghadapi keluhan di pasar” (W1,RE,58-93)*

c) Penekanan kegiatan lain (*suppression of competing actives*)

*Suppression of competig actives* adalah usaha yang dilakukan individu untuk mengatsi masalah dengan cara mengenyampingkan

urusan lain agar terfokus dalam satu penyelesaian masalah. Informan RE dalam mengatasi stresnya sebisa mungkin akan berfokus ke penyelesaian permasalahan yang dialami dan ketika sudah menemukan solusi dari permasalahan yang dialami barulah mengerjakan pekerjaan lain.

*“Ya sebisa mungkin saya akan fokus untuk selesaikan masalah itu mb, sampai nemuin solusinya gimana buat masalah itu, gitu sih mb” (W1,RE,35-38)*

d) Penundaan Perilaku Mengatasi Stres (*restraint coping*)

*Restraint coping* adalah usaha menahan diri untuk tidak melakukan usaha apapun sampai merasa ada waktu yang tepat untuk bertindak. Informan RE terkadang memanfaatkan waktu istirahatnya untuk tidur sejenak.

*“tidur pasti sih mb, tapi kalo saya tuh tipe orang yang ngak terlalu banyak tidur, tapi kalo tidur sih pasti ya, kan kita lelah kan ya, kalo saya sebagai orang tu yang mungkin tidur lah, entah itu 5 menit 10 menit Insyaallah buat saya sudah bisa mengurangi rasa lelah mb” (W1,RE,128-134)*

informan RE mengatakan bahwa terkadang menggunakan waktu istirahatnya untuk tidur, hal itu dilakukan untuk mengurangi rasa lelah sehingga setelah bangun tidur mampu bekerja lagi dengan maksimal.

e) Mencari dukungan berupa bantuan (*seeking support for instrumental reasons*)

*Seekin support for instrumental reason* adalah usaha yang dilakukan individu dengan cara mencari dukungan sosial berupa bantuan, nasihat yang dapat membantu penyelesaian masalahnya.

Informan RE setiap kali ada terkendala dengan pekerjaannya selalu meminta bantuan terhadap rekan kerjanya.

*“kalo untuk permasalahan tetep temen kerja yang utama mb, soalnya apa kita kembali lagi ke tim work tadi ya mb, saya ada permasalahannya ini, saya mungkin minta bantuan ke temen kerja, entah itu ustadz arif, ustadz probo atau mungkin ke temen-temen yang lain yang bisa bantu, jadi kalo bisa ya tadi, kadang saya kan minta bantuan “ ustadz saya butuh bantuan ini “ ayok berangkat, gitu jadi dengan senang hati mau membantu” (W1,RE,168-182)*

Support yang diterima informan RE sangat membantu permasalahan yang sedang dialami, support yang diberikan oleh rekan kerjanya juga beragam.

*“satu bisa berupa pemikiran ya jadi dikasih saran seperti mas ini kurang ini, jadi Alhamdulillah temen-temen di sini pada ngasih masukan saran juga” (W1,RE,185-188)*

## 2) *Emotion Focused coping*

Emotion focused coping adalah suatu usaha untuk mengatasi rasa stres yang dialami dengan cara melakukan sesuatu yang dianggap mampu mengurangi stres yang dialami tanpa adanya usaha untuk mengubah masalah yang dialami. Emotion focused coping memiliki 5 dimensi yaitu :

a) Mencari dukungan sosial untuk alasan emosional (*seeking support for emotional reasons*)

*Seeking support for emotional reasons* adalah usaha individu untuk mencari simpati atau perhatian dari orang lain untuk mengurangi ketidaknyamanan emosional akibat masalah yang sedang dihadapi. Informan RE merasa bahwa rekan kerjanya adalah

teman-teman yang mengerti ketika rekan kerja yang lain sedang masalah.

*“Alhamdulillah iya, jadi kalo simpatinya dari temen-temen kan ya wah ini keknya capek mas redi butuh bantuan apa ? temen-temen biasanya begitu mb” (W1,RE,197-200)*

Adanya kepekaan dari rekan kerja, informan RE merasa lebih baik saat mengalami masalah di kantor.

*“Alhamdulillah iya, karena yang paling bagus kan kekompakan tim mb, karena kita kan ngak mungkin kerja sendiri kan ya mb” (W1,RE,210-213)*

- b) Menginterpretasikan Kembali emosi secara positif dan pendewasaan diri (*positive reinterpretation and growth*)

*Positive reinterpretation and growth* adalah suatu usaha dengan cara menempatka stres yang dialami dalam konteks yang positif dengan cara mengambil hikmah atau sisi positif dari suatu keadaan sehingga mampu berfikir jernih saat mengambil keputusan. Informan RE selalu mengambil pelajaran dari setiap masalah yang dialami agar kedepannya tidak mengulang kesalahan yang sama.

*“eemm kalo ini mungkin saya pribadi ya, kan mungkin banget saya kurang maksimal dalam bekerja tu mungkin banget mb, hal yang biasa lah, seperti tadi saya juga kurang maksimal dalam bekerja atau mungkin sudah mengecewakan orang lain. Tapi saya jadikan pelajaran buat saya mb agar kedepannya bisa lebih baik lagi” (R1,WE,246-253)*

- c) Penerimaan (*acceptation*)

*Acceptation* adalah kondisi menerima kenyataan bahwa stres bukan suatu yang mudah untuk diubah ataupun sesuatu yang dapat dihindari. Dalam hal ini informan RE dengan logowo menerima

teguran dari atasan, temen kerja atau dari nasabah karena dengan adanya teguran tersebut dan menerimanya mampu membuat dirinya lebih baik dari sebelumnya.

*“saya terima, mungkin apa yang kurang dari saya, ya saya perbaiki, ya saya terima mb, wong salah masak ngak mau menerima mb, haha” (W1,RE,239-242)*

d) Kembali ke agama (*turning to religion*)

*Turning to religion* merupakan usaha mendekatkan diri ke agama setiap kali menghadapi masalah. Informan RE sebelum melakukan suatu pekerjaan selalu mengawalinya dengan berdoa karena informan RE yakin dengan doa Allah akan permudah urusannya.

*“ya menurut saya itu penting banget ya, kita mau mengawali pekerjaan kita berdoa dulu, dalam arti semoga Allah itu mempermudah pekerjaan kita, urusan kita hari itu, wahh saya mau kesini semoga dimudahkan, ya Alhamdulillah semua dimudahkan berkat doa tadi” (W1,RE,262-268)*

Informan RE merasa setiap memulai kegiatan dan diawali dengan doa maka lebih mudah untuk menjalankannya. Selin itu informn RE selalu mengikuti kegiatan-kegiatan keagamaan yang menjadi rutinitas di tempat kerjanya seperti kajian setiap satu bulan sekali, membaca Al-quran dipagi hari serta sholat berjamaah

*“jadi kita tilawah qur’an setiap sebelum buka kita ngaji dulu, insyaallah setiap hari mb, kalo ngak ada kendala insyaallah setiap sebelum buka itu kita tilawah quran dulu sama-sama, apalagi untuk ramadhan nanti Insyaallah kita tingkatkan lagi, dalam arti ngaji, baca qur’an kalo di kapontresn setiap 1 bulan sekali itu pasti ada kajian rutin mb entah itu awal bulan atau akhir bulan Insyaallah ada terus kajiannya” (W1,RE,275-285)*



Tidak hanya itu informan RE juga selalu mengerjakan sholat dhuha karena dengan sholat dhuha mampu membuat informan RE jauh lebih tenang.

*“ini kan saya tadi mau sholat dhuha juga mau persiapan ramadhan juga, tim teman-teman di sini juga sering sholat dhuha bareng juga kadang juga gantian gitu, biar ngak stres sama jenuh gitu mb”* (W1,RE,118-122)

Dari hasil observasi yang sudah dilakukan peneliti ditemukan bahwa informan RE sering mengucapkan kalimat thayyibah sebagai rasa terimakasih dan syukur kepada Allah SWT.

e) Peningkaran (*deniel*)

*Deniel* adalah tindakan mengatasi masalah dengan cara bertindak seakan-akan stressor itu tidak ada. Dalam hal ini tidak ditemukan sikap tersebut pada informan RE dikarenakan informan RE adalah individu yang disiplin dalam menyelesaikan suatu masalah.

*“saya usahakan untuk tidak membawa masalah yang ada di rumah itu ke kantor begitu juga sebaliknya masalah kantor ke rumah”* (W1,RE,317-320)

Informan RE saat dihadapkan banyak masalah secara bersmaan, informan RE akan segera mengatasinya dengan tidak mencampur urusan kantor dengan rumah.

3) *Maladaptive Coping*

*Maladaptive Coping* adalah suatu usaha mengurangi stres yang perilakunya cenderung merusak. *Maladaptive coping* memiliki 4 dimensi yaitu:

a) *Focus and venting of emotion*

*Vocus and venting of emotion* adalah usaha mengurangi tekanan dengan cara memusatkan diri pada pengalaman yang penuh kekecewaan serta mengeluarkan semua emosi. Sikap ini tidak ditemukan dalam hasil wawancara ataupun observasi dikarenakan informan RE selalu menganggap semua permasalahan atau semua yang terjadi di dalam dirinya semata-mata datangnya dari Allah dan lebih memilih ikhlas dengan semua apa yang terjadi.

*“insyaallah endak ya mb ya karena kita di takdirkan begini jadi buat apa kecewa karena semua itu dari Allah, ee anggap aja kita ada permasalahan ini ya kita selesaikan tidak ada kata kecewa, ya masak kecewa pada diri sendiri ya nanti malah bisa jadi beban pikiran” (W1,RE,336-342)*

b) *Behavioral disagment*

*Behavioral disagment* adalah usaha mengurangi untuk mengatasi stres atau menyerah untuk mengatasi stres. Dari hasil wawancara dan juga observasi yang dilakukan tidak ditemukan sikap tersebut. Informan RE adalah individu yang disiplin sehingga ketika ada masalah sebisa mungkin akan segera diselesaikan.

*“sebisa mungkin saya cari jalan keluarnya mb, dalam kutip tidak saklek untuk diam, ya sebisa mungkin saya cari jalan keluarnya jangan di biarkan kalo dibiarkan malah tambah berat nantinya jadi tetep kita benahi sedikit-sedikit apa yang kurang kita benahi jadi kita cari jalan keluarnya” (W1,RE,366-372)*

c) *Mental disagement*

*Mental disagment* adalah usaha mengalihkan perhatian dari masalah. Dari hasil wawancara, informan RE mengatakan akan tidur

jika dirasa sudah merasa kelelahan, tidur yang dilakukan informan RE digunakan untuk mengumpulkan energi yang habis akibat kelelahan bekerja, bukan untuk menghindari ataupun mengabaikan permasalahan yang sedang dialami.

*“kan karena kita capek kelelahan dalam arti yaudah tidurin aja, seperti yang saya bilang tadi kalo ada sesuatu yaudah tidurin saja, dan selesai yaudah Alhamdulillah ya enak gitu”*  
(W1,RE,389-393)

d) *Penggunaan alkohol dan obat-obatan*

Sikap mengatasi masalah dengan alkohol ataupun obat-obatan tidak ditemukan dari hasil wawancara dan juga observasi yang sudah peneliti lakukan. Hal ini dikarenakan bahwa mengonsumsi alkohol ataupun narkoba adalah perbuatan yang dilarang dalam islam.

*“minum-minuman keras itu tidak ada diajarkan kita”*  
(W1,RE,423-424)

d. Faktor yang mempengaruhi coping stres

Faktor yang mempengaruhi *coping* stres informan RE adalah dipengaruhi oleh faktor seperti:

1) Dukungan sosial

*“Alhamdulillah iya, jadi kalo simpatinya dari temen-temen kan ya wah ini keknya capek mas redi butuh bantuan apa ? temen-temen biasanya begitu mb”* (W1,RE,197-200)

Fungsi dukungan sosial sebagai faktor yang mempengaruhi *coping* stres yaitu emotional support atau pemberian perhatian dari orang terdekat juga dirasakan oleh informan RE

*“saya ada permasalahannya ini, saya mungkin minta bantuan ke temen kerja, entah itu ustadz arif, ustadz probo atau mungkin ke temen-temen yang lain yang bisa bantu, jadi kalo bisa ya tadi, kadang saya kan minta bantuan “ustadz saya butuh bantuan ini “ ayok berangkat, gitu jadi dengan senang hati mau membantu””(W1,RE,170-182)*

Informan RE sering mendapat support berupa nasehat ataupun bantuan dari rekan kerjanya untuk membantu mengurangi stressor yang dialaminya ini sesuai dengan salah satu fungsi dari dukungan sosial berupa *appraisal support* yaitu bantuan dari orang lain berupa nasihat yang berkaitan dengan pemecahan suatu masalah yang sedang dialami. Selain itu fungsi lain dukungan sosial sebagai faktor yang mempengaruhi manajemen stres juga muncul dalam informan RE yaitu *informational support* meliputi nasehat, petunjuk, diskusi, saran atau informasi yang mampu membantu individu mengatasi masalah dengan cara memperluas wawasan dan juga pemahaman dengan masalah yang sedang dihadapi.

*“bisa berupa pemikiran ya jadi dikasih saran seperti mas ini kurang ini, jadi Alhamdulillah temen-temen di sini pada kasih masukan saran juga” (W1,RE,185-188)*

## 2) Kepribadian

Karakteristik kepribadian seseorang juga memiliki pengaruh yang cukup berarti terhadap usaha individu dalam mengatasi permasalahan yang sedang dialami. Berikut karakteristik kepribadian yang muncul dari hasil observasi dan juga wawancara yang sudah dilakukan.

a) *Hardiness* (ketabahan atau daya tahan tubuh)

Karakteristik yang muncul dalam informan RE adalah internal locus control yaitu keyakinan individu terkait keberhasilan dan kegagalan yang diterima disebabkan oleh dirinya sendiri.

“emmm kalo ini mungkin saya pribadi ya” (W1,RE,246)

Informan RE mengatakan jika permasalahan yang dialami itu datangnya dari sendiri bukan dari orang lain.

b) *Humoris*

Individu yang memiliki selera humor cenderung lebih toleran untuk menghadapi situasi stres daripada individu yang tidak memiliki selera humor. Hal ini ditemukan saat observasi berlangsung beberapa kali informan RE tertawa dengan rekan kerjanya.

Tabel 3 Gambaran Coping Stres Informan RE

No	Kata Kunci	Kesimpulan
1.	Gejala Stres	1. Gejala psikologis : menurunnya konsentrasi
2.	<i>Coping Stres</i>	<b>1. <i>Problem Focused Coping</i></b> a. <b><i>Active coping</i></b> : malaukan briefing dengan rekan kerja untuk menemukan solusi dari permasalahan yang sedang dialami b. <b><i>Planning</i></b> : selalu melakukan komunikasi dengan rekan kerjanya.

- 
- c. ***Suppression of competing*** : berfokus ke penyelesaian masalah yang sedang dialami.
  - d. ***Restraint coping*** : memanfaatkan waktu istirahat untuk tidur untuk mengurangi rasa lelah yang dialami sehingga mampu bekerja dengan maksimal lagi.
  - e. ***Seeking support for instrumental reasons*** : meminta bantuan, nasihat ke rekan kerja untuk membantu mengatasi permasalahan yang sedang dialami.
2. ***Emotion Focused Coping***
- a. ***Seeking support for emotional reasons*** : memiliki rekan kerja yang paham dan peka dengan kondisi kita mampu membantu mengurangi stres yang dialami
  - b. ***Positive interpretation and growth*** : mengambil pelajaran dari setiap masalah yang dialami.
  - c. ***Acception*** : menerima dengan senang hati jika mendapat teguran dan menjadikan teguran sebagai motivasi untuk lebih baik lagi
  - d. ***Turning to religion*** : mendekatkan diri dengan Allah dengan selalu mengawali sesuatu dengan doa, menjalankan sunah-Nya dan mengikuti kegiatan-kegiatan keagamaan.
  - e. ***Deniel*** : dari hasil observasi dan juga wawancara sikap tidak muncul pada informan RE.
3. ***Maladaptive coping*** : dari hasil observasi dan juga wawancara hanya 1 sikap yang muncul dari informan RE yaitu mental disagment informan RE akan beristirahat tidur jika merasa dirinya sudah tidak mampu mengerjakan pekerjaannya itu dilakukan buka untuk menghindari permasalahan melainkan mengembalikan energi agar mampu mengambil keputusan secara bijak.
-

---

3. Faktor yang mempengaruhi <i>coping</i> stres	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dukungan sosial : memperoleh dukungan sosial dari rekan kerja berupa saran, bantuan jika merasa tidak mampu menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi.</li> <li>2. Kepribadian : keberhasilan atau kegagalan yang diperoleh berasal dari diri sendiri, dan juga sifat humoris yang membuat informan mudah berinteraksi dengan lingkungannya</li> </ol>
---	---

---

### 3. Informan RA

#### a. Gambaran

Awal mula peneliti bertemu dengan RA peneliti menyampaikan maksud serta tujuannya yaitu untuk melakukan wawancara. Pertemuan tersebut dilakukan di siang hari sekitar 10.30 di mana informan RA sedang bekerja dan setelah mendapatkan izin dari dari manajer akhirnya peneliti bisa melakukan wawancara dengan informan RA.

Informan RA adalah karyawan termuda di tempatnya bekerja yaitu di BMT, informan RA adalah seorang laki-laki yang berumur 22 tahun dengan postur tubuh kecil tinggi dengan warna kulit kuning langsat. Di tempat informan bekerja, informan bekerja sebagai teller. Informan adalah individu yang tidak banyak bicara di tempat kerja.

#### b. Gejala stres

Menurut Terry Beehr dan Jhon Newman dalam (Rustiana & Hary Cahyati, 2012) membagi gejala stres menjadi 3 yaitu gejala psikologis, gejala psikis dan juga gejala perilaku. Gejala stres yang muncul pada informan RA adalah gejala psikologis dan juga gejala perilaku.

*“nasabahnya banyak terus banyak yang komplain sih mb terus hilang konsentarsi mb” (W1,RA,251-252)*

Gejala stres yang muncul yaitu merasa kehilangan konsentrasi jika banyak nasabah yang komplain.

*“ya kek masih belum semangat gitu lo mb untuk ngerjainnya, jadi harus ada semangat dulu, kalau ngak ada ya belum dikerjain dulu mb. Hahaha” (W1,RA,121-124)*

Gejala stres lain juga muncul dari informan RA yaitu menunda pekerjaan jika sedang tidak bersemangat untuk mengerjakannya.

### c. Coping Stres

Gambaran *coping* stres yang ditemukan dari hasil penelitian terhadap informan RA adalah sebagai berikut :

#### 1) *Problem Focused Coping*

*Problem focused coping* adalah suatu usaha untuk mengatasi masalah yang dialami dengan berusaha mencari solusi dari situasi yang dianggap sebagai sumber stres yang dialami oleh individu. *Problem focused coping* memiliki 5 dimensi diantaranya sebagai berikut :

##### a) Perilaku aktif mengatasi stres (*active coping*)

*Active coping* atau usaha yang dilakukan individu untuk mengurangi maupun mengatasi permasalahan yang sedang dialami. Informan RA dalam menghadapi masalah yang sedang dihadapi selalu dengan sikap tenang sambil mencari titik dari permasalahan yang sedang dihadapi sambil berdiskusi dengan rekan kerja sampai menemukan solusi dari permasalahan yang sedang dialami.

*“ngak grusa-grusu lah kalo menghadapi masalah, dihadapi dengan santai aja. Dan cari titik masalahnya apa kemudian*



*cari solusinya apa terus kita selesaikan bareng-bareng cari orang buat penengah terus diselesaikan” (W1,RA,45-50)*

b) Perencanaan (*Planning*)

*Planning* adalah suatu perencanaan atau menyusun strategi yang akan digunakan untuk mengatasi permasalahan yang sedang dialami. Strategi yang digunakan informan RA untuk menghadapi permasalahan di tempat kerja yaitu dengan menjernihkan pikiran yang sudah jenuh dan memulihkan kembali stamina yang sudah terkuras dengan aktivitas yang berat sehingga stamina baru ada sebelum berangkat kerja sehingga informan RA mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik.

*“kalau itu sebisa mungkin sebelum berangkat kerja saya nolak dulu pikiran saya, dalam artian merefresh lah biar pikiran kita tu fresh ketika pergi bekerja jadi sebelum masuk kantor tuh kalo ada masalah masalahnya dibuang dulu segala macamnya kita freshkan dulu baru yang mau kita lakukan baru kita langsung bisa mengerjakannya gitu” (W1,RA,71-78)*

c) Penekanan kegiatan lain (*suppresion of competing actives*)

*Suppresion of competing actives* yaitu mengenyampingkan urusan lain yang bisa menyebabkan teralihnya perhatian agar bisa sepenuhnya berkonsentrasi mengatasi masalah yang sedang dialami. Informan RA dalam mengatasi permasalahan yang sedang dialami yaitu dengan berkumpul bersama teman-teman kantornya.

*“seringnya sih ngajak keluar temen-temen kemana gitu, entah untuk makan atau cari apa gitu mb, haha. Kalau di kantor terus kan suntuk mb” (W1,RA,94-97)*

Informan RA akan menyampingkan semua hal yang bisa menyebabkan stres dengan berkumpul bersama teman-teman kerjanya entah untuk cari makan atau mencari suasana di luar sehingga mampu menimbulkan rasa nyaman dan tenang.

d) Penundaan perilaku mengatasi stres (*Restraint coping*)

*Restraint coping* adalah suatu kegiatan menahan diri dengan tidak melakukan tindakan apapun sampai merasa ada kesempatan untuk bertindak untuk menyelesaikan masalah yang dialami. Informan A akan menunda melakukan sesuatu pekerjaan sampai rasa malas untuk mengerjakan sesuatu itu hilang.

*“alasanya ya mager, hahaha (W1,RA,118) ya kek masih belum semangat gitu lo mb untuk ngerjainnya, jadi harus ada semangat dulu, kalau ngak ada ya belum dikerjain dulu mb. Hahaha” (W1,RA,121-124)*

e) Mencari dukungan sosial berupa bantuan (*seeking support for instrumental reasons*)

*Seeking support for instrumental reasons* adalah usaha yang dilakukan individu untuk mencari dukungan berupa nasehat, informasi, atau bantuan yang diharapkan mampu membantu menyelesaikan masalah yang sedang dialami. Informan RA Akan berusaha mencari bantuan dari rekan kerjanya jika merasa tidak mampu menghadapi permasalahan yang sedang dialami.

*“dukungannya biasanya berupa pendapat mb atau solusilah, entah itu dari keluarga atau temen. Gimana masalahnya kita cari solusinya baiknya gimana gitu (W1,RA,137-140) lebih ke saran yang sering beliau berikan ke saya saat ada masalah (W1,RA,143-144)*

## 2) *Emotion focused coping*

*Emotion focused coping* adalah suatu usaha mengatasi rasa stres yang dialami dengan cara melakukan sesuatu yang dianggap mampu mengurangi stres yang dialami tanpa adanya usaha untuk mengubah masalah yang dialami. *Emotion focused coping* memiliki 5 dimensi yaitu :

### a) Mencari dukungan sosial untuk alasan emosional (*seeking support for instrumental for emotional reasons*)

*Seeking support for instrumental for emotional reasons* adalah usaha individu untuk mencari simpati atau perhatian dari orang lain untuk mengurangi ketidaknyamanan emosional akibat masalah yang sedang dihadapi. Informan RA merasa lebih baik jika mendapat perhatian dari rekan kerjanya.

*seenggaknya ya mengurangi beban lah kalau di pikir sendiri malah bingung juga jadi pikiran juga mb (W1,RA,150-152) merasa lebih baik iya mb, soalnya saya kan mendapat perhatian dari mereka orang terdekat saya (W1,RA,156-158)*

### b) Menginterpretasi kembali emosi secara positif dan pendewasaan diri (*positive reinterpretation and growth*)

*Positive reinterpretation and growth* adalah usaha menempatkan stres yang dialami dalam konteks yang positif dengan cara mengambil hikmah atau sisi positif dari suatu keadaan sehingga mampu berfikir jernih untuk mengambil suatu keputusan. Sikap informan RA ketika menghadapi masalah selalu menyikapi permasalahan tersebut sebagai suatu tantangan yang harus dihadapi,

sehingga kedepannya jika ada masalah yang sama mampu menghadapinya dengan sigap.

*“biar kebal aja mb, hahaha, biar nantinya kalau ada masalah lagi bisa menghadapinya dengan santai gitu lo mb”*  
(W1,RA,211-213)

c) Penerimaan (*acceptation*)

*Acceptation* adalah kondisi menerima kenyataan bahwa stres bukan suatu yang mudah untuk diubah ataupun sesuatu yang dapat dihindari. Sikap menerima muncul dalam informan yaitu informan RA akan menerima teguran yang siapapun berikan, dan akan introspeksi dari sehingga kedepannya kesalahan tidak terulang lagi.

*“introspeksi diri mb, terus kita terima terus besoknya kita perbaiki apa yang menjadi alasan mereka menegur saya, yang kurang apa yang harus ditambah apa harus kita laksanakan gitu mb”* (W1,RA,198-202)

d) Kembali ke Agama (*turning to religion*)

*Turning to religion* merupakan usaha mendekatkan diri ke agama setiap kali menghadapi masalah. Informan RA selalu mengawali kegiatannya dengan berdoa terlebih dulu, karena informan RA yakin dengan berdoa dan meminta kepada Allah, Allah akan permudah segala urusannya.

*“pentingnya doa ya sangat penting sih mb, soalnya kan kita ngak sendiri ya kita harus minta sama yang di Atas juga, minta agar dimudahkan segala urusan kita. Jadi menurut saya berdoa itu sangat penting sih mb”* (W1,RA,217-221)

Selain itu informan RA selalu mengikuti kegiatan-kegiatan keagamaan yang menjadi rutinitas ditempat kerjanya.

*“Alhamdulillahnya di sini tu setiap pagi selalu baca quran bersama dan itu menurut saya tu membuat saya menjadi lebih tenang mb, ayem gitu selain itu setiap habis kerja itu biasanya malemnya tu kita kumpul pengajian gitu mb” (W1-RA,227-232)*

Informan RA selalu mengikuti kegiatan-kegiatan keagamaan dikatornya. Informan RA merasa tenang jika mengikuti kegiatan keagamaan.

e) *Pengingkaran (deniel)*

*Deniel* adalah tindakan mengatasi masalah yang sedang dialami dengan cara bertindak seakan-akan stressor tidak ada. Dalam hal ini sikap yang ditemukan dalam informan RA yaitu dengan menenangkan diri terlebih dahulu.

*“saya akan nenangin diri dulu mb” (W1-RA, 264-265)*

3) *Maladaptive coping*

*Maladaptive coping* adalah suatu usaha mengurangi stres yang perilakunya cenderung merusak. *Maladaptive coping* memiliki 4 dimensi yaitu:

a) *Focus and venting of emotion*

*Focus and venting of emotion* adalah usaha mengurangi tekanan dengan cara memusatkan diri pada pengalaman yang penuh kekecewaan serta mengeluarkan semua emosi. Sikap ini tidak ditemukan dalam hasil wawancara dan juga observasi dikarenakan informan RA selalu menganggap semua masalah yang dialami itu datangnya dari Allah sehingga informan RA selalu bersikap ikhlas menghadapi permasalahan yang sedang dialami.

*“kecewa ? belum pernah sih mb saat ini (W1,RA,274) dihadapi dengan ikhlas mb haha” (W1,RA,276-277)*

b) *Behavioral disagment*

*Behavioral disagment* adalah mengurangi usaha untuk mengatasi stres atau menyerah untuk mengatasi stres. Dari hasil wawancara dan juga observasi tidak ditemukan sikap tersebut, Informan RA adalah individu yang pantang menyerah dalam mengatasi permasalahan yang sedang dialami

*“saya akan cari jalan keluarnya mb, cari titik permasalahan yang paling berat di mana terus saya selesaikan dulu terus satu-satu saya selesaikan masalah yang masih ada kalau ngak ya cari bantuan orang lain buat saran bagaimana cara menyelesaikannya gitu mb” (W1,RA,286-290)*

c) *Mental disagment*

*Mental disagment* adalah usaha mengalihkan perhatian dari masalah. Informan RA akan berusaha mengalihkan rasa stresnya dengan melamun dan tidur. Menurut informan RA dengan melamun mood yang buruk akan berangsur membaik.

*“melamun ya ngak sering sih mb (W1,RA,294) karena belum dapat mood aja mb, harus ngumpulin mood dulu baru saya bisa melakukan pekerjaan saya, sambil mainan hp gitu melamunnya mb” (W1,RA,299-302)*

Menurut informan RA dengan memanfaatkan waktu istirahat kerja untuk tidur mampu mengurangi rasa stres yang dialami.

*“pernah, sering mb hahaha (W1,RA,313) mengurangi tapi ngak menghilangkan stres, haha”*

d) Penggunaan alkohol dan obat-obatan

Sikap mengatasi masalah dengan alkohol ataupun obat-obatan tidak ditemukan dari hasil wawancara dan juga observasi

yang sudah peneliti lakukan. Menurut informan RA mengkonsumsi alkohol dan juga narkoba merupakan perbuatan yang tidak disukai oleh Allah dan orang yang melakukannya secara iman masih rendah karena tidak mampu menahan untuk tidak mengkonsumsinya.

*“lemah iman itu mb, haha cara berpikirnya pendek dia karena dia kan ngak terjaga sama imannya maka dia larinya kesitu kenapa ngak lari sama yang di Atas aja”*  
(W1,RA,330-333)

d. Faktor yang mempengaruhi *coping stres*

Faktor yang mempengaruhi *coping stres* informan RA adalah dipengaruhi oleh faktor seperti:

1) Dukungan sosial

*“merasa lebih baik iya mb, soalnya saya kan mendapat perhatian dari mereka orang terdekat saya”* (W1,RA,156-158)

Rekan kerja informan RA memiliki jiwa sosial tinggi, jika ada rekan kerja yang merasa kesulitan atau ada masalah sebisa mungkin langsung memberikan bantuan atau perhatian, menurut informan RA dirinya akan merasa lebih baik jika mendapat perhatian dari orang terdekatnya ini sesuai dengan salah satu fungsi dukungan sosial sebagai aspek yang mempengaruhi manajemen stres yaitu fungsi *emotion support*.

*“dukungannya biasanya berupa pendapat mb atau solusilah, entah itu dari keluarga atau temen. Gimana masalahnya kita cari solusinya baiknya gimana gitu”* (W1,RA,137-140)

Informan RA mendapat mendapat bantuan dukungan sosial dari teman kerja, keluarga. Dukungan tersebut berupa solusi bagaimana cara

mengatasi masalah yang sedang dialami. Hal ini sesuai dengan salah satu fungsi dari dukungan sosial yaitu *informational support* yaitu bantuan berupa nasehat, saran atau diskusi untuk mengatasi masalah dengan cara memperluas wawasan serta pemahaman individu terhadap masalah yang sedang dialami.

## 2) Kepribadian

Karakteristik kepribadian seseorang juga memiliki pengaruh yang cukup berarti terhadap usaha individu dalam mengatasi permasalahan yang sedang dialami. Berikut karakteristik kepribadian yang muncul dari hasil observasi dan juga wawancara yang sudah dilakukan.

### a) *Hardiness* (ketebahan atau daya tahan tubuh)

Karakteristik *hardiness* yang muncul dalam informan RE adalah internal locus control yaitu keyakinan individu terkait keberhasilan dan kegagalan yang diterima disebabkan oleh dirinya sendiri.

*ya berasal dari diri sendiri mb (W1,RA,181) "karena kita yang mulai mb, kalau kita diem aja gak akan ada masalah mb, karena kita yang mulai berarti kan masalahnya berasal dari diri kita sendiri mb" (W1,RA,183-186)*

Informan RA mengatakan jika permasalahan yang selama ini dialami datangnya dari sendiri. Selain ini karakter *challenge* juga muncul dalam informan RA.

*"lebih ke tantangan mb" (W1,RA,209) "biar kebal aja mb, hahaha, biar nantinya kalau ada masalah lagi bisa menghadapinya dengan santai gitu lo mb" (W1,RA,211-213)*



Menurut informan selalu melihat masalah yang dialami sebagai suatu tantangan karena dengan menyikapinya sebagai tantangan diharapkan mampu membuat informan RA akan lebih baik lagi sehingga mampu menghadapi masalah yang dialami dengan tenang dan santai.

Tabel 4 Gambaran Coping Stres Informan RA

No	Kata Kunci	Kesimpulan
1.	Gejala stres	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Gejala psikologis</b> : kehilangan konsentrasi saat banyak nasabah yang komplain.</li> <li>2. <b>Gejala perilaku</b> : menunda pekerjaan</li> </ol>
2.	<i>Coping</i> stres	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b><i>Problem focused coping</i></b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <b><i>Active coping</i></b> : menghadapi masalah dengan tenang dan segera mencari titik dari permasalahan yang sedang dialami.</li> <li>b. <b><i>Planning</i></b> : sebelum berangkat bekerja memulihkan kembali stamina yang sudah habis oleh beberapa aktivitas yang berat sehingga mampu menyelesaikan tugas yang baru</li> <li>c. <b><i>Suppression of competing active</i></b> : mengenyamping semua hal yang dapat menimbulkan stres dengan berkumpul dengan rekan kerja</li> <li>d. <b><i>Restraint coping</i></b> : menunda melakukan suatu pekerjaan sampai rasa malas hilang.</li> <li>e. <b><i>Seeking support for instrumental reasons</i></b> : mencari bantuan dari rekan kerja jika dirasa tidak mampu</li> </ol> </li> </ol>

---

menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi

## 2. *Emotion focused coping*

- a. *Seeking support for instrumental reasons* : merasakan kenyamanan jika mendapat support dari orang terdekat
- b. *Positive interpretation and growth* : selalu menyikapi permasalahan yang dialami sebagai sebuah tantangan yang harus dihadapi sehingga jika dihadapkan dengan masalah yang sama mampu menghadapinya dengan tenang dan baik.
- c. *Acception* : menerima dengan ikhlas jika mendapat teguran
- d. *Turning to religion* : selalu mengawali kegiatan dengan doa dan lebih mendekatkan diri dengan Allah dengan mengikuti kajian, membaca al-quran
- e. *Deniel* : Menenagkan diri terlebih dahulu.

## 3. *Maladaptive coping*

Dari hasil wawancara dan juga observasi hanya ada 1 sikap yang muncul dari 4 dimensi yang ada yaitu mental disagment informan RA akan mengelihkan rasa stres yang dialami dengan melamun dan beristirahat jika suasana hati sedang tidak baik. Dan akan segera menyelesaikan masalah yang dialami ketika

---

3. Faktor yang mempengaruhi  *coping stres*

1. **Dukungan sosial** : memperoleh dukungan sosial dari reka kerja, keluarga berupa saran, solusi, atau diskusi
  2. **Kepribadian** : permasalahan atau keberhasilan yang diterima
-

---

berasal dari diri sendiri, memiliki karakter challenge sehingga selalu menganggap permasalahan yang dialami sebagai tantangan yang harus dihadapi

---

### C. Hasil Analisis Data

Dari ketiga informan tersebut, dapat ditemukan beberapa kesamaan dan tentunya ada perbedaan dalam penerapan strategi *coping* yang dilakukan maupun gejala stres yang dialami karyawan BMT. Berdasarkan temuan di lapangan terkait *coping* stres pada karyawan BMT. Dapat digambarkan berdasarkan fokus penelitian temuan sebagai berikut:

#### 1. Gejala stres

Menurut terry beehr dan john newman dalam (Rustian & Hary cahyati, 2012) gejala stres dibagi menjadi 3 yaitu gejala psikologis, gejala fisik dan juga gejala perilaku. Gejala stres yang dialami oleh ketiga informan memiliki perbedaan yang sangat jelas. Dari hasil temuan penelitian informan A akan mengalami gejala stres berupa gejala fisik dari hasil temuan informan A menunjukkan jika dalam kondisi stres gejala yang dialami berupa naiknya asam lambung, menurunnya kesehatan, cepat haus serta kelelahan saat bekerja. Informan RE memiliki gejala stres yang dialami berupa gejala psikologis yaitu berkurangnya konsentrasi saat bekerja di mana hal itu sangat berpengaruh terhadap kinerja informan Re. sedangkan gejala stres yang dialami oleh informan RA adalah gejala psikologis dan juga gejala perilaku. Informan RA memiliki dua gejala stres hilangnya konsentrasi saat bekerja

dan juga menunda suatu pekerjaan. Seperti hasil temuan dari wawancara informan RA yang kehilangan konsentrasi sehingga sangat berpengaruh terhadap kinerja informan RA sebagai teller.

## **2. Gambaran *Coping* Stres**

Gambaran *coping* stres karyawan BMT X di Sukoharjo dapat tergambarkan melalui aspek-aspek *coping* stres yang dikemukakan oleh Philip G. Zimbardo dalam (Saputra, 2016) menjelaskan ada 3 jenis *coping* yaitu *problem focused coping* meliputi *active coping*, *planning*, *suppression of competing active*, *restraint coping* dan *seeking support for instrumental reasons*. *Emotion focused coping* terdiri dari *seeking support for emotional reasons*, *positive reinterpretation and growth*, *acceptance*, *turning to religion* dan *denial*. Terakhir ada *maladaptive coping* meliputi *focus and venting of emotion*, *behavioral disengagement*, *mental disengagement* dan penggunaan alkohol dan obat-obatan.

*Coping* stres yang diterapkan pada karyawan BMT X di Sukoharjo cenderung memiliki kesamaan pada penggunaan *problem focused coping* sebagai usaha untuk menghilangkan stres. *Problem focus coping* adalah usaha individu untuk mengatasi masalah yang sedang dialami dengan berusaha mencari jalan keluar atau solusi dari permasalahan yang sedang dialami. *Problem focused coping* memiliki 5 dimensi yaitu *active coping* atau usaha aktif yang dilakukan individu untuk mengatasi masalah yang dialami dengan melakukan langkah awal secara nyata dan bijaksana.

Ketiga informan A, RE, RA memiliki kesamaan dalam metode *active coping* yaitu informan A selalu mengedepankan musyawarah atau diskusi untuk menyelesaikan masalah. Langkah awal yang dilakukan informan RE dengan melakukan briefing untuk menemukan solusi dari permasalahan yang sedang dialami. Sedangkan informan RA akan menghadapi masalah yang dialami dengan tenang sambil mendiskusikan dengan rekan kerja untuk mencari solusi dari permasalahan yang sedang dialami. Seperti hasil temuan dari hasil wawancara informan A jika dihadapkan dengan masalah ditempat kerja langkah awal yang akan dilakukan yaitu dengan segera melakukan musyawarah dengan rekan kerjanya untuk mencari jalan keluar dari sebuah permasalahan yang sedang dihadapi.

*Planning* yaitu suatu perencanaan atau menyusun strategi yang akan digunakan untuk mengatasi permasalahan yang sedang dialami. Informan A adalah individu yang terstruktur sehingga perencanaan yang dilakukan dengan menyusun semua apa saja yang akan dilakukan hari ini dan apa saja yang harus dibawa sehingga mampu menunjang kelancaran pekerjaannya. Informan RE selalu melakukan komunikasi dengan rekan kerjanya agar tidak terjadi miss komunikasi antar karyawan yang lain. Sedangkan strategi yang di terapkan pada informan RA dengan memulihkan kembali stamina sebelum berangkat kerja agar mampu menyelesaikan tugas pekerjaan yang baru. Seperti hasil temuan wawancara pada informan A untuk menghindari adanya permasalahan ditempat kerja informan A akan menyusun kegiatan apa saja

yang akan dilakukan serta menyiapkan semua peralatan sehingga bisa menunjang kelancaran dalam bekerja.

*Suppression of competing active* adalah mengenyampingkan urusan lain yang bisa menyebabkan teralihnya perhatian agar sepenuhnya berkonsentrasi dalam mengetasi stres. Ketika dihadapkan dengan masalah informan A berusaha untuk berfokus ke satu masalah yang sedang dihadapi sehingga fokus penyelesaian masalah tidak akan terganggu dan masalah yang dihadapi akan lebih cepat terselesaikan. Informan RE akan lebih berfokus untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang dialami sampai menemukan solusi dari masalah yang sedang dialami. Sedangkan pada informan RA mengenyampingkan semua hal yang dapat menimbulkan stres dengan berkumpul dengan rekan kerja.

*Restraint coping* adalah suatu kegiatan menahan diri dengan tidak melakukan tindakan apapun sampai merasa ada kesempatan untuk bertindak menyelesaikan masalah yang sedang dialami. Pada informan A untuk mengahapi masalah yang sedang dialami selalu menunggu kondisi badan lebih siap untuk bekerja sehingga mampu mengambil keputusan dengan dengan lebih cermat. Informan RE akan memanfaatkan waktu istirahat untuk tidur untuk mengurangi rasa lelah yang dialami selama bekerja sehingga mampu bekerja lagi secara maksimal. Sedangkan pada informan RA akan menunda melakukan suatu pekerjaan sampai rasa lelah yang dialami itu hilang.

*Seeking support for instrumental reasons* yaitu usaha yang dilakukan individu untuk mencari dukungan berupa nasehat, informasi yang mampu membantu menyelesaikan masalah yang sedang dialami. Pada informan A menghadapi permasalahan yang sedang dialami dengan berusaha mencari dukungan berupa bantuan, saran atau solusi dari rekan kerjanya dengan cara berdiskusi dengan cara tersebut solusi dari permasalahan yang sedang dialami lebih cepat menemukan solusinya. Pada informan RE usaha yang dilakukan yaitu dengan cara meminta bantuan, nasihat kepada rekan kerjanya untuk mengatasi permasalahan yang sedang dialami, menurut informan RE dengan adanya bantuan dari rekan kerjanya sangat membantu permasalahan yang sedang dialami. Sedangkan menurut informan RA usaha yang dilakukan yaitu dengan meminta pendapat atau solusi dari rekan kerjanya jika merasa tidak mampu menyelesaikan masalah yang sedang dialami. Dari ketiga informan usaha yang dilakukan hampir memiliki kesamaan yaitu dengan meminta saran, solusi dari rekan kerja jika merasa tidak mampu menyelesaikan masalah yang sedang dialami. Seperti temuan dari hasil wawancara serta observasi pada informan RA meminta bantuan ketika mengalami kesulitan dalam menghadapi pekerjaan yang sedang dilakukan.

Kedua ada *Emotion focused coping* yaitu usaha menghilangkan stres yang dialami dengan cara melakukan sesuatu yang dianggap mampu mengurangi stres yang dialami tanpa adanya usahan untuk mengubah masalah yang sedang dialami atau metode menghilangkan stres yang berfokus pada emosi. *Emotion focused coping* dibagi menjadi 5 dimensi yaitu

*seeking support for emotion reasons* atau usaha individu untuk mencari simpati atau perhatian yang dianggap mampu mengurangi ketidaknyamanan emosional akibat masalah yang sedang dialami. Pada informan A usaha yang dilakukan untuk mengurangi masalah yang sedang dialami yaitu dengan menerima perhatian atau simpati dari rekan kerja mampu mengurangi sedikit rasa stres yang dialami. Menurut informan RE rekan kerjanya adalah individu yang perhatian dan selalu mengerti jika rekan kerjanya sedang ada masalah sehingga dengan adanya perhatian dari rekan kerja mampu mengurangi rasa stres yang sedang dialami. Sedangkan menurut informan RA adanya perhatian dari orang terdekat juga mampu membuat informan RA merasa lebih baik ketika dalam kondisi tertekan.

*Positif reinterpretation and growth* atau usaha menempatkan stres yang dialami secara positif dengan cara mengambil hikmah atau sisi positif dari setiap masalah sehingga mampu berfikir jernih untuk mengambil suatu keputusan. Pada informan A usaha yang dilakukan untuk mengurangi masalah yang sedang dialami yaitu dengan selalu menyikapi masalah yang dialami sebagai ujian dari Allah yang harus dihadapi dan selalu mengambil pembelajaran dari setiap masalah yang dilewati sehingga kedepannya mampu lebih baik lagi selain itu informan A menilai sebuah masalah sebagai suatu tantangan yang harus di hadapi sehingga informan A selalu menyikapi masalah secara positif dan pada akhirnya permasalahan yang dialami akan menghasilkan suatu yang positif juga. Informan RE selalu ketika dihadapkan masalah selalu mengambil pelajaran dari setiap masalah yang dilewati



sehingga jika kedepannya dihadapkan dengan masalah yang sama mampu melewatinya dengan mudah. Sedangkan informan RA dalam menghadapi masalah yang dialami senantiasa menganggap suatu permasalahan sebagai suatu tantangan yang harus dihadapi sehingga kedepannya mampu menghadapi masalah dengan sigap.

*Acception* atau kondisi menerima kenyataan bahwa stres bukan suatu yang mudah untuk diubah atau dihindari. Dari ketiga informan bersikap senang hati menerima teguran dari siapapun dan mengakui kesalahan yang dibuat sehingga mampu membuat lebih baik lagi dalam bekerja. *Turning to religion* atau mendekati diri ke agama setiap kali menghadapi masalah. Hal ini dilakukan oleh ketiga informan dimana memiliki latar belakang yang sama yaitu beragama Islam dan bekerja pada lembaga yang menjunjung tinggi nilai keagamaan setiap dihadapkan masalah selalu berdoa dan meminta pertolongan kepada Allah, melakukan sholat sunnah dan mengikuti kajian. Seperti hasil temuan observasi informan RE yang sedang bersiap-siap untuk melakukan sholat dhuha di tengah-tengah kesibukan bekerja hal tersebut bertujuan untuk lebih mendekati diri dengan Sang Pencipta. *Deniel* atau mengatasi masalah yang sedang dialami dengan melupakan atau menyangkal stressor yang muncul dengan cara menenangkan diri terlebih dahulu serta menjauh dari keramaian dan juga melakukan suatu hal yang menjadi hobi seperti apa yang dilakukan oleh informan A yaitu dengan membaca buku.

Ketiga ada *maladaptive coping* atau usaha mengatasi stres yang bersifat merusak yang terdiri dari *focus and venting of emotion* atau usaha

mengurangi tekanan dengan cara memusatkan diri pada pengalaman yang penuh kekecewaan serta mengeluarkan semua emosi. Dari ketiga informan tidak ditemukan sikap penuh kekecewaan dan juga emosi karena dari ketiga informan selalu menganggap semua permasalahan yang dialami datangnya dari Allah sehingga ikhlas menghadapi setiap masalah yang ada.

*Behavioral disagement* atau mengurangi usaha atau menyerah untuk mengatasi stres dari ketiga informan tidak ditemukan sikap mengurangi usaha atau menyerah mengatasi stres dikarenakan ketiga informan adalah individu yang tidak gampang menyerah dalam menghadapi setiap masalah yang sedang dialami.

*Mental disangement* atau mengalihkan perhatian dari masalah dari ketiga hanya 2 informan berusaha mengalihkan perhatian ketika ada masalah yaitu informan RE dan juga informan RA usaha yang dilakukan dengan tidur sejenak jika tubuh sudah merasa kelelahan bekerja. *Mengonsumsi alkohol dan juga obat-obatan* tidak ditemukan pada ketiga informan dikarenakan ketiga informan memiliki keimanan yang cukup dan juga lingkungan tempat kerja informan adalah lingkungan yang agamis sehingga mengerti kalau hal-hal tersebut adalah suatu pekerjaan yang dilarang oleh Allah SWT.

### **3. Faktor yang mempengaruhi *coping* stres**

Ada 2 faktor yang dapat mempengaruhi  *coping*  stres yaitu dukungan sosial dan juga kepribadian. Dukungan sosial sebagai faktor pengaruh  *coping*  stres memiliki 4 fungsi yaitu  *emotional support, appraisal support, informational support dan juga instrumental support*. Dari ketiga informan

A, RE dan juga RA faktor dukungan sosial menjadi faktor yang sangat mempengaruhi *coping* stres karyawan BMT X di Sukoharjo karena dengan adanya dukungan sosial yang diberikan mampu menjadikan individu merasa dipedulikan dan selalu mendapat support dan juga orang-orang terdekat informan adalah individu yang penuh dengan perhatian dan kepekaan jika rekan kerjanya mengalami kesulitan atau masalah di tempat kerja dan segera memberikan support baik berupa perhatian, saran atau bantuan.

Kedua ada faktor kepribadian yang memiliki pengaruh yang cukup berarti terhadap usaha individu mengatasi stres yang dialami. Ada beberapa karakteristik kepribadian dan dari ketiga informan memiliki karakteristik kepribadian yang berbeda-beda. Informan A selalu berperasangka baik dengan semua masalah yang dialami dan yakin bahwa akan ada kebahagiaan setelah datangnya kesedihan sehingga informan A mampu mengatasi masalah yang sedang dialami. selain itu kepribadian yang humoris juga ada dalam informan A tipe individu yang humoris akan lebih mudah menyelesaikan masalah ketimbang individu yang bersikap dingin atau kaku.

Pada informan RE faktor kepribadian yang menjadi salah satu faktor *coping* stres yaitu ketabahan atau daya tahan di mana informan A memiliki keyakinan bahwa keberhasilan dan juga kegagalan yang dialami murni dari diri sendiri dan juga memiliki sifat humoris sehingga membuat informan RE mampu berbaur dengan lingkungannya. Sedangkan pada informan RA juga memiliki keyakinan bahwa keberhasilan dan juga kegagalan yang dialami itu dari faktor internal yaitu dari dirinya sendiri. Selain itu informan RA juga

menganggap semua masalah yang dilewatinya sebagai *challenge* atau tantangan yang harus dilewati bukan untuk dihindari.

Tabel 5 Gejala Stres Karyawan

No	Gejala Stres	Kesimpulan
1.	1. gejala fisik 2. gejala psikologis 3. gejala perilaku	Ketiga karyawan memiliki perbedaan gejala stres yang dialami, yaitu ada yang mengalami asam lambung naik, detak menurunnnya kesehatan, rasa haus yang berlebihan, menurunnnya konsentrasi serta menunda pekerjaan

Tabel 6 Aspek-Aspek *Coping* Stres

No	<i>Coping</i> stres	Kesimpulan
1.	<i>Problelem focused coping</i>	Karyawan yang mengalami masalah dipekerjaan akan segera melakukan musyawarah untuk mencari jalan keluar dari masalah tersebut sebagai langkah awal yang dilakukan.
	<i>Planning</i>	Menyusun strategi untuk menunjang kelancaran dalam bekerja adalah salah satu cara yang dilakukan karyawan untuk meminimalisir terjadinya suatu masalah.
	<i>Suppression of competing active</i>	Karyawan yang mengalami masalah ditempat kerja akan berfokus untuk menyelesaikan satu masalah dari yang termudah dahulu.
	<i>Restraint coping</i>	Karyawan yang mengalami masalah ditempat kerja akan menahan diri untuk tidak melakukan apapun sampai dirasa mampu mengambil keputusan yang bijak untuk menyelsaikan masalah yang sedang dialami.

No	Coping stres	Kesimpulan
	<i>Seeking support for instrumental reasons</i>	Karyawan yang mengalami masalah ditempat kerja akan mencari bantuan kepada rekan kerjanya yang dianggap mampu membantu menyelesaikan masalah yang sedang dialami.
2.	<i>Emotion focused coping</i>	<i>Seeking support for emotional reasons</i> Karyawan yang mengalami stres ditempat kerja ketika mendapat support atau semangat dari rekan kerjanya merasakan ketenangan setelahnya.
	<i>Positive reinterpretation and growth</i>	Karyawan yang mengalami masalah ditempat kerja dapat mengambil hikmah dari setiap masalah yang terjadi, dan selalu berfikir positif jika masalah yang dialami semata-mata datangnya dari Allah SWT.
	Acception	Dalam hal ini karyawan selalu menerima dan mengakui kesalahan yang dibuatnya.
	Turning to religion	Dalam menghadapi masalah di pekerjaan karyawan selalu meminta pertolongan kepada Allah SWT dan selalu mendekati diri kepada Allah dengan cara melakukan sholat sunnah, mengikuti kajian, membaca Al-quran.
	<i>Denial</i>	Dalam menghadapi masalah yang dialami individu akan menarik diri dari keramaian untuk menenangkan diri terlebih dahulu serta mengerjakan hobi seperti membaca buku.
3.	<i>Maladaptive coping</i>	1. <i>Focus and fenting of emotion</i> 2. <i>Behavioral disagment,</i> Dari hasil temuan ketiga informan strategi coping yang sifatnya merusak tidak dilakukan oleh ketiga informan akan tetapi ada 1 sikap yang ditemukan pada

No	<i>Coping</i> stres	Kesimpulan
	3. <i>Mental disagment</i>	informan RE dan RA yaitu mental disagment dengan memanfaatkan jam istirahat kerja untu tidur sejenak agar bisa kembali melakukan pekerjaan dengan baik.
	4. <i>Penggunaan alkohol dan obat obatan</i>	

Tabel 7 Faktor yang Mempengaruhi *Coping* Stres

No	Faktor yang mempengaruhi coping stres	Kesimpulan
1.	Dukungan Sosial	Karyawan yang mengalami masalah di tempat kerja akan mencari dukungan sosial dari orang terdekatnya khususnya rekan kerja di kantornya.
2.	Kepribadian	Karyawan yang menglami masalah ditempat kerja memiliki kepribadian hardines yaitu dengan cara membuka diri dan bercerita kepada orang terdekat serta menjadikan setiap masalah yang dialami sbagai salah satu tantangan yang harus dihadapi. Selain itu kepribadian yang optimis selalu berperasangka baik terhadap apapun yang terjadi serta bersikap humoris

#### D. Pembahasan

Karyawan didefinisikan sebagai individu yang memiliki kewajiban, tanggungjawab pada perusahaan tempat individu bekerja yang memiliki kewajiban guna meningkatkan nama dari perusahaan (Angganantyo, 2014). Karyawan dituntut dengan kinerja yang lebih tinggi sehingga mampu mencapai tujuan dari dari suatu perusahaan, dan secara tidak langsung akan menciptakan tuntutan maupun beban kerja bagi karyawan itu sendiri. Tidak jarang dunia pekerjaan akan membuat karyawan merasa stres (Utamingtias et al., 2015)

Pada karyawan mengalami stres di tempat kerja sangat tidak bisa dipungkiri, dari hasil penelitian didapatkan gejala stres yang dialami karyawan BMT yaitu pada informan A gejala stres yang dialami yaitu asam lambung naik, detak jantung naik sehingga imun tubuh akan menurun. Gejala yang dialami informan A merupakan gejala psikis, Terry Beehr dan John Newman dalam (Rustiana & Hary Cahyati, 2012) gejala psikis meliputi meningkatnya detak jantung, meningkatnya tekanan darah, gangguan lambung, mudah terluka, gangguan pernapasan, berkeringat secara berlebihan, pusing, gangguan tidur dll.

Pada informan RE gejala stres yang dialami yaitu berkurangnya konsentrasi saat sedang bekerja, hal itu disebabkan pekerjaan yang dilakukan saat itu belum selesai tetapi sudah ada nasabah yang menunggu. Menurut teori Terry Beehr dan John Newman dalam (Rustiana & Hary Cahyati, 2012) tentang gejala stres, gejala yang dialami oleh informan termasuk gejala psikologi. Pada informan RA gejala stres yang dialami yaitu kehilangan konsentrasi saat bekerja dikarenakan banyaknya nasabah yang komplain gejala yang dialami sama dengan gejala yang dialami informan RE yaitu gejala psikologis. Selain gejala psikologis gejala yang dialami informan RA menunda pekerjaan jika tidak bersemangat untuk mengerjakannya. Dalam gejala ini menurut Terry Beehr dan John Newman dalam (Rustiana & Hary Cahyati, 2012) merupakan gejala perilaku. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Jum'ati & Wusma, 2013) individu yang tidak mampu menahan stres kerja dipastikan tidak akan bisa bekerja secara optimal, menjadi malas sehingga akan menunda pekerjaan dan terjadilah terbengkalainya tanggungjawab.

Strategi *coping* sebagai upaya penyelesaian masalah dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu dukungan sosial dan juga kepribadian. Menurut Lazarus dan Folkman dalam (Thoomaszen & Murtini, 2014) coping adalah proses mengelola tekanan baik itu internal atau eksternal yang dinilai sebagai beban yang membebani di luar dari kemampuan yang dimiliki individu. Sedangkan menurut Rasmun dalam (Rositoh et al., 2017) coping adalah kondisi di mana individu mengalami stres atau ketegangan psikologis dalam menghadapi masalah kehidupannya yang memerlukan kemampuan pribadi atau dukungan dari lingkungan atau orang sekelilingnya. Pelaksanaan *coping* stres sebagai usaha untuk meminimalisir stres di tempat kerja yang diterapkan oleh karyawan BMT X di Sukoharjo terdiri dari 3 aspek yaitu *problem focused coping*, *emotion focused coping*, dan juga *maladaptive coping*.

*Problelem focused coping* yaitu usaha karyawan untuk mengatasi masalahnya dengan cara mencari solusi atau strategi untuk mengubah situasi yang dianggap sebagai sumber stres. Jaesawang dalam (Dewi, 2010) menyatakan bahwa dengan menggunakan *problem focused coping* individu akan menyelesaikan masalahnya secara langsung sehingga memudahkan individu untuk melewati rintangan yang dihadapi. *Probelm focused coping* Terdiri dari *active coping*, aspek ini mengarah pada perilaku aktif dalam mengatasi stres yang dialami. Ketiga informan dalam mengehadapi masalah yang dialami langkah awal yang dilakukan adalah melakukan diskusi dengan rekan kerja guna menemukan solusi dari permasalahan yang sedang dialami, setelah melakukan



diskusi ketiga informan merasa selalu menemukan solusi dari permasalahan yang dialami.

*Planning* yaitu perencanaan penyusunan strategi yang akan diambil dalam mengatasi masalah. Dari ketiga informan usaha yang dilakukan memiliki perbedaan di mana informan A dengan pribadi yang terstruktur selalu menyiapkan jadwal dengan siapa hari ini bertemu dan barang apa yang harus dibawa. Hal itu bertujuan untuk menunjang kelancaran pekerjaan yang dilakukan. Pada informan RE usaha yang dilakukan yaitu selalu melakukan komunikasi dengan baik dengan rekan kerjanya. Sedangkan pada informan RA yaitu dengan memulihkan kembali energi yang sudah habis dengan beban kerja kemaren sehingga energi baru untuk tugas pekerjaan yang baru.

*Suppression of competing active* atau penekanan kegiatan lain, pada aspek ini ketiga informan lebih memfokuskan diri untuk menyelesaikan masalah yang sedang dialami. *Restrain coping* atau penundaan perilaku mengatasi stres pada aspek ini ketiga informan memiliki kesamaan yaitu dengan beristirahat saat jam istirahat kerja samapai dirasa badan cukup fit untuk kembali menyelesaikan tugas dipekerjaan. *Seeking support for instrumental reasons* atau mencari dukungan sosial berupa bantuan untuk membantu menyelesaikan masalah yang sedang dialami. Dalam aspek ini ketiga informan memiliki kesamaan yaitu dengan meminta bantuan, saran atau berdiskusi dengan rekan kerjanya untuk membantu menyelesaikan masalah yang sedang dialami. Dukungan sosial yang didapatkan baik dari atasan maupun rekan kerja sangat membantu karyawan dalam mengurangi stres kerja yang sedang dialami (Cahyani & Frianto, 2019).

*Emotion focused coping* yaitu usaha mengatasi rasa stres yang dialami dengan mencari makna yang terjadi pada. Terdiri dari *seeking support for instrumental reason* atau mencari dukungan sosial untuk alasan emosional. Pada aspek ketiga informan merasakan bahwa perhatian yang diterima dari rekan kerja ataupun orang terdekat membuat informan merasa lebih baik saat mengalami masalah. Pernyataan tersebut dikuatkan oleh pernyataan RA sebagai teller BMT X di Sukoharjo bahwa merasa lebih baik jika mendapatkan perhatian dari orang terdekatnya.

*Positive interpretation and growth* atau mengambil sisi positif dari setiap masalah yang dialami. Pada aspek ini ketiga informan selalu mengambil pembelajaran atau hikmah dari setiap masalah yang sedang dialami sehingga kedepannya tidak melakukan kesalahan yang sama atau jika dihadapkan masalah yang sama mampu menyelesaikannya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rafael Indra (2021) bahwa dengan menjadikan masalah yang dialami sebagai pembelajaran memungkinkan kedepannya mampu berusaha untuk tidak mengulangi kesalahan yang sama.

*Acception* atau penerimaan, pada aspek ini ketiga informan merealisasikannya dengan menerima setiap teguran baik itu dari atasan, teman kerja, atau bahkan dari nasabah sehingga kedepannya mampu menjadi pribadi yang lebih baik lagi. Hal ini diperkuat dengan pernyataan RE selaku bagian marketing BMT yaitu dengan senang hati akan menerimanya dan memperbaiki kekurangan yang ada dalam dirinya.

*Turning to religion* atau kembali ke agama, Dalam aspek ini ketiga informan mendekatkan diri dengan tuhan-Nya dengan cara mengawali segala sesuatu dengan doa karena dengan berdoa Allah akan mempermudah apa yang sedang dilakukannya. Menurut Muhammad Saifuallah Al-Aziz dalam (Komalasari, 2019) doa adalah suatu realisasi penghambaan dan merupakan media komunikasi antara makhluk dengan Khaliknya, serta dicurahkan segala isi hati yang paling rahasia. Dengan berdoa, manusia akan merasa berkomunikasi dengan Tuhannya serta memohon petunjuk ataupun perlindungan. Jadi doa adalah kunci dari segala kebutuhan hidup manusia baik di dunia maupaun di akhirat. Selain mendekatkan diri kepada Allah juga menjadi salah satu cara menghilangkan stres yaitu melaksanakan sholat sunnah, membaca Al-Quran, dan juga mengikuti kajian rutin dikantor tempat bekerja.

*Deniel* atau upaya untuk menyangkal ataupun melupakan adanya stressor yang terjadi dengan cara melakukan mengerjakan hobi seperti membaca buku sehingga akan memperoleh ketenangan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mufidatun Khasanah (2017) bahwa dengan menyalurkan hobi yang dilakukan oleh karyawan laki-laki mampu meminimalisir terjadinya stres kerja.

*Maladaptive coping* disebut juga dengan penanganan stres yang caranya cenderung merusak. *Maladaptive coping* terdiri dari *fokus and venting of emotion, behavioral disagment, mental disagment* dan penggunaan alkohol dan juga obat-obatan. Dari keempat aspek hanya 1 aspek yang muncul yaitu *mental disagment* atau mengalihkan perhatian dari masalah. Aspek tersebut ada pada

informan RE dan juga RA. Informan RE akan beristirahat sejenak ketika merasa dirinya sudah kelelahan, dan informan RE dengan melamun atau tidur jika merasa suasana hati sedang tidak nyaman. Informan RE dan informan RA merasa lebih baik jika sudah bangun dari tidurnya sehingga mampu kembali bekerja.

Beberapa aspek yang tidak muncul dikarenakan ketiga informan selalu melibatkan Allah dalam setiap langkahnya dan selalu menggap setiap masalah yang dialami itu datangnya dari Allah. Seperti dalam firman Allah dalam Q.S Al-Qomar ayat 49 yang artinya : *Sesungguhnya kami menciptakan segala sesuatu dengan al-qodar (takdir). Bahwa segala sesuatu yang terjadi pada makhluk sudah ditetapkan oleh Allah dan Allah sudah menciptakan segala sesuatu sesuai ukuran.* Dan ketiga informan adalah individu yang taat akan perintah dan larangan Allah yaitu dengan menjauhi sesuatu yang Allah tidak suka yaitu mengkonsumsi alkohol dan juga obat-obatan. Seperti yang sudah dijelaskan dalam Q.S Al-Maidah ayat 90 yang artinya : *hai orang-orang yang beriman sesungguhnya (meminum) khamar, berjudi, (berkorban untuk) berhala, mengundi nasib dengan anak panah, adalah termasuk perbuatan syaitan, maka jauhilah perbuatan-perbuatan itu agar kamu mendapat keberuntungan.*

*Coping* stres karyawan dipengaruhi oleh 2 faktor yaitu faktor dukungan sosial dan faktor kepribadian . Ketiga informan memiliki 2 faktor tersebut. Faktor dukungan sosial menurut Lambert dalam (Cahyani & Frianto, 2019) dukungan sosial merupakan sumber daya penting dikarenakan memberikan mampu memberikan dukungan psikologis, motivasi, bantuan dan timbal balik

bagi karyawan. Seperti pernyataan yang diutarakan informan RA selaku karyawan bagian teller di BMT X di Sukoharjo yang selalu menerima dukungan sosial dari orang-orang terdekatnya terlebih dari rekan kerjanya saat mengalami masalah di tempat kerja. Pernyataan tersebut didukung oleh pernyataan Rietschin dalam (Saputra, 2016) dukungan sosial diartikan sebagai pemberian bantuan ataupun pertolongan terhadap individu yang sedang mengalami masalah dari orang lain yang memiliki hubungan dekat.

Kepribadian ada beberapa karakteristik kepribadian diantaranya yaitu *hardines*. *Hardines* ditandai dengan sikap komitmen, *internal locus control* dan kesadaran akan tantangan. Di mana ketiga informan memiliki keyakinan bahwa setiap keberhasilan ataupun kegagalan yang dialami itu berasal dari diri sendiri. Individu yang mempunyai tipe kepribadian *hardines* akan terlepas dari perasaan yang negatif (Saputra, 2016).

Karakteristik kepribadian lainnya yaitu ada optimis dan juga humoris. Sikap optimis bahwa segala masalah pasti akan ada jalan keluarnya dan sikap humoris dianggap mampu memiliki sikap toleran dalam menghadapi stres yang dialami dibanding dengan individu yang tidak memiliki selera humor.

Hasil penelitian menunjukkan jika terdapat keunikan pada karyawan BMT X di Sukoharjo di mana dari tiga strategi coping yaitu *problem focused coping*, *emotion focused coping* dan *maladaptive coping* 2 diantaranya dominan digunakan oleh karyawan BMT X di Sukoharjo yaitu *problem focused coping* dan *emotion focused coping*, hal ini ditunjukkan dari beberapa cara yang dilakukan untuk menangani tekanan di tempat kerja dengan cara mengedepankan

musyawarah untuk mencari jalan keluar dari permasalahan yang sedang dialami, mengedepankan nilai-nilai religiusitas pada kehidupannya serta selalu berfikir positif dengan permasalahan yang sedang dialami. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Khasanah, 2017) dengan judul penelitian strategi *coping* dalam meminimalisir stres kerja karyawan di BMT Mubarak Kudus di mana menggabungkan dua strategi yaitu *problem focused coping* dan juga *emotion focused coping* sebagai cara untuk meminimalisir terjadinya stres kerja.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan juga pembahasan yang telah diutarakan sebelumnya mengenai coping stres karyawan BMT X di Sukoharjo. Dapat ditarik kesimpulan bahwa *stressor* yang dialami oleh karyawan terjadi dikarenakan ketidakmampuan karyawan dalam menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi di tempat kerja, dalam menghadapi situasi tersebut karyawan BMT mempunyai cara dalam mengatasi permasalahan yang sedang dihadapi yaitu dengan menerapkan strategi *coping* stres.

Penyelesaian masalah yang dapat menimbulkan stres kerja dilakukan karyawan dengan berfokus pada penggunaan strategi *coping* yang berfokus pada masalah dan juga emosi serta menghindari strategi *coping* yang sifatnya merusak. Ketiga informan menggunakan strategi coping diantaranya : *problem focused coping* hal ini dilakukan oleh informan dengan berfokus pada masalah yang sedang dihadapi hal ini dilakukan dengan cara mencari titik permasalahan yang sedang dialami sehingga dapat menemukannya jalan keluar dari permasalahan yang sedang dialami, tidur saat jam istirahat serta meminta bantuan rekan kerja jika tidak mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi. Kedua *emotion focused coping* yang dilakukan oleh ke tiga informan yaitu dengan berfikir positif dengan segala sesuatu yang terjadi, melakukan hal-hal yang disukai seperti membaca buku serta lebih mendekatkan diri dengan Allah SWT dengan cara meningkatkan ibadah sehingga hal tersebut mampu memunculkan adanya

penerimaan diri individu terhadap masalah yang sedang dihadapi, dengan melakukan strategi coping tersebut ketiga informan dapat menyesuaikan diri dengan tekanan yang terjadi di tempat kerja sehingga mampu meminimalisir terjadinya stres kerja

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian pembahasan dan juga kesimpulan yang diperoleh, maka peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

### **1. Bagi peneliti lain**

Bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian yang sama. Diharapkan mampu menggali lebih dalam informasi dari informan sehingga diharapkan mampu memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai *coping* stres karyawan BMT

### **2. Bagi Karyawan**

Diharapkan para informan dapat mampu mempertahankan penggunaan strategi coping yang tepat dan tidak melakukan manajemen stres yang sifatnya merusak, sehingga dengan penerapan strategi *coping* yang tepat, individu dapat meminimalisir terjadinya stres kerja

### **3. Bagi peneliti**

Diharapkan peneliti mampu menerapkan coping stres dalam kehidupan sehari-hari ataupun saat sudah berada dalam dunia kerja.

## **C. Keterbatasan Penelitian**

Adapun keterbatasan dalam penelitian yang dialami oleh peneliti, yaitu:



1. Adanya keterbatasan waktu antara peneliti dengan informan saat pengambilan data.
2. Kesulitan untuk mengobservasi bagian marketing dikarenakan pekerjaan bagian marketing yang selalu di luar kantor sehingga peneliti kesulitan untuk mengetahui strategi coping yang digunakan informan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, P. N. P. H. & Z. (2021). Studi Eksploratif Sumber Stres dan Coping Stres pada Karyawan di Kota Cikampek dalam Masa Pandemi Covid-19. *Jurna Psikologi Universitas Buana Perjuangan Karawang*, 6(1), 49–58.
- Angganantyo, W. (2014). COPING RELIGIUS PADA KARYAWAN MUSLIM DITINJAU DARI TIPE KEPERIBADIAN. *Jipt*, 02(01), 50–61.
- Asih, I. D. (2014). Fenomenologi Husserl: Sebuah Cara “Kembali Ke Fenomena.” *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 9(2), 75–80. <https://doi.org/10.7454/jki.v9i2.164>
- Ayu, H. R., & Mujiasih, E. (2022). Kesejahteraan Psikologis Ditinjau Dari Problemfocused Coping Pada Karyawan Pt. Pantjatunggal Knitting Mill Semarang. *Jurnal EMPATI*, 11(4), 245–250. <https://doi.org/10.14710/empati.0.36469>
- Bahari, W. F. (2019). Perbedaan Tingkat Stres Kerja ditinjau dari Penggunaan Strategi Coping Stress pada Sales di PT. X. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 06(03).
- Buwana, S. A. N., Suhariadi, F., & Sugiarti, L. R. (2022). Sumber Stres dan Coping Stress Pekerja dalam Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Psikologi : Jurnal Ilmiah Fakultas Psikologi Universitas Yudharta Pasuruan*, 9(1), 12–25. <https://doi.org/10.35891/jip.v9i1.2643>
- Cahyani, W., & Frianto, A. (2019). Peran Dukungan Sosial terhadap Stres Kerja sebagai Peningkatan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(3), 868–876.
- Dewi, R. K. (2010). *Perbedaan Tingkat Ttres Kerja Ditinjau Dari Penggunaan Strategi Koping Pada Pekerja Shift Bagian Finishing Di P.T. Dan Liris Sukoharjo*. Universitas Sebelas Maret.
- Dwiyanti, D. A. A. (2021). *Tingkat Stres dan Coping Stres pada Pedagang di Daerah Wisata Pantai Sanur*.
- Fadllullah, K., & Lupita, M. C. (2022). Analisis Manajemen Permodalan Pada Baitul Maal Wa Tamwil di Masa Pandemi. *EKSISBANK: Ekonomi Syariah Dan Bisnis Perbankan*, 6(1), 81–89. <https://doi.org/10.37726/ee.v6i1.329>
- Fathussyaadah, E., & Ratnasari, Y. (2019). Pengaruh Stres Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan di Koperasi Karya Usaha Mandiri Syariah Cabang Sukabumi. *Jurnal Ekonomak*, V(2), 16–35. <https://ejournal.stiepgri.ac.id/index.php/ekonomak/article/view/3>
- Ferdiawan, R. P., Raharjo, S. T., & Rachim, H. A. (2020). Coping Strategi Pada Mahasiswa Yang Bekerja. *Prosiding Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(1), 199. <https://doi.org/10.24198/jppm.v7i1.22786>

- Hakim, L., & Sugiyanto, E. (2017). Manajemen Stres Kerja Pengusaha. *Journals.Ums.Ac.Id*, 2(1), 45–61. <http://journals.ums.ac.id/index.php/benefit/article/view/3198>
- Hardiyanti, R., & Permana, I. (2019). Strategi Coping Terhadap Stress Kerja Pada Perawat di Rumah Sakit: Literatur Review. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 73–81. <http://journal.stikeskendal.ac.id/index.php/PSKM>
- Hermawan, E. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja PT. Sakti Mobile Jakarta. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 22(2), 173–180. <http://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/JKI>
- Hianto, S., & Shanti, T. I. (2018). Dinamika Stres, Strategi Coping, dan Dukungan Sosial yang Diharapkan Mahasiswa Skripsi di Universitas XYZ. *Provitae: Jurnal Psikologi Pendidikan*, 11(2), 41–60. <https://doi.org/10.24912/provitae.v11i2.2758>
- Ilham, Nabila Rifqayani & Prasetio, A. P. (2022). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Univesitas Muhammadiyah Jember*, 7(2), 96–104.
- Indra, R., Christifera Lian, G., Abigail, J., Putri, I., Valencia, L., Sifra, E., Santoso, U., & Yosua, I. (2021). An Overview of Work Stress and Coping of High School Teachers during Online Learning during the Pandemic Description Work Stressor and Coping Strategies for High School Teacher during Online Learning in Pandemic Situations. *Mind Set Edisi Khusus TIN*, 1(1), 63–86.
- Jum'ati, N., & Wusma, H. (2013). Stres Kerja (Occupational Stres) yang Mempengaruhi Kinerja Individu Pada Dinas Kesehatan Bidang Pencegahan Pemberantasan Penyakit dan Penyehatan Lingkungan (P2P-PL) di Kabupaten Bangkalan. *Jurnal NeO-Bis*, 7(2), 1–17.
- Khasanah, M. (2017). *Strategi Coping dalam Meminimalisasi Stres Kerja Karyawan di BMT Mubarakah Kudus*.
- Komalasari, S. (2019). Doa dalam perspektif psikologi. *Proceeding Antasari International Conference*, 422–436. <https://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/proceeding/article/view/3754>
- Makarim, A. M., & Kurniawati P, E. (2014). Hubungan antara Stres Kerja dengan Pemilihan Strategi Coping pada Perawat di Rumah Sakit Unisma Malang. *Psikoislamika: Jurnal Psikologi Dan Psikologi Islam*, 11(1). <https://doi.org/10.18860/psi.v11i1.6376>
- Mashudi, F. (2012). *Psikologi Konseling*. Jogyakarta: IRCiSoD.
- Masyithoh, N. D. (2014). *ANALISIS NORMATIF UNDANG-UNDANG NO. 1 TAHUN 2013 TENTANG LEMBAGA KEUANGAN MIKRO (LKM) ATAS STATUS BADAN HUKUM DAN PENGAWASAN BAITUL MAAL WAT TAMWIL (BMT)*. V(1), 17–36.

- Milles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *ANALISIS DATA KUALITATIF* (1st ed.). Universitas Indonesia.
- Moloeng, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Nikmah, M. (2018). Eksistensi Koperasi Syariah dalam Menjamin Hak Spiritual Nasabah di Indonesia. *Jurnal Hukum Ekonomi Islam*, 2(1), 57–71.
- Pratiwi, nuning. (2017). Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 1, 213–214.
- Rahmat, P. S. (2009). Penelitian Kualitatif. In *Journal Equilibrium: Vol. 5 No. 9* (pp. 1–8). [yusuf.staff.ub.ac.id/files/2012/11/Jurnal-Penelitian-Kualitatif.pdf](http://yusuf.staff.ub.ac.id/files/2012/11/Jurnal-Penelitian-Kualitatif.pdf)
- Resiana, R., & Widyarini, M. (2020). Analisa Peran Manajemen Stres Sebagai Mediasi Pengaruh Stres Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 16(2), 185–206. <https://doi.org/10.26593/jab.v16i2.4345.185-206>
- Rositoh, F., Sarjuningsih, & Sa'adati, T. I. (2017). Strategi Coping Stres Mahasiswi Yang Telah Menikah Dalam Menulis Tugas Akhir. *Journal of Psychology and Islamic*, 1(2), 59–74. <https://jurnal.iainkediri.ac.id/index.php/happiness/article/view/950/533>
- Rumeser, J. A. A., & Tambuwun, T. E. (2011). Hubungan Antara Tingkat Stres Kerja dengan Pemilihan Coping Stress Strategy Karyawan di Kantor Pusat Adira Insurance. *Humaniora*, 2(1), 214. <https://doi.org/10.21512/humaniora.v2i1.2972>
- Rustiana, E. R., & Hary Cahyati, W. (2012). STRESS KERJA DENGAN PEMILIHAN STRATEGI COPING. *Kemas*, 7(2), 149–155. <http://journal.unnes.ac.id/index.php/kemas>
- Saputra, S. D. (2016). Pengaruh Religiusitas Terhadap Manajemen Stres Pada Siswa Kelas Xii Sma Negeri 1 Kasihan. In *UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA*.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta.
- Thoomaszen, F. W., & Murtini, M. (2014). Manajemen Stres untuk Menurunkan Kecemasan Menghadapi Ujian Nasional Siswa Sekolah Menengah Pertama. *HUMANITAS: Indonesian Psychological Journal*, 11(2), 79. <https://doi.org/10.26555/humanitas.v11i2.2331>
- Utamingtias, W., Ishartono, I., & Hidayat, E. N. (2015). Coping Stres Karyawan Dalam Menghadapi Stres Kerja. *Share : Social Work Journal*, 5(1), 190–200. <https://doi.org/10.24198/share.v5i1.13123>
- Yogatama, H. R. (2016). Coping Stres Karyawan Saygon Waterpark Pasuruan.

*Ucv.*

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Pedoman Wawancara

No	Aspek	Pertanyaan
<b><i>Problem Focused Coping</i></b>		
1.	Perilaku aktif dalam mengatasi stres ( <i>Active Coping</i> )	a. Bagaimana sikap Anda saat menghadapi masalah ? b. Apa yang akan Anda lakukan saat menghadapi masalah di kantor ? c. Apa yang menyebabkan adanya masalah tersebut ?
2.	perencanaan ( <i>planning</i> )	a. Persiapan apa saja yang Anda lakukan sebelum pergi bekerja ? b. Apa saja persiapan yang akan Anda lakukan untuk menghadapi beban kerja di tempat Anda bekerja ? c. Apa saja harapan Anda untuk kedepannya terkait dengan permasalahan-permasalahan yang Anda alami saat bekerja ?
3.	Penekanan kegiatan lain ( <i>Suppression Of Competing Activities</i> )	a. Apa yang Anda lakukan saat jam istirahat kerja ? b. Kegiatan apa yang sering Anda lakukan saat mengalami stres di pekerjaan ?
4.	penundaan perilaku mengatasi stres ( <i>Restraint Coping</i> )	a. Menurut Anda apakah dengan tidur bisa menghilangkan stres ? mengapa ? b. Apa pendapat Anda tentang individu yang sering menunda-nunda dalam menyelesaikan masalahnya ?
5.	mencari dukungan sosial berupa dukungan ( <i>Seeking Support For Instrumental Reason</i> )	a. Adakah dukungan dari keluarga, teman kerja, atasan yang membantu permasalahan Anda di tempat kerja ? b. Dukungan seperti apa yang sering mereka berikan ?
<b><i>Emotion Focused Coping</i></b>		
1.	Mencari dukungan sosial untuk alasan emosional ( <i>Seeking Support For</i>	a. Saat Anda sedang stres apakah simpati (support) dari orang lain mampu mengurangi stres yang anda

	<i>Emotional Reasons)</i>	alami ? kenapa ? b. Apakah dengan cara tersebut mampu membuat Anda merasa lebih baik saat mengalami stres ditempat kerja ? c. Apa yang sering Anda bicarakan dengan rekan kerja saat jam istirahat ataupun saat tidak menghadapi banyak pekerjaan di tempat kerja ?
2.	Menginterpretasi kembali emosi secara positif dan pendewasaan diri <i>(Positive Reinterpretation and Growth)</i>	a. Pernahkah Anda berfikir pekerjaan yang anda lakukan kurang maksimal ? jika pernah dalam hal apa ? b. Saat dalam kondisi di atas Anda berfikir bahwa sumber dari masalah Anda berasal dari diri Anda sendiri atau berasal dari orang lain ? c. Apa yang membuat Anda bertahan di pekerjaan Anda sekarang ?
3.	Penerimaan <i>(Acception)</i>	a. Bagaimana sikap Anda jika mendapat teguran dari atasan, teman kerja atau bahkan dari nasabah Anda ? b. Bagaimana cara anda melihat sesuatu permasalahan, apakah sebagai suatu tantangan atau cobaan ? apa alasannya ?
4.	Kembali ke agama <i>(Turning to Religion)</i>	a. Apa pentingnya keutamaan berdoa sebelum melakukan suatu pekerjaan menurut Anda ? b. Apa saja kegiatan keagamaan di tempat bekerja yang anda rasa mampu membuat anda lebih tenang ? c. Apa makna ikhlas menurut Anda ?
5.	Pengingkaran <i>(Deniel)</i>	a. Saat kondisi apa Anda menyadari bahwa diri Anda sedang stres ? b. Saat Anda dihadapkan oleh banyak masalah dipekerjaan dan rumah apa yang akan di lakukan ?
<b><i>Maladaptive Coping</i></b>		
1.	<i>Fokus And Venting Of Emotion</i>	a. Apakah Anda pernah kecewa dengan apa yang terjadi dalam diri anda ? mengapa demikian ?

2.	<i>Behavioral Disangement</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Apa usaha Anda untuk mengurangi stres yang dialami ?</li> <li>b. Jika masalah datang secara bersamaan bagaimana cara Anda mengatasinya ? apakah anda akan menyerah begitu saja atau akan berusaha mencari jalan keluarnya ?</li> </ul>
3.	<i>Mental Disangement</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Seberapa sering Anda melamun saat sedang bekerja? dikarenakan apa ?</li> <li>b. Apakah dengan tidur mampu mengurangi stres yang Anda alami ? apa alasannya?</li> <li>c. Pernahkan Anda menggunakan waktu istirahat kerja untuk tidur ?</li> </ul>
4.	Penggunaan Alkohol dan Obat-obatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pernahkan Anda melampirkan permasalahan yang anda alami dengan mengkonsumsi obat-obatan atau meminum minuman keras ?</li> </ul>



## Lampiran 2 Pedoman Observasi

NO	Aspek	Aktivitas Yang Muncul	Ya	Tidak
<b><i>Problem Focused Coping</i></b>				
1.	Perilaku aktif dalam mengatasi coping ( <i>active coping</i> )	a. Menjawab pertanyaan dengan tenang dan lancar		
2.	Perencanaan ( <i>planning</i> )	a. Melakukan persiapan sebelum melakukan suatu pekerjaan		
3.	Penekanan kegiatan lain ( <i>suppression of competing activities</i> )	a. Segera melayani nasabah dengan baik		
4.	Penundaan perilaku mengatasi stres ( <i>restrain coping</i> )	a. Membiarkan nasabah menunggu		
5.	Mencari dukungan sosial berupa bantuan ( <i>seeking support for instrumental reason</i> )	a. Meminta bantuan rekan kerja saat bekerja		
<b><i>Emotion Focused Coping</i></b>				
1.	Mencari dukungan sosial untuk alasan emosional ( <i>seeking support for emotional reason</i> )	a. Mengobrol dengan rekan kerja untuk menghibur diri agar tidak jenuh		
2.	Menginterpretasi kembali emosi secara positif ( <i>positif reinterpretation and growth</i> )	a. Berkata kasar saat ada masalah		
3.	Penerimaan ( <i>acception</i> )	a. Sikap Mengambil hikmah di setiap masalah		
4.	Kembali ke agama ( <i>turning to religion</i> )	a. Sering mengucapkan kalimat thayyibah		
		b. Melaksanakan shalat sunnah		
5.	Peningkaran ( <i>denial</i> )	a. Mengabaikan masalah yang sedang dialami		
		b. Menjauh saat banyak nasabah		
<b><i>Maladaptive Coping</i></b>				
1.	Focus and venting emotion	a. Sikap tidak puas dengan hasil kerja		
2.	Behavioral disagment	a. Terlihat lesu dan tidak bersemangat kerja		
3.	Mental disangement	a. Banyak melamun saat		

		bekerja		
		b. Menyendiri		
4.	Penggunaan alcohol dan obat-obatan	a. Mengkonsumsi alkohol ataupun obat-obatan terlarang		

## Lampiran 3 Lembar Penjelasan Penelitian

Nama Peneliti : Iis Karimah  
NIM : 181141066  
Alamat : Ds. Tanjungrejo Kec. Wirosari Kab. Grobogan  
RT.07/RW.02  
Judul penelitian : Coping Stres Karyawan Baitul Maal Wa Tamwil

Peneliti yang bernama Iis Karimah merupakan seorang mahasiswa semester akhir Program Studi Psikologi Islam, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta. Pada saat ini peneliti sedang melakukan penelitian terkait bagaimana manajemen stres yang dilakukan karyawan koperasi syariah, yang berjudul **“COPING STRES KARYAWAN BAITUL MAAL WA TAMWIL”** penelitian ini dilakukan guna memperoleh gelar Sarjana Psikologi. Peneliti meminta bantuan dari saudara/i untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Informan dalam penelitian ini bersifat sukarela. Saudara/i bebas untuk menerima ataupun menolak untuk ikut serta dalam penelitian ini, dan apabila saudara/i sudah memutuskan untuk ikut serta dalam penelitian ini, saudara/i juga bebas untuk mengundurkan diri sebelum hari penelitian dilaksanakan. Keseluruhan data dalam penelitian ini hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan akan dijamin kerahasiaannya. Jika saudara/i memiliki pertanyaan terkait penelitian ini, saudara/i dapat menghubungi saya Iis Karimah dengan nomer telepon 081227102427 atau e-mail [iiskarimah31@gmail.com](mailto:iiskarimah31@gmail.com)

Sukoharjo, 20 Juni 2023

Peneliti

Iis Karimah

## Lampiran 4 nformed Consent Informan A

## SURAT PERYATAAN PERSETUJUAN

Berdasarkan lembar penjelasan penelitian yang telah saya baca/dengar dan didiskusikan, Saya:

Nama : A.F

Usia : 37 Tahun

Alamat : Cemani

Bersedia untuk menjadi informan penelitian mengenai “COPING STRES KARYAWAN BAITUL MAAL WA TAMWIL” Saya menyatakan, bahwa keikutsertaan saya dalam penelitian ini sebagai narasumber saya lakukan secara sukarela atau tanpa paksaan dari pihak manapun.

Saya bersedia menjawab pertanyaan untuk membantu proses penelitian sesuai dengan kapasitas yang saya miliki asalkan tidak menyimpang. Saya akan memberikan informasi dengan sejujur-jujurnya, dan memperkenakan peneliti menggunakan data-data yang saya berikan untuk dipergunakan sesuai dengan kepentingan dan tujuan penelitian. Saya mengetahui, bahwa identitas dan informasi yang saya berikan akan digunakan untuk menunjang penelitian ini dan akan digunakan sebaik-baiknya.

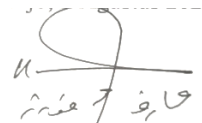
Sebagai narasumber dalam penelitian ini, saya menyetujui untuk bertemu dan melakukan wawancara pada waktu dan tempat yang telah disepakati antara saya dan peneliti. dalam melakukan wawancara, saya juga memperkenakan peneliti untuk menggunakan alat bantu perekam agar dapat menghindari kesalahan atau adanya informasi yang tidak lengkap mengenai topik yang diteliti. Meskipun saya telah menyatakan untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian ini dengan penuh kesadaran, saya bebas untuk mengundurkan diri setiap saat jika saya menghendakinya.

Sukoharjo, 2 Agustus 2023



( Iis Karimah )

Peneliti



( A )

Informan Penelitian

## Lampiran 5 Informed Consent Informan RE

**SURAT PERYATAAN PERSETUJUAN**

Berdasarkan lembar penjelasan penelitian yang telah saya baca/dengar dan didiskusikan, Saya:

Nama : RY

Usia : 34 Tahun

Alamat : Ngruki

Bersedia untuk menjadi informan penelitian mengenai “COPING STRES KARYAWAN BAITUL MAAL WA TAMWIL” Saya menyatakan, bahwa keikutsertaan saya dalam penelitian ini sebagai narasumber saya lakukan secara sukarela atau tanpa paksaan dari pihak manapun.

Saya bersedia menjawab pertanyaan untuk membantu proses penelitian sesuai dengan kapasitas yang saya miliki asalkan tidak menyimpang. Saya akan memberikan informasi dengan sejujur-jujurnya, dan memperkenakan peneliti menggunakan data-data yang saya berikan untuk dipergunakan sesuai dengan kepentingan dan tujuan penelitian. Saya mengetahui, bahwa identitas dan informasi yang saya berikan akan digunakan untuk menunjang penelitian ini dan akan digunakan sebaik-baiknya.

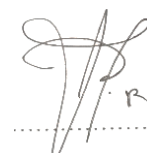
Sebagai narasumber dalam penelitian ini, saya menyetujui untuk bertemu dan melakukan wawancara pada waktu dan tempat yang telah disepakati antara saya dan peneliti. dalam melakukan wawancara, saya juga memperkenakan peneliti untuk menggunakan alat bantu perekam agar dapat menghindari kesalahan atau adanya informasi yang tidak lengkap mengenai topik yang diteliti. Meskipun saya telah menyatakan untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian ini dengan penuh kesadaran, saya bebas untuk mengundurkan diri setiap saat jika saya menghendakinya.

Sukoharjo, 2 Agustus 2023



( Iis Karimah )

Peneliti



( RE )

Informan Penelitian

## Lampiran 6 Informed Consent Informan RA

## SURAT PERYATAAN PERSETUJUAN

Berdasarkan lembar penjelasan penelitian yang telah saya baca/dengar dan didiskusikan, Saya:

Nama : RFK

Usia : 22 Tahun

Alamat : Ngruki

Bersedia untuk menjadi informan penelitian mengenai “COPING STRES KARYAWAN BAITUL MAAL WA TAMWIL” Saya menyatakan, bahwa keikutsertaan saya dalam penelitian ini sebagai narasumber saya lakukan secara sukarela atau tanpa paksaan dari pihak manapun.

Saya bersedia menjawab pertanyaan untuk membantu proses penelitian sesuai dengan kapasitas yang saya miliki asalkan tidak menyimpang. Saya akan memberikan informasi dengan sejujur-jujurnya, dan memperkenakan peneliti menggunakan data-data yang saya berikan untuk dipergunakan sesuai dengan kepentingan dan tujuan penelitian. Saya mengetahui, bahwa identitas dan informasi yang saya berikan akan digunakan untuk menunjang penelitian ini dan akan digunakan sebaik-baiknya.

Sebagai narasumber dalam penelitian ini, saya menyetujui untuk bertemu dan melakukan wawancara pada waktu dan tempat yang telah disepakati antara saya dan peneliti. dalam melakukan wawancara, saya juga memperkenakan peneliti untuk menggunakan alat bantu perekam agar dapat menghindari kesalahan atau adanya informasi yang tidak lengkap mengenai topik yang diteliti. Meskipun saya telah menyatakan untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian ini dengan penuh kesadaran, saya bebas untuk mengundurkan diri setiap saat jika saya menghendakinya.

Sukoharjo, 2 Agustus 2023



( Iis Karimah )

Peneliti



( RA )

Informan Penelitia

## Lampiran 7 Verbatim

Nama : A (inisial)

Usia : 36 tahun

Hari/Tanggal : 7 Maret 2023

Profesi : Supervisor

Tempat : BMT Ta'awun

Keterangan : P (Peneliti), I (Informan)

No	Transkrip Wawancara	Temuan
1	P: assalamualikum pak	
	I : Waalaikum salam mb iis	
5	P : Sebelumnya benar geh dengan pak A selaku devisi supervisor di BMT ?	
	I : iya mb benar	
	P : kalau boleh tahu umur bapak sekarang berapa geh pak ?	
	I : umur saya sekarang 36 mb	
10	P : langsung ke pertanyaan awal geh pak	
	I : iya mb	
	P : bagaimana sikap bapak saat bapak menghadapi masalah ?	
15	I : ee ini masalah pekerjaan atau masalah apa ?	
	P : masalah pekerjaan pak	
20	I : saya akan berfikir dulu ini masalah banyak manfaatnya atau banyak madhoratnya, kalau manfaatnya mungkin ternyata buruk dan berhubungan dengan kemaslahatan umat saya harus tabayyun dulu, tabayyun itu klarifikasi ya mb ya jadi saya baru bisa mengambil sikap, jadi misal ada masalah di tim atau nasabah, saya akan bertabayun dulu mb.	
25		
30	P : apa yang akan bapak lakukan saat bapak menghadapi masalah dikantor pak ?	
35	I : selama itu sifatnya masih masalah pekerjaan, saya selalu mengedepankan <u>musyawarah insyaallah, karena dengan seperti itu akan memperoleh kemufakatan. Misalkan gini kita bekerja di suatu organisasi yang si A si B si C kan beda-beda karakter ya</u>	( <i>active coping</i> )

40	<u>dan kita sebagai supervisor kita membawahi pimpinan PT, Kan tugas supervisor mengawasi semua kinerja dari anggota entah itu dari teller atau marketing, tetap semua akan saya lakukan musyawarah bersama dulu selama masalah tersebut sifatnya di pekerjaan, tetep kita musyaawarahan dulu secara mufakat.</u>	
45		
50	P : jadi diselesaiin bareng bareng dulu ya pak ?	
55	I : iya benar mb, jadi gak langsung salah si A, salah si B gitu, jadi saya akan cari tahu dulu perkaranya di mana, kenapa bisa salah, sebabnya apa, terus solusinya apa, kalau memang dia bisa mengatasi nanti akan saya kasih penjelasan, kalau memang tidak bisa nanti akan saya ambil alih, jadi saya tetep mengedepankan musyawarah, insyaallah	
60	nanti jadinya kemufakatan gitu mb	
65	P : kira-kira apa yang menyebabkan adanya masalah tersebut pak ?	
70	I : satu, adanya miskomunikasi antara staf satu dengan staf lainnya, ya karna itu kan kita kerja dalam sebuah organisasi ya mb, si A si B kan berbeda karakter kan ya, tidak mungkin saya menghakimi satu orang dengan satu kasus, si A ketika ada masalah cara nanganinnya begini, berarti itu lebih ke problem solving yaitu solusi untuk menyelesaikan masalah, jadi sebelum saya memberikan intrusi saya akan memberikan contoh, jadi saya gak banyak menuntut, tapi saya banyak menuntun, jadi saya arahkan dulu, terus nanti bisa jalan bareng-bareng gitu. <u>Jadi intinya masalah muncul itu karena adanya mis komunikasi antar anggota, mis komunikasi antara si A dan si B, antara atasan dan bawahan yang itu bisa menyebabkan kesalahpahaman antar keduanya</u>	
75		
80		
85		



90	P : kira-kira sering gak pak terjadi miskom antar staf gitu pak ?	
95	I : wah sering kalo itu mb, bukan hanya di sini ya mb ketika saya sedang kerja diluar antara satu staf dengan defisi lain sering banget terjadi kesalahpahaman. Karena intrupsi dari si A gak pernah nyampe, misal kayak gini, intrupsi dari A kek gini, ntar sampai si B ceritanya beda lagi, sehingga apapun masalah yang terjadi dikantor saya selalu mengedepankan musyarah bersama dulu, dan apabila musyawarah tidak ada mufakat maka baru saya akan naik keatas, mungkin itu kedewan pengawas pusat, gitu mb.	
100		
105		
	P : persiapan apa saja yang bapak lakukan sebelum berangkat kerja pak ?	
110	I : biasanya <u>sebelum berangkat kerja saya plain dulu, hari ini saya mau ngapain, tugas apa yang ingin saya lakukan terus jam berapa saya akan ketemu dengan siapa.</u> Seperti dengan mb iis hari ini saya minta buat jam 9.30 karena jam 11 siang saya ada janji dengan orang lain, jadi setiap hari itu saya bertemu dengan 3-5 orang dibeda-beda tempat mb.	Perencanaan ( <i>planning</i> )
115		
120		
	P :oww jadi bapak ini termasuk tipe orang yang terstruktur gitu ya pak ?	
125	I : iya benar mb, <u>kalo kerja tersruktur nanti kan bisa tersistem mb kerjanya. Kalau ada orang ngajak ketemu terus saya bilang, iya lahh gampang, pasti meleset. Ya kann ? jadi ketika saya bekerja saya biasakan on time dan ter struktur. Dan setiap saya mau presentasi atau mau ketemu siapa hari ini,</u>	Planning
130	<u>saya siapkan dulu semuanya, entah itu powerpoint, kertas, leptop, notebook saya akan persiapkan dengan baik, sehingga jika saya bertemu dengan nasabah itu semua</u>	

135	<u>sudah siap dan tidak ada yang ketinggalan, kalau ada yang ketinggalan jadinya enggak keren kan ?</u>	
140		
	P : hehehe, iya pak banar	
145	I : jadi saya itu selalu mengedepankan terstruktur dan terencana sehingga kalau waktunya istirahat saya istirahat, tidak waktunya istirahat saya kerja atau pas jam istirahat saya kerja.	
150	P : persiapan apa saja yang akan bapak lakukan sebelum bapak menghadapi beban kerja di tempat bapak bekerja ?	
155	I : masalah itu akan muncul jika kita tidak bisa menyikapinya mb, saya sudah yakin jika bertemu dengan orang ini pasti ada masalah. <u>Jadi setiap ada masalah saya selalu mengedepankan problem solving,</u> sehingga saya akan berfokus mencari solusi dari masalah ini itu apa. Karena problem solving itu perlu banget, dari pada kita menyalahkan	Berhati-hati dalam mengambil keputusan
160	si A si B itu malah gak selesai-selesai dan tidak semua orang itu signature nya sama	
165	Kalua dia welcome, dia respect kita juga bisa berinteraksi dengan dia dengan baik, kalau dia gak respect, gak welcome yaudah cukup tau saja. Jadi kita gak bisa berinterkasi sama dia kalau dianya sendiri gak welcome ke kita.	
170	Jadi saya bisa menempatkan dirilah jika bertemu dengan orang . jadi jika saya bertemu orang ini begini, orang ini begini jadi saya bisa menempatkan diri lah , jadi tidak semua saya samaratakan.	
175		
	P : menyesuaikan gitu ya pak sama seseorang yang akan ditemui ?	
180	I : iya betul mb menyesuaikan	

	P : apa harapan bapak untuk kedepannya terkait permasalahan yang pernah bapak alami ?	
185	I : ya harapannya semoga bisa menjadi lebih baik lagi, ya karena kan setiap ada masalah tu membuat kita dewasa, ya sedikit saya kaitkan dengan agama ya ?	
	P : iya pa tidak apa –apa	
190	I : kenapa Allah kasih kita ujian, ya seperti contohnya mb iis dikasih ujian dari kampus buat apa ?	
	P : sebagai pelajaran dan pembuktian pak	
195 200 205	I : <u>ya sebagai ujian dan uji kelayakan kan, ya sama setiap masalah yang saya hadapi saya akan jadikan pembelajaran sehingga kedepannya saya gak boleh begini jadi saya tidak akan mengulangi kesalahan yang sama, setiap ada masalah saya jadikan sebagai solusi, sehingga kedepannya kalau ada begini saya aka begini, jadi saya bisa menempatkan diri sesuai tempatnya mb.</u>	Positive Reinterpretation and Growth
	P : apa yang akan bapak lakukan saat jam istirahat kerja ?	
210	I : ya kalau waktunya istirahat saya istirahat mb	
	P : kek ada gak sih pak kegiatan yang kalau pas istirahat semua harus, kalo solat dhuhur harus berjamaah ?	
215 220 225 230	I : owww, kalau di kantor Inshaallah semua staf sudah paham mb, kalau sholat dhuhur harus ke masjid. Kita istirahat kan dijam 11.30 istirahat sampai jam 13.00, setelah dhuhur temen-temen mau tidur atau mau apa itu terserah mereka itu hak mereka kita gak bisa ganggu, jadi kita dibimbing gak ada hak untuk melarang gak boleh istirahat, gak boleh ini itu ya jam istirahat itu hak mereka, mau digunakan untuk tidur, untuk me time sama pasangan itu hak mereka, nanti jam 1 harus balik lagi ke kantor, kalau lebih kasih info ke kantor, misal wa kalau bapak, maaf saya hari ini telat. Sehingga tidak ada miskomunikasi	

235	P : kegiatan apa yang sering bapak lakukan saat bapak mengalami stres dipekerjaan pak ?	
	I : <u>saya makan mb, kita ini tim eksekusi makan semua mb, mie ayam, mie ayam, hahaha. Biar gak sepaneng mb</u>	Retraint coping
240	P : hahaha, iya pak	
245	I : <u>jadi gini mb, satu saya lebih menghindari stres, jadi ketika ada masalah saya selesaikan dari hal yang bisa saya selesaikan lebih dulu, dan menyampingkan dulu permasalahan yang saya anggap kurang penting, misal kalo ada masalah dengan nasabah yang minta cepat, tapi ini belum daftar, belum lengkap, kadang ada tuh mb nasabah yang mintanya cepet, gak bisa itu mb, saya jelaskan dulu</u>	- Suppression Of Competing Active
250	<u>SOP nya gimana, kalau ibu mau cepet silahkan ibu lengkapi dengan baik. Selain itu saya bawa tidur mb, saya istirahat, atau kadang duduk santai di pinggir sawah lihat yang hijau-hijau mencari inspirasi baru, kita itu butuh inspirasi mb, ketika ada masalah tidak hanya menutup diri kayak introvet gitu ya yang menutup diri, saya keluar, melaukan</u>	
255	<u>diskusi, kadang saya menyendiri di kafe atau mungkin di wedangan, atau mungkin duduk di pinggir sawah, sambil mencari solusi dari permasalahannya. Jadi saya gak langsung stres mikir gitu.</u>	
260		
265		- Perilaku aktif dalam mengatasi stres
270	P : jadi bapak langsung mencari solusinya gitu ya ?	
275	I : <u>iya mb, karena semua pangkal dari penyakit itu kan stres, dari tekanan yang berlebih bisa menyebabkan asam lambung naik, jantung naik jadi imun tubuh akan menurun, saya sendiri kalau ada masalah saya akan diem sejenak sambil mencari solusi seperti itu, agar asam lambung ngak naik mb.</u>	Gejala Stres

280	P : menurut bapak apakah dengan tidur dapat menghilangkan stres ?	
	I : <u>oww, banget, istirahat sejenak, minum air putih Insyaallah sudah tenang</u>	Restrain coping
285	P : kalau habis bangun itu rasanya lebih fresh ya pak ?	
290 300	I : iya mb, karena kan setiap hari ada masalah kan ya mb, entah itu masalah rumah tangga, anak, pekerjaan, kantor itu pasti selalu ada, dan nggak mungkin enggak tinggal kita menyikapinya bagaimana, kalau saya sikapi dengan stres saya akan stres, <u>kalau saya sih tak sikapi dengan istirahat dulu lah, jadi gak perlu dibikin pusing, intinya istirahat yang cukup minum obat yang teratur badan jadi merasa lebih tenang dan fresh mb.</u>	Restraint Coping
305	P : kira-kira apa pendapat bapak tentang individu yang suka menunda-nunda masalahnya pak ?	
310 315 320 325 330	I : berarti integritasnya di situ, kapasitas dia Cuma sampai situ, jadi nanti kalau ada satu pekerjaan saya tidak akan cari dia, saya akan cari orang lain yang lebih cepet, sigap dan cekatan jadi kan,kita udah tahu kalau dia gak mampu tapi kita paksakan, gimana orang dianya sendiri tidak mau tapi masih kita paksakan saya pernah dengar sebuah kata-kata gini “ jangan pernah kasih obat kepada orang yang gak mau sembuh” maknanya apa jadi mb iis kasih obat panadol dll, tapi temen mb iis gak mau sembuh. Allah sendiri tida akan pernah merubah nasib seorang hamba tatkala hambanya sendiri tidak ada usaha untuk merubahnya. Jadi kalau ada masalah saya gak amkan diskusi dengan dia, karena saya tahu dia ini tipe orang yang suka menunda, suka mengulur waktu itu saya tinggalin, jadi kalau ada job di luar sana saya tidak akan cari dia saya akan cari orang lain yang lebih cekatan. Entah itu sodara, temen atau apa kalau dia nggak bisa diandalkan saya	

335	tidaka akan berinteraksi dengan dia masalah pekerjaan.	
340	P : adakah dukungan dari keluarga atau temen kerja atau atasana yang membantu permasalahan bapak di tempat kerja ?	
345 350 355 360 365	I : <u>kalau support kemudian solusi Inshaallah ada, temen baik kok, Alhamdulillah, Inshaallah temen-temen di sini orangnya baik-baik, kan kita juga tinggal di lingkungan pondok kita selalu mengedepankan musyawarah. Kadang kalau ada masalah saya akan cerita dengan mas RA atau pak P atau mas RI, mas RE itu sering bertukar pikiran karena teman itu kan gak hanya masalah makan, minum kan ada juga sifatnya, “ oww saya ada masalah nih saya segera syering dengan rekan kerja siapa tahu akan memberikan solusi.</u> Jadi saya itu bukan tipe orang yang suka duduk melamun sambil ngak ada pekerjaan. Kalau saya ada masalah langsung segera diskusi dan temen-temen di sini Alhamdulillah ngasih solusi. Kalau saya lagi jenuh kita ngobrol di luar diskusi di luar, syering-syering di luar dan Alhamdulillah semuanya baik-baik	Seeking Support For Instrumental Reason
	P : jadi di sini kekeluargaannya sangat erat ya pak	
370	I : Inshaallah dari saya awal masuk sini itu tahun 2021	
	P : berarti termasuk baru ya pak di sini ?	
375	I : jadi dulu kan saya di dalam pondok, ngajar tahsin qur'an 9 tahunan, terus saya keluar, fokus di luar di bank, terus ahun 2020 saya resign terus Alhamdulillah tertarik di sini, tapi memang basic saya di perbankan syarih, saya dulu pernah di BSI, di BNI, di	

380	DANAMOND SYARIAH dan Alhamdulillah di BCA juga pernah	
385	P : itu bagiannya juga di super visior pak ?	
390	I : macam-macam mb, dulu pas di bank pernah jadi office, teller, call center pernah, penagih utang juga pernah, marketing juga pernah, super visior juga pernah pokoknya semua devisi dulu peranah saya tempati. Dan presure dilua itu lebih dahsyat daripada di sini mb. Target sebulan tu harus sekian ratus juta, sekian M itu harus dicapai, kalau di sini enggak, karena di sini sifatnya ya pokoknya sambil bismillah waktu berjalan, karena melihat SDM di sini belum mumpuni untuk kayak istilah target tertentu	
395		
400		
	P : jadi di sini belum ada targetnya ya pak ?	
405	I : target ada, cuman target sifatnya masih fleksible lah, tapi Alhamdulillah gak juga yang berdampak, sanksi juga masih belum ada. Kalau di luar kan target harus sekian ratus juta kalau gak sampai target gajinya dipotong, kemudian komisinya dipotong dan lain sebagainya	
410		
	P : kalau di sini belum ada sanksinya ya pak ?	
415	I : kalau di sini sistemnya lebih ke keluargaan, kalau ada pelanggaran kita dipanggil secara kekeluargaan disidang di dewan pengawas nanti mereka jelasin tahapannya, kalau masih bisa di atasi di atasi kalau gak dikeluarin. Jadi ngak langsung, kalau di luar kan langsung SP terus di keluarin. Inshaallah temen-temen di sini sering kok memberikan solusi. Setiap pagi kita tu briefing sama pagi opening, sore juga kita briefing. Hari ini si A tugasnya apa ,	
420		
425		

	kendalanya apa, solusinya apa jadi tetep ada jalan keluar.	
430	P : dukungan seperti apa yang sering mereka berikan pak ?	
435	I : ya ngajak makan mie ayam, wedangan bareng-bareng sambil diskusi lah karena tidak aa logika tanpa logistik kan ya ?	
	P : iya pak benar logistik itu nomer satu, hahaha	
440  445	I : jadi nya gak mungkin ada logika tanpa logistik, kadang keluar bareng makan mie ayam, entah itu nasi padang, wedangan duduk sambil minum teh sambil berdiskusi, jadi ini dukungannya bersifat pekerjaan ya, kalau di luar pekerjaan seperti masalah pribadi saya ngak ikut campur.	
450	P : saat bapak sedang stres apakah simpati dari orang lain mampu mengurangi stres yang bapak alami ?	
455  460  465	I : <u>setidaknya sedikit mengurangi lah, karena ini kan sebuah masalah yang saya hadapi kalau saya bisa menyikapinya dengan baik maka akan baik, kalau saya sikapi dengan stres saya akan stres.</u> Paling ngebantu lah 3 sampai 4% kadang kalau dipikirkan ya stres entah itu masalah penagihan, masalah nasabah yang macet susah di temuin kalau dibilang capek ya capek dibilang stres ya stres. Setidaknya dari 100% itu temen-temen bisa membantu 30-40% lah terus 60% dari diri saya sendiri	Seeking support for emotional reasons
	P : apakah dengan cara tersebut mampu membuat bapak lebih baik saat bapak stres di tempat kerja ?	
470	I : <u>setidaknya sedikit mengurangi presure ataupun depresi ya itu dengan berdiskusi dengan temen-temen sambil makan minum Alhamdulillah sedikit mengurangi lah.</u>	Seeking support for emotional reasons



475	P : apa yang sering bapak bicarakan dengan rekan kerja saat jam istirahat ataupun saat tidak banyak pekerjaan di kantor pak ?	
480  485	I : ya paling kita lebih diskusi tentang nasabah A kenapa macet, nasabah satunya pas minta pembiaayaan minta cepet tapi pas di tagih kok susah jadi kita diskusi yang sifatnya pekerjaanmb. Gak mungkin dong membicarakan masalah pribadi. Haha	
490	P : pernahkan bapak berfikir pekerjaan yang bapak lakukan selama ini kurang maksimal ? dan itu dalam hal apa pak ?	
495  500  505  510	I : sesekali pernah, kan kita disini terkait masalah target ni, kan etos kerja di luar dengan di sini kan beda ya, kita gak bisa paksa dan fokus ke semua nasabah atau staf di sini itu baik, saya bikin enjoy lahh, kalau memeng saya mampu saya mampukan. Karena kadang suka berfikir pengennya gini kok malah jadinya gini, itu pernah mb saya alami. Kadang pinginnya saya gini tapi Allah menghendaknya begini, karena kita kan pengennya perfect ya. <u>Cuma kadang kadang kemampuan kita itu gak bisa maksimal, jadi kedepannya saya harus bisa lebih aktif lagi, lebih cekatan lagi lebih respon lagi, jadi tetep sesekali merasa kurang maksimal itu ada, cuman enggak selalu.</u>	Menganggap apa yang dilakukan diri sendiri itu kurang maksimal
	P : saat dalam kondisi di atas siapakah sumber dari permasalahan yang bapak alami ?	
515	I : <u>masalah datang itu dari diri kita sendiri,</u> kembali ke tadi semua itu tergantung bagaimana cara kita menyikapinya, saya pernah mendengar sebuah kata bijak	Internal Locus Control

520	“masalah tidak akan menjadi masalah kalau kita tidak menganggap kalo itu masalah”, jadi enggak semua itu harus dianggap sebagai masalah, bisa jadi itu ujian atau cobaan. Makanya apapun yang saya hadapi itu saya sikapi dengan kepala dingin. Ya sesekali juga pernahlah tidak dengan kepala dingin, tapi saya sadar kalo saya nanti efeknya ngak baik itu nanti saya diem. Diem itu saya mikir solusinya gimana ya	
525		
530		
535	P : apa yang membuat bapak bertahan dipekerjaan bapak sekarang ?	
540	I : ini kan pondok masih punya keluarga saya. Maksudnya punya keluarga yang Insyaallah sudah diwakafkan untuk umat, terus tahun 2011 saya berfikir kita punya instansi koperasi tapi kok tidak berkembang-kembang, saya fikir setidaknya kalo saya masuk kesini tu fokusnya bukan gaji ya tapi lebih ke kontribusi apa yang saya bisa kasih untuk koprasi. Intinya yang bikin saya bertahan itu bukan karena gaji tetapi karena saya ingin mengabdikan, Insyaallah kalo untuk salary Insyaallah saya bisa dapat dari luar, entah dari usaha atau apa Insyaallah dari luar sudah mencukupi, saya hanya ingin mengabdikan ke yayasan mb.haha	
545		
550		
555	P : ingin mengabdikan ke masyarakat biar bisa bermanfaat ya pak	
	I : iya mb benar	
560	P : bagaimana sikap bapak saat bapak mendapat teguran dari atasan, teman kerja atau bahkan dari nasabah ?	
	I : <u>selama teguran itu kalo saya salah saya akan menerima, saya sudah bilang saya masuk sini dan sudah saya sampaikan pada</u>	acceptation

565	<u>bagian dewan pengawas saya masuk sini bukan atas nama kekeluargaan jadi saya masuk sini atas nama pribadi kalau saya salah saya berhak di tegur</u> , saya daftar di sini saya	
570	bawa cv, saya di interview. Antum itu gajinya besar, sekitar 30-40 juta dapat. Tapi masuk ke ngruki dengan gaji 3 juta lebih dikit. Kalau prioritas saya duit saya ngak di sini. Tapi Alhamdulillah saya di sini karena	
575	saya tidak mencari uang, karena Bismillah saya ingin menerapkan ilmu yang keika saya ditempatkan di BRI, BCA, DANAMON, BSM karena kan sebelumnya saya pernah	
580	bekerja di situ dan Alhamdulillah ilmu yang saya dapatkan banyak dan berbankan juga bagus, terus saya terapkan di sini ya meskipun belum bisa kayak di lua sana, ya seperti itu lah mb.	
585		
590	P : bagaimana cara bapak melihat suatu permasalahan apakah sebagai suatu tantangan atau cobaan ? apa alasannya ?	
595	I : semua masalah yang saya hadapi itu kalau itu mendatangkan manfaat buat saya, saya akan hadapi, misal saya di tegur dengan atasan, kalau itu salah saya saya terima, kalau memang bukan salah saya	Positive reinterpretation and growth
600	pertanggungjawabkan dengan pimpinan saya, jadi saya ngak tinggal diam dan <u>ketika saya ada masalah saya sikapi dengan kepala dingin dan kalau masalah itu saya sikapi dengan positif pasti endingnya baik, jadi saya gak ambil pusing lah kalau ada masalah, jadi masalah buat saya itu sebuah tantangan yang harus dihadapi, begitu mb.</u>	
605		
610	P : apa pentingnya berdoa sebelum melakukan suatu pekerjaan buat bapak ?	

615	I : <u>kata Rasuluallah doa itu sum-sumnya ibadah jadi bagaimana kita bisa dimudahkan urusan kalau berdoa tidak mau</u> , saya selalu bilang ke anak saya sebelum bepergian ayok semuanya berdoa dulu, karena ngak tau kan musibah kapan datangnya. Waktu saya mau tugas Jogja lewat Klaten tib-tiba di depan saya itu ada kecelakan posisi saya itu lagi	Turning to religion
620	nge-gas kalo secara logika pasti saya kena. Alhamdulillah ngak kena, saya dari rumah izin sama anak sama istri “ buk, hari ini ayah mau ke Jogja mohon doanya semoga Allah kasih keselamatan“ terus saya jalan	
625	kecelakaannya itu pas banget paling selisih berapa cm gitu, nah itu dia nabrak gerobak mie ayam atau bakso gitu, dan itu hancur. Kalau saya ngak berdoa mungkin sudah kena karna karna itu pas banget di samping kanan	
630	saya mb. <u>Jadi intinya doa itu penting banget supaya Allah itu mudahkan kita dengan segala urusan, jauhkan kita dari segala macam cobaan. Saya selalu bilang ke temen-temen setiap mau melakukan apapun baca doa terlebih dulu karena itu penting banget.</u>	
635		
640		
645	P : kegiatan keagamaan di tempat kerja yang bapak rasa mampu membuat bapak lebih tenang apa ?	
650	I : <u>Insyaallah setiap pekan pertama kita ada kajian bareng semua unit, sama kajian setiap jumat al-kahfi bareng, jadi kita bisa bertukar pikiran syering-syering, sehingga setiap pertemuan itu Insyaallah selalu ada manfaatnya</u>	Turning to religion
655	P : apa makna ikhlas menurut bapak ?	
	I : satu ikhlas itu suatu pemberian yang gak boleh di ungit atau suatu perbuatan atau suat	

660	sikap yang gak berharap imbalan atau pujian lah itu ikhlas menurut saya	
	P : saat dalam kondisi apa bapak menyadari bahwa diri bapak iu sedang stres ?	
665 670 675	I : biasanya kalau stres saya itu laper mb, jadi saya kalau stres yang sifatnya berlebihan yaa, stres banget itu saya itu lebih <u>sering merasa laper mb, haus, capek kerja</u> . Stres itu kan suatu tekanan yang dapat menyebabkan suatu pikiran yang berlebih atau overthinking. Saya pribadi kalo saya stres saya cenderung ke laper mb. Jadi saya langsung keluar entah itu cari bakso, es teller pokoknya intinya makan mb, karena kan gak ada logika tanpa logistik	Gejala stres
680	P : hahaha, iya ya pak benar. O iya pak, saat bapak dihadapkan dengan banyak masalah dipekerjaan atau rumah apa yang akan bapak lakukan ?	
685 690 695 700	I : <u>saya Cuma diem terus berwudhu, entah ada masalah bisnis, pekerjaan, keluarga saya berwudhu saya tenang terus saya melimpir ke tempat sepi, biar releks, jadi contoh saya akan diem dulu sejanak, berfikir kalau saya bertindak kek gini efeknya apa, kalo saya diam efeknya apa. Jadi saya lebih memilih diem sebentar terus ambil wudhu kalo saya rasa saya sudah tenang saya akan ambil tindakan jadi saya gak langsung mengambil sikap. Karena suatu keputusan yang dilakukan secara terburu-buru itu tidak bagus maka dalam hadits dikatakan yang baik-baik yang pelan yang santai dan gak terburu-buru itu dari Allah SWT dan sikap yang terburu-buru tergesa-gesa itu biasanya datangnya dari saiton, jadi saya kalau ada masalah saya diem dulu sebentar saya duduk di depan oww jadi ada orang yang masalahnya lebih berat darai saya. Jadi saya ngak langsung merasa saya itu berat.</u>	Denial

705		
710	P : terus kira-kira yang akan diselesaikan masalah yang ada di rumah atau yang ada di kantor dulu atau diselesaikan secara bersamaan pak ?	
715	I : jadi kita itu harus ada pemetaan mana yang urusan pribadi mana yang urusan pekerjaan, jadi jangan sampai di rumah sedang bantu istri tapi masih memikirkan masalah pekerjaan jadi saya kalo ada masalah saya	
720	ngak pernah ngomong, saya akan diem karena ini aib saya kan saya akan syering sama orang lain yang lebih paham. Maka dari itu kita harus mampu meletakkan pada tempatnya. Menurut mb iis baca quran bagus	
725	ngak ?	
	P : bagus pak	
730	I : tapi kalau baca quran di wc bagus ngak ?	
	P : enggak pak	
735	I : berarti tempatnya salah to ? maka dari itu letakkanlah sesuatu pada tempatnya ketika masalah datang entah itu masalah rumah atau pekerjaan saya sering bikin pemetaan mana masalah pribadi mana masalah pekerjaan	
740	kalo masalah pribadi saya selesaikan sendiri kalo masalah pekerjaan saya selesaikan bareng-bareng jadi saya enggak pekerjaan rumah saya bawa ke kantor begiu juga sebaliknya masalah kantor saya bawa kerumah, bisa hancur nanti. Haha	
745		
	P : apakah bapak pernah kecewa tentang apa yang terjadi dalam diri bapak ?	

750	I : kalau kecewa itu manusiawi, tapi semua tergantung bagaimana cara menyikapinya, contoh seseorang di tinggal nikah kalau dia berfikir baik pasti oww laki-laki itu kurang baik buat saya pasti Allah akan kasih yang lebih baik lagi seperti apa yang Allah bilang	Informan menyadari bahwa setiap cobaan itu datangnya dari Allah
755	“ aku itu sebagaimana prasangka hambaku” makanya saya gak pernah merasa kok Allah ngak adil ya. Mb iis pernah dengar ngak kisah seorang dokter yang ketinggalan pesawat terus pesawatnya itu kecelakaan.	
760	Hikmah apa yang bisa diambil. Secara manusiawi kecewa gak ?	
765	P : kecewa	
770	I : pasti kecewa, <u>maka jadi setiap ada masalah kalo emang ini baik saya ikuti ya Allah. Saya dulu pernah beberapai gagal mau nikah 2-3 kali saya batal nikah tapi Alhamdulillah Allah kasih saya jodoh yang baik, tinggal di lingkungan baik, dia banyak bertemu teman-teman yang baik jadi intinya jangan pernah overthinking.</u> Kalau ditanya pernah kecewa sudah pasti pernah karena itu manusiawi,	Yakin setiap ada masalah pasti akan ada jalan kelaurnya dan disetiap kesedihan pasti akan ada kebahagiaan diakhirnya
775	kecewa marah sedih itu manusiawi ngak bisa dipungkiri tapi tergantung bagaimana cara kita menyikapinya	
780		
	P : apa usaha bapak untuk mengurangi stres yang dialami ?	
785	I : <u>saya usahakan baca buku, karena Alhamdulillah saya suka mendownload buku-buku digital kadang buka google itulah cara saya mengilangi stres, kadang saya makan, menyendiri mencari inspirasi banyak caralah untuk menghilangkan stres.</u> Dulu sebelum saya disini Gramedia selamat riadi itu tempat favorit saya saya saya ngak pernah beli buku saya hanya datang untuk baca-baca buku mungkin seminggu 3-4 kali lah sampai ditanya pegawainya “mas mau beli buku apa ?” kalo saya baca saya bikin point-point	Suppression of Competing Active.
790		

795	karena apa ? karena saya ngak punya uang. Sehingga dengan banyak membaca bisa memudahkan kita untuk bersikap tenang karena dia solusinya. Kenapa Allah menurunkan wahyu yang pertama apa ?	
800		
805		
	P : gimana pak ?	
	I : wahyu yang pertama apa ?	
	P : itu, oh pak yang artinya bacalah, iqra'	
810	I : makanya Allah bilang bacalah, baca buku, baca quran, baca makalah, baca artikel karena dengan membaca itu membuka pikiran. Maka setiap bulan saya agendakan untuk membeli buku entah itu buku umum, buku agama, atau buku lainnya. Jadi saya mengurangi stres dengan baca buku, silaturahmi dan juga bersedekah.	
815		
820	P : setiap ada masalah secara bersamaan bagaimana sikap bapak, apakah bapak akan menyerah begitu saja atau bapak berusaha menyelesaikan masalahnya ?	
825	I : kalau menyerah tidak, karena tidak ada kata menyerah, saya itu orang Sumatra. Di keluarga kami tidak ada kata menyerah sebelum melangkah entah itu nanti mau jatuh, mau keleset yang penting melangkah dulu karena kamu ngak akan pernah tahu kalau kamu ngak akan pernah mencoba. Misal gini saya pengen makan soto tapi saya takut dan sampai kapanpun aku ngak akan tahu rasa soto itu gimana. Pokoknya setiap ada masalah sebisa mungkin saya hadapi.	
830		
835		
840	P : apakah bapak pernah melamun saat jam kerja atau jam istirahat kerja ?	
	I : ya melamun manusiawi lah, melamun pasti ada mikir sejenak hari ini saya sudah	



845	berbuat amal sholeh belum ya hari ini saya sudah berbuat amal kebaikan belum ya, itu masti ada. Rasuluallah itu kan pernah ya berdiam diri di goa hira ya mungkin bahasa arabnya ber muhasabbah, melamun pernah lah itu manusiawi tapi ngak berlarut paling 1-2 jam itu sudah fresh lagi	
850		
855	P : apakah dengan tidur mampu mengurangi stres yang bapak alami ?	
	I : oo ya jelass mampu	
	P : terjawab tadi ya pak ya, o iya pak pernahkan bapak menggunakan jam istirahat kerja untuk tidur ?	
860	P : oo pernah mb, kemaren saya tidur disini jadi pas ngantuk banget mau pulang tapi ngak jadi habis sholat dhuhur saya baca quran dulu seperempat juz habis itu saya tidur ya paling leyeh-leyeh lahh sekiatan 40 menitan itu udah cukup buat saya udah fresh habis itu balik lagi ke kantor.	
865		
870	I : pernahkah bapak melampiaskan permasalahan yang bapak alami dengan mengkonsumsi minuman keras atau obat-obatan pak ?	
875	P : Insyaallah ngak pernah mengkonsumsi obat-obatan. Karena itu ngak sesuai dengan syariat	Informan adalah individu yang taat dengan agama
	I : kira-kira pendapat bapak tentang seseorang yang melakukan hal itu gimana pak ?	
880	P : ya itu jelas ngak beriman masak orang muslim kalo ada masalah kok larinya ke obat-obatan atau minuman keras. Allah pernah bilang dalam surah Al-Baqoroh ayat 153 yang artinya “wahai orang-orang yang beriman mohonlah pertolongan kepada Allah dengan sabar dan sholat, sungguh Allah bersama orang-orang yang sabar.”	
885		

890	I : Alhamdulillah sepertinya cukup pak untuk wawancaranya, makasih banyak ya pak sudah mahu berbagi cerita serta pengalaman bapak kepada saya. Maaf juga sudah mengganggu waktu bapak kerja.	
895	P : iya pak sama, semoga cepat selesai ya mb skripsinya	
897	I : aamiin terimakasih banyak pak	

Nama : RE (inisial)  
 Usia : 33 tahun  
 Hari/Tanggal : 20 Maret 2023  
 Profesi : Marketing  
 Tempat : Kantor tempat bekerja  
 Keterangan : P (Peneliti), I (Informan)

No	Transkrip Wawancara	Temuan
1	P : Assalamualaikum pak	
	I : waalaikum salam	
5	P : sebelumnya maaf ya pak mengganggu waktunya perkenalkan saya iis karimah mahasiswa dari UIN Solo yang sedang melakukan penelitian di sini pak	
	I : o iya mb tidak apa apa	
	P : sebelumnya dengan pak siapa ?	
	I : saya dengan bapak RE (samaran)	
10	P : umurnya berapa pak ?	
	I : kalau umur masih 33 tahun	
	P : kira-kira bisa dijelaskan sedikit ngak pak tentang bagian marketing itu kayak gimana ?	
15	I : kalau untuk bagian marketing di sini itu kita keluar tapi ini kan suasana mau ramadhan ya, kalo ramadhan itu kita off dulu untuk keluar tapi mungkin di bulan puasa di marketing itu kita komunikasi dengan mitra yang lama menawarkan suatu prodak kita.	
20	P : oo iya, langsung ke pertanyaan inti ya pak, bagaimana sikap bapak saat bapak menghadapi masalah ?	
	I : masalah apa ini ?	
	P : masalah dipekerjaan pak	
25	I : ya kalau untuk di marketing mungkin permasalahannya itu diprodak pasar. Dalam arti gini permintaan pasar itu biasanya mintanya itu uang padahal kita disini itu ada di bidang murabahahnya kita kan ngak bisa	
30	carikan uang dalam arti kita ngak bisa kasih	

	uang dalam arti kita bisanya ngasih barang gitu.	
	P : kalau sikap bapak untuk mengatasi masalah tersebut gimana pak ?	
35	I : yaa, <u>sebisa mungkin saya akan fokus untuk selesaikan masalah itu mb, sampai nemuin solusinya gimana buat masalah itu, gitu sih mb</u>	Suppression of competing active
40	P : berarti pemberiannya itu bukan dalam bentuk uang ya pak ?	
	I : heem, kita real dalam bentuk barang semua dalam artian jual beli bukan dalam bentuk uang	
45	P : apa yang akan bapak lakukan saat bapak menghadapi masalah di kantor ?	
50	I : <u>kalo saya mungkin sinergi dengan temen-temen kita mungkin ata brefig ada rapat itu nanti saya bicarakan dengan tim apa yang jadi keluhannya nanti kita cari solusinya bareng-bareng gitu</u>	Active coping
	P : jadi penyelesaiannya bukan pribadi gitu ya pak ?	
55	I : enggak, kalo kita sama tim, berhubung kita kerja bareng tim kan jadi kita cari solusinya bareng-bareng.	
	P : kira-kira apa penyebab adanya masalah tersebut pak ?	
60	I : <u>mungkin kalo di BMT ini masalah muncul dari pasar sih mb biasanya, ya seperti tadi kita tidak memungkinkan ngasih pinjaman berupa uang. Biasanya orang umum tu kan mintanya uang, tetep dari BMT ngak ngasih berupa uang, karena kita kembali ke akhlak kita, kita cari yang syariahnya gitu mb.</u>	Sumber stres yang dialami oleh informan
65	P : jadi adanya masalah di pekerjaan bapak tu dari nasabah ya pak ?	
	I : enjeh mb, benar	
	P : oiya pak persiapan apa sih yang akan bapak lakukan sebelum pergi bekerja ?	
70	I : yang pasti berdoa mb, haha	
	P : utama ya pak itu	
	I : pertama yang pasti berdoa ya mb ya, kalo saya pribadi gini, <u>pribadi saya itu kan saya bekerja di lembaga muslim kan di lembaga</u>	Turning to religion

75	<u>pondokan juga inti kita niatkan bekerja juga itu karena Lillahita'ala jadi kalo saya pribadi itu dari rumah saya niatkan bismillah saya niat untuk bekerja. Entah itu nanti untuk hal yang lain ya itu nanti bismillah nanti aku jalanin, yang penting bekerja dengan niat beribadah tadi, begitu sih mb</u>	
80		
	P : oiya pak terus apa saja yang bapak persiapkan untuk menghadapi beban bekerja di tempat bapak kerja ?	
85	I : kalo saya persiapannya gini mb satu tim tadi, jadi kita kembali lagi bekerja dengan tim tadi, persiapannya apa, walaupun ada masalah kita selesaikan dengan tim, jadi kalo di sini itu, kalo untuk marketing ya kita	Planning
90	<u>kan kerjanya diluar ya, di pasar itu kita komunikasi dengan tim, apa saja keluhannya di pasar, persiapannya apa untuk menghadapi keluhan di pasar, kita juga mikir pasar ternyata membutuhkan uang , tapi kita ngak bisa, yaudah kita tolak saja.</u>	
95		
	P : jadi di sini bener-bener ngak bisa menerima pinjaman berupa uang ya pak ?	
	I : heem, ngak bisa apa yaa, ya peminjaman berupa uang tadi	
100	P : apa yang bapak lakukan saat jam istirahat kerja ?	
105	I : kalo istirahat saya biasanya kembali pulang saya, temen-temen ini kan kebetulan rumahnya deket semua mungkin kita juga santai dulu, terus kita juga memikirkan setelah kembali bekerja tugas apa yang belum selesai, gitu	
	P : kira-kira ada ngak pak kegiatan yang di lakukan bersama kalo waktu istirahat kerja ?	
110	I : kalo biasanya kita tu kumpul bareng sih mb, kita disini kebanyakan di masjid sih mb , rata rata sih ke masjid ya mb kalo ngak ya balik lagi ke sini.	
115	P : kegiatan apa yang bapak lakukan saat mengalami stres di pekerjaan pak ?	
	I : kalo saya Insyaaallah ngak stres sih mb ya, haha jadi saya nikmatin saja apa yang	Turning to religion

120	<u>terjadi, ini kan saya tadi mau sholat dhuha juga mau persiapan ramadhan juga, tim teman-teman di sini juga sering sholat dhuha bareng juga kadang juga gantian gitu, biar ngak stres sama jenuh gitu mb.</u>	
	P : jadi itu seperti obatnya gitu ya pak biar ngak merasa stres	
125	I : iya mb, hehe	
	P : menurut bapak dengan tidur tu bisa mengurangi stres ngak sih pak ?	
130	<u>I : kalo tidur pasti sih mb, tapi kalo saya tuh tipe orang yang ngak terlalu banyak tidur, tapi kalo tidur sih pasti ya , kan kita lelah kan ya, kalo saya sebagai orang tu yang mungkin tidur lah, entah itu 5 menit 10 menit Insyaallah buat saya sudah bisa mengurangi rasa lelah mb</u>	Restraint coping
135	P : itu nanti tidurnya waktu jam istirahat kerja ya pak ?	
	I : pasti jam istirahat mb	
140	P : o iya pak, bagaimana pendapat bapak dengan individu yang sering menunda dalam menyelesaikan masalahnya pak ?	
	I : individu dalam artian apa ini mb ?	
	P : eee seperti rekan kerja gitu pak yang sering menunda pekerjaan pendapat bapak bagaimana ?	
145	I : kalo ya, Alhamdulillah sih mb temen-temen di sini kalo ada pekerjaan segera dikerjakan	
	P : berarti Alhamdulillah di sini semuanya disiplin ya pak ?	
150	I : hehe iya mb insyaallah, jadi temen-temen di sini tu kan ada saya ada tim-tim yang lain juga, insyaallah sebisa mungkin tidak akan menunda pekerjaan, soalnya apa kadang kan kalo pekerjaan menumpuk itu kan bisa jadi beban mereka juga	
155		
	P : jadi langsung ya pak, misal pekerjaan hari ini hari itu juga langsung di selesaikan ya pak ?	
160	I : enjeh mb, jadi segera diselesaikan, nanti kalo nunda pekerjaan juga ngak enak , ya Alhamdulillah kita ada kerjaan tu rame ya mb, kalo hari ini belum selesai ntar	

	ditumpuk lagi sama yang baru nanti takutnya kan gak enak sama yang lain mb	
165	P : adakan dukungan dari keluarga atau teman kerja untuk memebantu permasalahan yang bapak alami ?	
170	I : <u>kalo untuk permasalahan tetep temen kerja yang utama mb, soalnya apa kita kembali lagi ke tim work tadi ya mb, saya ada permasalahnya ini, saya mungkin minta bantuan ke temen kerja , entah itu ustadz arif, ustadz probo atau mungkin ke temen-temen yang lain yang bisa bantu, jadi kalo</u>	Seeking support for instrumental reeasons
180	<u>bisa ya tadi, kadang saya kan minta bantuan “ ustadz saya butuh bantuan ini “ ayok berangkat, gitu jadi dengan senang hati mau membantu.</u>	
	P : kira-kira dukungan seperti apa yang mereka berikan pak ?	
185	I : <u>satu bisa berupa pemikiran ya jadi dikasih saran seperti mas ini kurang ini, jadi Alhamdulillah temen-temen di sini pada ngasih masukan saran juga</u>	Seeking support for instrumental reeasons
190	P : jadi dukungannya dalam bentuk saran gitu ya pak ?	
	I : kadang membantu mb, tapi ya itu yang utama itu yang berupa saran tadi, ini kurang ini kurang itu ayok selesaikan bareng, gitu mb	
195	P : saat bapak sedang stres apakah simpati dari orang lain mampu mengurangi stres yang bapak alami pak ?	
200	I : o iya, <u>Alhamdulillah iya, jadi kalo simpatinya dari temen-temen kan ya wah ini keknya capek mas redi butuh bantuan apa ? temen-temen biasanya begitu mb</u>	Seeking support for emotional reeasons
	P : berarti temen-temennya peka ya pak ? haha	
205	I : iya mb benar sekali, butuh bantuan apa misal kek gitu mungkin saya bisa bantu, jadi Alhamdulillah temen-temen di sini pada respon mb.	
	P : apakah dengan cara itu mampu membuat bapak lebih baik saat bapak mengalami stres ditempat kerja ?	

210	I : <u>Alhamdulillah iya, karena yang paling bagus kan kekompakan tim mb, karena kita kan ngak mungkin kerja sendiri kan ya mb.</u>	Seeking support for emotional reasons
	P : apa yang bapak bicarakan dengan rekan kerja bapak saat jam istirahat pak ?	
215	I : kalau di sini waktu jam istirahat itu kan kembali ke personal ya, ya biasanya yang dibicarakan yang tentang pekerjaan mb, misal pekerjaan apa yang belum selesai, jadi saling komunikasi antar rekan kerja	
220	P : jadi penting banget ya pak sebuah komunikasi dalam tim work tu ?	
225	I : iya mb, Alhamdulillah tim-tim di sini tu enak semua, kalau kita mengalami kendala di di pekerjaan tu langsung gercap ngebantu temen-temen di sini mb, dalam artian kalo pekerjaan ini belum selesai dibantu untuk menyelesaikannya mb, jadi saling ngebantu lah mb	
230	P : o iya pak, pernah ngak bapak mengira pekerjaan yang bapak lakukan saat ini tu kayak kurang maksimal pak ?	
235	I : eem iya mb pernah, <u>kadang kita bekerja itu ngak pas waktu kita sedang ngak enak badan, kemungkinan bisa ngak maksimal, dalam artian gini, saya kan di marketing ini, intinya kan disilaturahmi ke mitra atau nasabah, terkadang ada mitra yang kita sowani ke rumahnya, mungkin jam nya itu ngak terlalu signifikan dalam artian kita</u>	
240	<u>janjian jam segini, tapi ngak bisa datang jam segini jadi ya tetep adalah pekerjaa yang saya lakukan itu kurang srek di hati.</u>	
245	P : saat dalam kondisi tersebut, kira-kira masalahnya itu datang dari diri bapak sendiri atau orang lain pak ?	
250	I : eemmm <u>kalo ini mungkin saya pribadi ya, kan mungkin banget saya kurang maksimal dalam bekerja tu mungkin banget mb, hal yang biasa lah, seperti tadi saya juga kurang maksimal dalam bekerja atau mungkin sudah mengecewakan orang lain. Tapi saya jadikan pelajaran sih mb buat saya mb agar kedepannya bisa lebih baik lagi.</u>	Positive reinterpretation and growth



255	P : apa yang membuat bapak bertahan di pekerjaan bapak yang sekarang pak ?	
230	I : Alhamdulillah saya cari berkahnya mb, cari barokahnya, barokahnya apa ? ya Alhamdulillah kalo di sini temen-temennya baik semua, jadi Alhamdulillah saya dapat temen-temen kerja yang baik, lingkungan kerja yang baik, dan di sini saya anggapnya bukan temen mb tapi ini keluarga saya, jadi kalo di sini ini itu dekat rumah juga, istri saya juga orang sini. Tapi yang utama itu mb cari berkahnya. Karena keberkahan itu penting mb	
235	P : bagaimana sikap bapak jika bapak mendapat teguran dari atasan atau temen kerja atau bahkan teguran dari nasabah pak ?	
240	I : <u>saya terima, mungkin apa yang kurang dari saya, ya saya perbaiki, ya saya terima mb, wong salah masak ngak mau menerima mb, haha</u>	Acception
	P : hahaha, iya pak legowo	
	I : hahaha, ya harus gitu no mb	
245	P : bagaimana cara bapak melihat suatu permasalahan apakah itu sebagai tantangan atau cobaan pak ?	
250	I : kalau untuk tantangan sama cobaan itu mungkin 1 dan 2 mungkin ya, ya kalo disini mungkin cobaan juga, kan cobaan itu tantangan kita yang mana harus kita perbaiki setelahnya, gitu kan kalo ditanya tantangan apa cobaan itu mungkin cobaan kita, karena kita kerja itu harus ada cobaannya, oww ini kurang ini, ya cobaan iya tantangan juga iya.	
255	P : jadi dua-duanya ya mb, tapi lebih ke yang mana pak tantangan atau cobaan ?	
	I : kalo saya sih lebih ke yang tantangannya mungkin ya, gitu mb.	
260	P : menurut bapak seberapa penting sih berdoa sebelum melakukan suatu pekerjaan ?	
265	I : ya <u>menurut saya itu penting banget ya, kita mau mengawali pekerjaan kita berdoa dulu, dalam arti semoga Allah itu mempermudah pekerjaan kita, urusan kita</u>	Turning to religion

	<u>hari itu, wahh saya mau kesini semoga dimudahkan, ya Alhamdulillah semua dimudahkan berkat doa tadi.</u>	
270	P : apa saja kegiatan keagamaan di tempat bapak bekerja yang bapak rasa mampu membuat bapak merasa lebih tenang ?	
	I : Alhamdulillah setiap pagi kita kajian seperti tilawah quran	
	P : itu setiap hari pak ?	
275	I : ada jadwalnya, jadi kita tilwah qur'an setiap sebelum buka kita ngaji dulu, insyaallah setiap hari mb, kalo ngak ada kendala insyaallah setiap sebelum buka itu kita tilawah quran dulu sama- sama, apalagi	Turning to religion
280	untuk ramadhan nanti Insyaallah kita tingkatkan lagi, dalam arti ngaji, baca qur'an kalo di kapontresn setiap 1 bulan sekali itu pasti ada kajian rutin mb entah itu awal bulan atau akhir bulan Insyaallah ada	
285	terus kajiannya	
	P : kira-kira makna ikhlas menurut bapak tu kayak gimana pak ?	
290	I : ikhlas itu menurut saya apa ya, cobaan juga sih sebenarnya, ikhlas itu dalam arti merelakan sih ya merelakan apa yang sudah terjadi dan apa ang belum terjadi kita nikmati, kalau ikhlas ya apapun yang tidak menjadi hak kita kalau di sini ya itu lillahita'ala, kadang saya di sini tu sampai jam 6 sampai habis maghrib	
295	P : emang di sini jam kerjanya sampai jam berapa sih pak ?	
300	I : kalau kerjanya sampai jam 4, maksimal itu jam 4 dari jam 8 sampai jam 4, kalo biasanya lebih jam kerja itu hitungannya lembur kan ya kalau kita ngak di hitung lembur mb jadi ikhlas lillahita'ala	
	P : saat dalam kondisi apa bapak menyadari bahwa diri bapak itu sedang stres ?	
305	I : <u>misal pekerjaan ini belum selesai ada pekerjaan lagi ya itu jadi mungkin saat itu mb, jadi ini belum selesai tapi sudah ada yang ngantri lagi, jadi antrian itu kita selesaikan satu persatu mb, ya itu lah mb kadang yang bikin merasa capek, konsentrasi adi menurun.</u>	Gejala Stres

310	P : kira-kira 1 hari tu ada berapa nasabah sih pak ?	
	I : kalau di sini ya mungkin 3 nasabah, tapi kadang kita juga nanganin yang lain	
315	P : saat bapak dihadapkan dengan beberapa masalah di rumah ataupun kantor apa yang akan bapak lakukan ?	
320	I : yang pasti <u>saya usahakan untuk tidak membawa masalah yang ada di rumah itu ke kantor begitu juga sebaliknya masalah kantor ke rumah.</u> Dalam artian apa saya baru ada kendala dengan anak atau kendala dengan istri di rumah yaudah sampai kantor sudah selesai. Tap kalo ada pekerjaan di kantor juga tidak mungkin saya bawa ke rumah	Disiplin dalam memecahkan suatu masalah (Behavioral Disagment)
325	P : jadi semuanya di selesaikan di kantor ya pak ?	
330	I : iya mb, sampai rumah ya udah saatnya dengan keluarga tapi tetep ada kalanya untuk membahas kinerja kita, dalam artian gini mb ternyata besok di kantor ada rapat, jadi saya bilang dengan istri serta keluarga kalau besok ngak bisa menemani karena ada rapat begitu mb	
335	P : apakah bapak pernah kecewa dengan apa yang terjadi dalam diri bapak ?	
340	I :kalau kecewa, <u>insyaallah endak ya mb ya karena kita di takdirkan begini jadi buat apa kecewa karena semua itu dari Allah, ee anggap aja kita ada permasalahan ini ya kita selesaikan tidak ada kata kecewa, ya masak kecewa pada diri sendiri ya nanti malah bisa jadi beban pikiran.</u>	Menganggap semua yang terjadi adalah suatu kehendak dari Allah, serta menerima permasalahan yang datang
	P : jadi lebih ke ikhlas dengan takdir gitu ya pak ?	
345	I : betul, enjeh mb	
	P : apa yang bapak lakukan untuk mengurangi stres yang bapak alami ?	
	I : di kantor atau di mana ini mb ?	
	P : di kantor pak	
350	I : ya biasanya <u>kalo saya dan temen-temen itu keluar bareng mb, keluar bareng itu entah kemana, entah makan bareng ya mungkin tetep kekompakan tadi mb, kalo kita kumpul bareng temen itu serasa sudah</u>	Mencari support system dari rekan kerja dan orang terdekat

355	<u>seperti keluarga mb, enak gitu mb kumpul bareng temen, beban langsung hilang rasanya, hahaha</u>	
	P : jadi memang di sini kekeluargaannya memang sangat erat ya pak ya ?	
360	I : insyaallah mb enjeh, kumpul bareng temen-temen tu enak mb	
365	P : jika permasalahan datang secara bersamaan bagaimana cara bapak mengatasinya apakah bapak akan menyerah begitu saja atau mencari jalan keluarnya ?	
370	I : ya sebisa mungkin saya cari jalan keluarnya mb, dalam kutip tidak saklek untuk diam, ya sebisa mungkin saya cari jalan keluarnya jangan di biarkan kalo dibiarkan malah tambah berat nantinya jadi tetep kita benahi sedikit-sedikit apa yang kurang kita benahi jadi kita cari jalan keluarnya, gitu mb iis	
375	P : kira-kira bapak pernah melamun ngak pak saat bekerja ?	
380	I : kalo pribadi saya, mungkin ngak pernah melamun ya dalam arti <u>kalo saya capek ya dibuat tidur saja, hahaha. Mak ler gitu mb jadi kalo bisa ngak ngelamun, nanti malah saya dimasukin ustadz arif nanti kalau ngelamun, hahaha, jadi kalau bisa saya pribadi enggak pernah melamun sih mb ? jadi walaupun ada permasalahan diam sebentar, ya tadi mb mak ler gitu, kalau ngak izin sebentar sama temen-temen buat keluar sebentar cari hawa begitu mb</u>	Mencari kegiatan baru untuk menghibur diri ketika sedang penat di pekerjaan
385	P : apakah dengan tidur mampu mengurangi stres yang bapak alami ?	
390	I : ya kalo tidur bisa mb, <u>ya kan karena kita capek kelelahan dalam arti yaudah tidurin aja, seperti yang saya bilang tadi kalo ada sesuatu yaudah tidurin saja, dan selesai yaudah Alhamdulillah ya enak gitu</u>	Mental Disagment
395	P : bangun-bangun langsung seger ya pak ya ?	
	I : ya begitu mb, hahaha, ora ngantuk lagi mb	
	P : oiya pak pernah ngak bapak menggunakan waktu istirahat kerja untuk tidur pak ?	

400	I : tetep pernah walaupun izin sebentar, kadang saya pernah mb sholat dhuha itu saya ketiduran mb, karena saking ngantuknya, jadi selesai tiba-tiba mak ler gitu, itu bener mb saya jujur itu jadi ya pasti lah	
405	P : o iya pak pernah ngak bapak melampiaskan permasalahan yang bapak alami dengan mengkossumsi obat-obatan atau minuman keras ?	
410	I : Alhamdulillah tidak mb, jadi obat saya tu Cuma 1 mb kumpul sama temen makan-makan udah wes itu langsung fresh mb, hahaha, kadang ustadz arif ngajak makan, “ayo mas redi makan” ayo gitu hahaha, ya apa ya tidak pernah sih mengkonsumsi obat-obatan keras, kalau obat sewaktu sakit	
415	iya, tadi sewaktu stres ndak pernah, ya kalo bisa jangan lahh	
	P : pendapat bapak dengan orang yang mengkonsumsi narkoba atau miras saat ada masalah gimana pak ?	
420	I : kalau menurut saya kurang bagus ya kurang baik juga dalam arti untuk kesehatan juga kalau kita lampiaskan saat kita stres terus minum-minuman keras itu tidak ada diajarkan kita, kita di sini kan di pondok juga	
425	jadi tidak ada kata minuman keras atau obat-obatan juga, jadi ya kita hindari itu semua, jadi menurut saya itu kurang bagus untuk orang lain ataupun diri saya sendiri.	
430	P : ngak baik buat agama juga ngak baik untuk kesehatan ya pak ?	
	I : betul apalagi kita di lembaga muslim kan ya di pondokan juga apalagi kita juga orang muslim kan ya sebisa mungkin dijauhi lah ya	
435	P : sekiranya cukup sih pak wawancara hari ini	
440	I : oww sudah mb, Alhamdulillah, gitu ya mb iis ya, saya minta maaf kalau ada kata-kata yang salah atau keliru yang mungkin juga tidak mengenakkan, ya mungkin bercandaan kita juga sudah lumrah lah, kalo bahasa jawane iku tombo spaneng, tombo ngantuk ya sering bercanda aja	

445	P : iya pak , dari saya sendiri juga minta maaf kalau ada salah kata dan sedang mengganggu waktunya	
	I : Inysaallah tidak mb, Alhamdulillah semoga barokah semuanya	
	P : aamiin pak, makasih ya pak	
	I : iya mb iis sama-sama	

Nama : RA (inisial)  
 Usia : 22 Tahun  
 Hari/Tanggal : 22 Maret 2023  
 Profesi : Teller  
 Tempat : Kantor tempat bekerja  
 Keterangan : P (Peneliti), I (Informan)

No	Transkrip Wawancara	Temuan
1	P : assalamualaikum mas	
	I : waalaikumsalam mb	
5	P : sebelumnya maaf ya mas sudah mengganggu waktunya, perkenalkan saya iis karimah mahasiswa dari uin solo yang sedang melakukan penelitian di sini	
	I : o iya mb ngak papa, insyaallah ngak ganggu kok	
10	P : benar ya dengan mas RA (inisial) selaku bagian teller ?	
	I : iya mb benar	
	P : umurnya berapa mas saat ini	
	I : umurnya 17 tahun, hahaha	
15	P : hahaha, apa iya mas dulu sudah sempet ngobrol sama masnya	
	I : hahaha, kalo umur mau 22 tahun	
	P : o iya mas sebelumnya bisa dijelaskan dikit ngak mas tentang pekerjaan bagain teller itu bagaimana ?	
20	I : pekerjaan di teller ya ngelayanin orang yang mau transaksi ya intinya itulah, teller kan intinya melayani orang yang mau transaksi ya seperti merekap atau mengatur dana keluar atau masuk di koperasi mb	
25	P : kira-kira kendala apa yang dialami saat bekerja dibagian teller mas ?	
	I : kendalanya ya kalo lagi ramai, harus ngelayanin satu satu dan juga harus teliti	
30	P : oww jadi kalau kurang fokus bisa salah masukin data gitu ya mas ?	

	I : iya mb benar, kalau kita salah masukin data nanti di pembukuan juga beda jadinya kendala sih disitu sih mb kalau bagian teller	
35	P : bagaimana sikap mas RA (inisial) saat menghadapi masalah di kantor ?	
40	I : ya sikapnya ya harus tetep dihadapi ya gak bisa di tinggal gitu aja, <u>kita ngadapinya dengan legowo aja gak usah dengan emosi atau segala macam lah</u> , ya di hadapi dengan santai aja terus cari titik permasalahannya baru kita selesaikan langsung aja gak usah bertele-tele gitu lah mb kira-kira.	Menyikapi setiap masalah yang datang dengan cara ikhlas
	P : apa yang akan mas RA (inisial) lakukan saat menghadapi masalah di kantor ?	
45	I : ya itu tadi mb, <u>ngak grusa-grusu lah kalo menghadapi masalah, dihadapi dengan santai aja. Dan cari titik masalahnya apa kemudian cari solusinya apa terus kita selesaikan bareng-bareng cari orang buat penengah</u>	active coping
50	<u>terus diselesaikan gitu aja sih mb</u>	
	P : kira-kira apa penyebab adanya masalah tersebut mas ?	
55	I : penyebabnya kalau masalah kantor ya dari kita sendiri sebagai anggota ya dari tapi biasanya dari diri kita sendiri sih ya kadang juga karena telat ya segala macam lah, kan aku teller ya kalau teller biasanya tu laporannya harus sinkron ya nah itu masalah keuangan yang gak sinkron itu bisa jadi masalah terus pembukuan yang gak lengkap itu sih biasanya	
60		
	P : o iya persiapan apa saja sih yang biasa mas RE (inisial) lakukan sebelum memulai aktifitas kerja ?	
65	I : persiapan ya sarapan terus nyiapin pakaian lah segala macam terus manasin motor terus gak lupa nyiapin apa saja yang harus di bawa dan gak lupa berdoa sih mb, hahaha.	
70	P : apa saja sih persiapan yang mas RA (inisial) lakukan untuk menghadapi beban kerja di tempat mas bekerja ?	
75	I : ow <u>kalau itu sebisa mungkin sebelum berangkat kerja saya nol kan dulu pikiran saya, dalam artian merefresh lah biar pikiran kita tu fresh ketika pergi bekerja jadi sebelum masuk kantor tuh kalo ada masalah</u>	Planning



	<u>masalahnya dibuang dulu segala macamnya kita freshkan dulu baru yang mau kita lakukan baru kita langsung bisa mengerjakannya gitu.</u>	
80	P : apa saja harapan mas untuk kedepannya terkait dengan permasalahan yang mas hadapai saat ini ditempat kerja ?	
85	I : ya harapan kedepannya ya kita ngak ada masalah lagi gitu, meminimalisir masalah lah biar kedepannya ngak ada masalah lagi gitu sih mb	
	P : apa yang mas lakukan saat jam istirahat kerja di kantor ?	
	I : ya kalau jam istirahat ya makan mb, hahaha	
	P : hahaha, ngak tidur ya mas berarti ?	
90	I : ya kalau udah makan tidur kalau masih ada waktu mb, hahaha	
	P : kegiatan apa saja yang mas RA lakukan saat megalami stres di tempat kerja ?	
95	I : ya, <u>seringnya sih ngajak keluar temen-temen kemana gitu, entah untuk makan atau cari apa gitu mb, haha. Kalau di kantor terus kan suntuk mb</u>	Suppression of competing active
	P : menurut mas RA apakah dengan tidur bisa menghilangkan stres ?	
100	I : kalau menghilangkan enggak ya mb, tapi kalau mengurangi iya, kalau bangun tidur tapi langsung kepikiran masalah yang saya alami ya balik lagi stresnya mb, hahaha	
105	P : o iya mas, apa pendapat mas RE tentang seseorang yang suka menunda-nunda dalam menyelesaikan masalahnya mas ?	
110	I : emmm, pendapatnya apa ya mb, kalau aku sih kurang pas gitu lo mb, harusnya kan kalau ada apa-apa kan harus segera diselesaikan kan ya, jadi ngak di tunda-tunda gitu loh, ya kek ngak pas aja gitu lo mb masak ada masalah malah di tunda-tunda. Hahaha	
	P : kalau untuk mas RE sendiri pernah ngak menunda suatu pekerjaan ?	
115	I : ya pernah mb, hahaha	
	P : kira-kira alasannya apa mas kok menunda pekerjaan ?	
	I : <u>alasanya ya mager, hahaha</u>	Restraint coping

120	P : hahaha, manusiawi ya mas kalau mager itu, kira-kira magernya kenapa ?	
	I : <u>ya kek masih belum semangat gitu lo mb untuk ngerjainnya, jadi harus ada semangat dulu, kalau ngak ada ya belum dikerjain dulu mb. Hahaha</u>	Restraint coping
125	P : kira-kira cara dapat semangatnya gimana mas ?	
130	I : ya itu mb, suasana hati harus bahagia, misal bisa dengan keluar bareng temen-temen gitu mb. Itu sudah bisa mentrasver semangat mb. Hahaha	
	P : adakah dukungan dari keluarga, temen kerja, atau atasan untuk membantu permasalahan di tempat kerja mas ?	
	I : ya ada mb	
135	P : kira-kira dukungan seperti apa yang sering mas terima ?	
140	I : <u>ya dukungannya biasanya berupa pendapat mb atau solusi lah, entah itu dari keluarga atau temen. Gimana masalahnya kita cari solusinya baiknya gimana gitu.</u>	Seeking support for instrumental reasons
	P : oww jadi lebih ke bantuan berupa saran atau pendapat gitu ya mas ?	
	I : iya mb, jadi <u>lebih ke saran yang sering beliau berikan ke saya saat ada masalah</u>	Seeking support for instrumental reasons
145	P : saat mas sedang stres apakah simpati dari orang lain mampu mengurangi stres yang mas alami ?	
	I : ya sedikit mampu ya	
	P : karena apa mas biasanya ?	
150	I : <u>seenggaknya ya mengurangi beban lah kalau di pikir sendiri malah bingung juga jadi pikiran juga mb.</u>	Seeking for emotional reasons
155	P : apakah dengan cara tersebut mampu membuat mas merasa lebih baik saat mengalami stres di tempat kerja ?	
	I : ya kalau <u>merasa lebih baik iya mb, soalnya saya kan mendapat perhatian dari mereka orang terdekat saya</u>	Seeking for emotional reasons
160	P : apa yang mas bicarakan dengan rekan kerja saat jam istirahat kerja atau saat tidak menghadapi banyak pekerjaan ?	
	I : ya biasanya tentang kegiatan kerja sih mb, kalau ngak ngomong soal pekerjaan ya	

165	terkait yang lain mb, karena ngak harus tentang pekerjaan juga kan.	
	P : pernah ngak mas, berfikir kalau pekerjaan yang dilakuin itu kurang maksimal ?	
	I : pernah mb	
170	P : kira-kira apa mas alasannya kok merasa kurang maksimal gitu ?	
	I : ya misal kita ngak dapat support lah dari atasan, misal kita ada masukan tapi ngak diterima gitu,	
175	P : oww jadi pernah gitu ya mas, kita ada masukan tapi ngak diterima karena mungkin kurang pas gitu yaa	
	I : ya sering mb kek gitu, karena pikiran orang kan beda-beda ya mb, sering berbeda gitu	
180	P : saat dalam kondisi di atas kira-kira siapa penyebab adanya masalah tersebut mas ?	
	I : ya berasal dari diri sendiri mb	Kepribadian
	P : alasannya apa mas ?	
185	I : alasannya <u>ya karena kita yang mulai mb, kalau kita diem aja ngak akan ada masalah mb, karena kita yang mulai berarti kan masalahnya berasal dari diri kita sendiri mb, hahaha</u>	Kepribadian (internal locus control)
	P : kira-kira apa yang membuat mas bertahan di pekerjaan mas saat ini ?	
190	I : ya yang membuat bertahan sih lingkungannya mb, sama kekeluarganya disini tu dekat sesama rekan kerja, yang mungkin tidak bisa saya temui di tempat kerja lain	
195	P : o iya ya mas, maaf mas kalau mas RE mendapat teguran dari atasan, teman kerja atau bahkan dari nasabah bagaimana sikap mas RE menghadapi itu semua ?	
200	I : saya akan <u>intropeksi diri mb, terus kita terima terus besoknya kita perbaiki apa yang menjadi alasan mereka menegur saya, yang kurang apa yang harus ditambah apa harus kita laksanakan gitu mb.</u>	acceptation
205	P : bagaimana mas redi melihat suatu permasalahan ? apakah sebagai tantangan atau cobaan ?	

	I : permasalahan itu tantangan iya cobaan juga iya hahaha	
	P : tapi lebih cenderung ke yang mana mas ?	
	I : lebih ke tantangan mb	
210	P : kira-kira alasannya apa mas ?	
	I : alasannya ya <u>biar kebal aja mb, hahaha, biar nantinya kalau ada masalah lagi bisa menghadapinya dengan santai gitu lo mb</u>	Positif reinterpretation and growth
215	P : menurut mas redi apa pentingnya keutamaan berdoa sebelum melakukan suatu pekerjaan ?	
220	I : <u>pentingnya doa ya sangat penting sih mb, soalnya kan kita nggak sendiri ya kita harus minta sama yang di Atas juga, minta agar dimudahkan segala urusan kita. Jadi menurut saya berdoa itu sangat penting sih mb.</u>	Turning to religion
225	P : keutaamaan berdoa sebelum melakukan sesuatu itu memang benar adanya ya mas, oiya mas kegiatan keagamaan ditempat kerja yang mas rasa mampu membuat mas menjadi lebih tenang ?	
230	I : kegiatannya ya mb, ya <u>Alhamdulillahnya di sini tu setiap pagi selalu baca quran bersama dan itu menurut saya tu membuat saya menjadi lebih tenang mb, ayem gitu selain itu setiap habis kerja itu biasanya malemnya tu kita kumpul pengajian gitu mb.</u>	Turning to religion
	P : itu agenda setiap hari ya mas ?	
235	I : enggak mb, setiap malam jumat biasanya, terus setiap akhir bula kita juga ada pengajian mb	
	P : lokasi pengajiannya di sini mas ?	
240	I : oww enggak mb, lokasi pengajiannya di TPKU sana, di sebrang sana lo mb, tempat kita juga sebenarnya	
	P : menurut mas, apa sih makna ikhlas itu ?	
	I : emm, ikhlas itu menerima mb, kalau menurut saya menerima semua takdir Allah yang diberikan ke kita gitu sih mb,	
245	P : saat dalam kondisi seperti apa mas menyadari bahwa mas itu sedang stres	
	I : kondisi ? kondisi apa ya mb, haha	
250	P : misal pas nasabahnya banyak, pembukuan yang berbeda atau hal lain yang bisa buat mas merasa stres	

	I : nasabahnya banyak terus banyak yang komplain sih mb, terus hilang konsentarsi.	Gejala Stres
	P : biasanya komplennya dalam hal apa mas ?	
255	I : biasanya sih dalam hal penghitungan ya mb entah itu uangnya ngak pas, kurang gitu sih mb	
	P : saat dihadapkan dengan banyak masalah baik itu di rumah atau di kantor apa yang akan mas lakukan ?	
	I : maksudnya gimana ini mb, haha	
260	P : jadi misal mas nih mendapat masalah secara bersamaan gitu entah itu masalah di rumah, kantor, teman yang datang secara bersamaan apa yang akan mas lakukan ?	
265	I : oww, <u>pertama sih saya akan nenangin diri dulu ya mb</u>	Daniel
	P : jadi ngak langsung ke penyelesain masalahnya ya mas ?	
270	I : heem mb, nanti masalah mana yang harus saya selesaiinya dulu, masalah keluarga atau di kerjaan saya pilih dulu, yang lebih berat yang mana saya akan selesaikan lebih dulu mb	
	P : o iya mas, pernah kecewa ngak sama diri sendiri ?	
	I : kecewa ? belum pernah sih mb saat ini	
275	P : menerima gitu ya mas, ikhlas jadinya	
	I : iya mb seperti itu, <u>dihadapi dengan ikhlas mb haha</u>	Focus and fenting of emotion
	P : apa usaha yang mas lakukan untuk mengurangi stres yang dialami ?	
280	I : usahanya ya paling saya akan <u>cari udara segar di luar cari tempat yang bisa bikin saya fresh mb, itu keknya udah cukup sih cari suasana baru lah mb intinya</u>	Eksplor dunia luar untuk mengurangi stres
285	P : jika masalah secara bersamaan bagaimana cara mas menyelesaikannya ?	
290	I : <u>saya akan cari jalan keluarnya mb, cari titik permasalahan yang paling berat di mana terus saya selesaikan dulu terus satu-satu saya selesaiin masalah yang masih ada kalau ngak ya cari bantuan orang lain buat saran bagaimana cara menyelesaikannya gitu mb</u>	Behavioral disagement

	P : seberapa sering mas melamun ditempat kerja ?	
	I : melamun ya ngak sering sih mb	
295	P : tapi pernah mas ?	
	I : ya pernah tapi kadang-kadang ya ngak sering sih mb, haha	
	P : itu karenaapa mas melamunnya ?	
300	I : karena <u>belum dapat mood aja mb, harus ngumpulin mood dulu baru saya bisa melakukan pekerjaan saya, sambil mainan hp gitu melamunnya mb</u>	Mental disagement
	P : jadi boleh ya mas di saat jam kerja main hp ?	
305	I : boleh mb yang penting ngak main hp saat ada nasabah	
	P : apakah dengan tidur mampu mengurangi stres yang mas alami ?	
310	I : ya bisa mb, mengurangi tapi ngak menghilangkan stres, haha	
	P : pernahkan mas menggunakan waktu istirahat kerja untuk tidur ?	
	I : <u>pernah, sering mb hahaha</u>	Mental disagement
315	P : jam istirahatnya berapa jam sih mas di sini ?	
	I : emmm, sebelum dhuhur itu istirahat jam setengah 12 sampai jam 1 mb	
	P : berarti 1 jam setengah ya mas istirahatnya ?	
	I : iya mb	
320	P : ee pernahkah mas melampiaskan permasalahan yang mas alami dengan mengkonsumsi obat-obatan atau minuma keras ?	
	I : eee Alhamdulillah ngak pernah mb	
325	P : tapi pernah ngak mas ada keinginan untuk mencoba haha	
	I : enggak pernah sama sekali sih mb	
	P : pendapat mas dengan orang yang mengkonsumsi itu gimana mas ?	
330	I : ya lemah iman itu mb, haha cara berpikinya pendek dia karena dia kan ngak terjaga sama imannya maka dia larinya kesitu kenapa ngak lari sama yang di Atas aja	
335	P : iya ya mas, keknya sudah cukup mas wawancaranya, sebelumnya saya ucapkan	

	makasih ya mas buat waktunya dan maaf kalau ada salah-salah kata selama waktu wawancara	
	I : iya mb ngak papa	

## Lampiran 8 Hasil Observasi

Tabel Hasil Observasi IU.A

NO	Aspek	Aktivitas Yang Muncul	Ya	Tidak
<b><i>Problem Focused Coping</i></b>				
1.	Perilaku aktif dalam mengatasi coping ( <i>active coping</i> )	a. Menjawab pertanyaan dengan tenang dan lancar	✓	
2.	Perencanaan ( <i>planning</i> )	a. Melakukan persiapan sebelum melakukan suatu pekerjaan		✓
3.	Penekanan kegiatan lain ( <i>suppression of competing activities</i> )	a. Segera melayani nasabah dengan baik	✓	
4.	Penundaan perilaku mengatasi stres ( <i>restrain coping</i> )	a. Membiarkan nasabah menunggu		✓
5.	Mencari dukungan sosial berupa bantuan ( <i>seeking support for instrumental reason</i> )	a. Meminta bantuan rekan kerja saat bekerja		✓
<b><i>Emotion Focused Coping</i></b>				
1.	Mencari dukungan sosial untuk alasan emosional ( <i>seeking support for emotional reason</i> )	a. Mengobrol dengan rekan kerja untuk menghibur diri agar tidak jenuh	✓	
2.	Menginterpretasi kembali emosi secara positif ( <i>positif reinterpretation and growth</i> )	a. Berkata kasar saat bekerja		✓
3.	Penerimaan ( <i>acceptation</i> )	a. Sikap Mengambil hikmah di setiap masalah	✓	
4.	Kembali ke agama ( <i>turning to religion</i> )	a. Sering mengucapkan kalimat thayyibah	✓	
		b. Melaksanakan shalat sunnah	✓	
5.	Peningkaran ( <i>denial</i> )	a. Mengabaikan masalah yang sedang dialami		✓
		b. Menjauh saat banyak nasabah		✓
<b><i>Maladaptive Coping</i></b>				
1.	Focus and venting emotion	a. Sikap tidak puas dengan hasil kerja		✓
2.	Behavioral disagment	a. Terlihat lesu dan tidak		✓



		bersemangat kerja		
3.	Mental disangement	a. Banyak melamun saat bekerja		✓
		b. Menyendiri		✓
		c. Bermain hp saat senggang	✓	
4.	Penggunaan alcohol dan obat-obatan	a. Mengonsumsi alcohol ataupun obat-obatan terlarang		✓

Tabel Hasil Observasi IU. RE

NO	Aspek	Aktivitas Yang Muncul	Ya	Tidak
<b><i>Problem Focused Coping</i></b>				
1.	Perilaku aktif dalam mengatasi coping ( <i>active coping</i> )	a. Menjawab pertanyaan dengan tenang dan lancar	✓	
2.	Perencanaan ( <i>planning</i> )	a. Melakukan persiapan sebelum melakukan suatu pekerjaan		✓
3.	Penekanan kegiatan lain ( <i>suppression of competing activities</i> )	a. Segera melayani nasabah dengan baik	✓	
4.	Penundaan perilaku mengatasi stres ( <i>restrain coping</i> )	a. Membiarkan nasabah menunggu		✓
5.	Mencari dukungan sosial berupa bantuan ( <i>seeking support for instrumental reason</i> )	a. Meminta bantuan rekan kerja saat bekerja	✓	
<b><i>Emotion Focused Coping</i></b>				
1.	Mencari dukungan sosial untuk alasan emosional ( <i>seeking support for emotional reason</i> )	a. Mengobrol dengan rekan kerja untuk menghibur diri agar tidak jenuh	✓	
2.	Menginterpretasi kembali emosi secara positif ( <i>positif reinterpretation and growth</i> )	a. Berkata kasar saat bekerja		✓
3.	Penerimaan ( <i>acceptation</i> )	a. Sikap Mengambil hikmah di setiap masalah	✓	
4.	Kembali ke agama ( <i>turning to religion</i> )	a. Sering mengucapkan kalimat thayyibah	✓	
		b. Melaksanakan shalat sunnah	✓	

5.	Pengingkaran ( <i>denial</i> )	a. Mengabaikan masalah yang sedang dialami		✓
		b. Menjauh saat banyak nasabah		✓
<b><i>Maladaptive Coping</i></b>				
1.	Focus and venting emotion	a. Sikap tidak puas dengan hasil kerja		✓
2.	Behavioral disagment	a. Terlihat lesu dan tidak bersemangat kerja		✓
3.	Mental disangement	a. Banyak melamun saat bekerja		✓
		b. Menyendiri		✓
		c. Bermain hp saat senggang	✓	
4.	Penggunaan alcohol dan obat-obatan	a. Mengonsumsi alkohol ataupun obat-obatan terlarang		✓

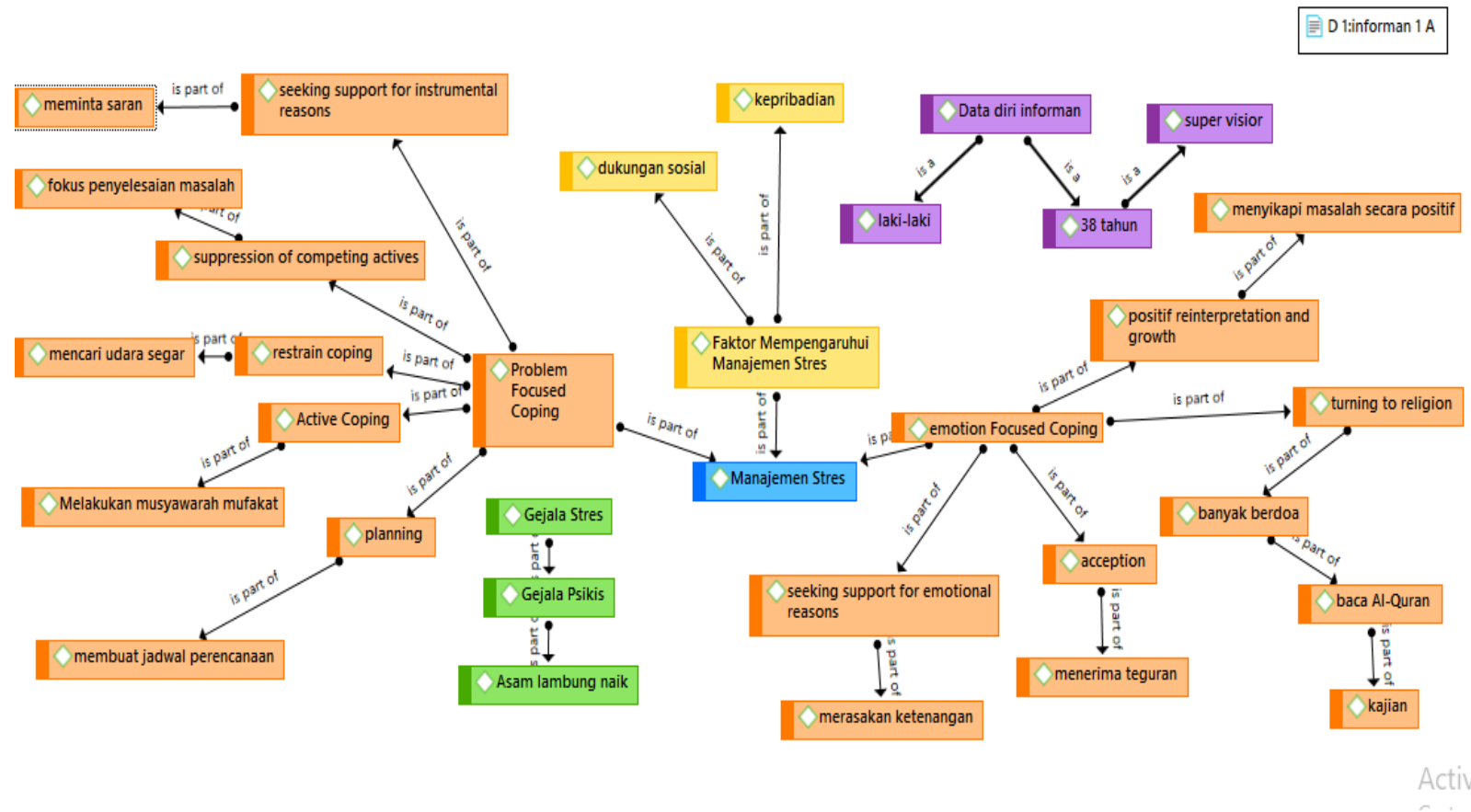
#### Hasil Observasi IU.RA

NO	Aspek	Aktivitas Yang Muncul	Ya	Tidak
			<b><i>Problem Focused Coping</i></b>	
1.	Perilaku aktif dalam mengatasi coping ( <i>active coping</i> )	a. Menjawab pertanyaan dengan tenang dan lancar	✓	
2.	Perencanaan ( <i>planning</i> )	a. Melakukan persiapan sebelum melakukan suatu pekerjaan		✓
3.	Penekanan kegiatan lain ( <i>suppression of competing activities</i> )	a. Segera melayani nasabah dengan baik	✓	
4.	Penundaan perilaku mengatasi stres ( <i>restrain coping</i> )	a. Membiarkan nasabah menunggu		✓
5.	Mencari dukungan sosial berupa bantuan ( <i>seeking support for instrumental reason</i> )	a. Meminta bantuan rekan kerja saat bekerja	✓	
<b><i>Emotion Focused Coping</i></b>				
1.	Mencari dukungan sosial untuk alasan emosional ( <i>seeking support for emotional reason</i> )	a. Mengobrol dengan rekan kerja untuk menghibur diri agar tidak jenuh	✓	
b	Menginterpretasi kembali emosi secara positif	a. Berkata kasar saat bekerja		✓

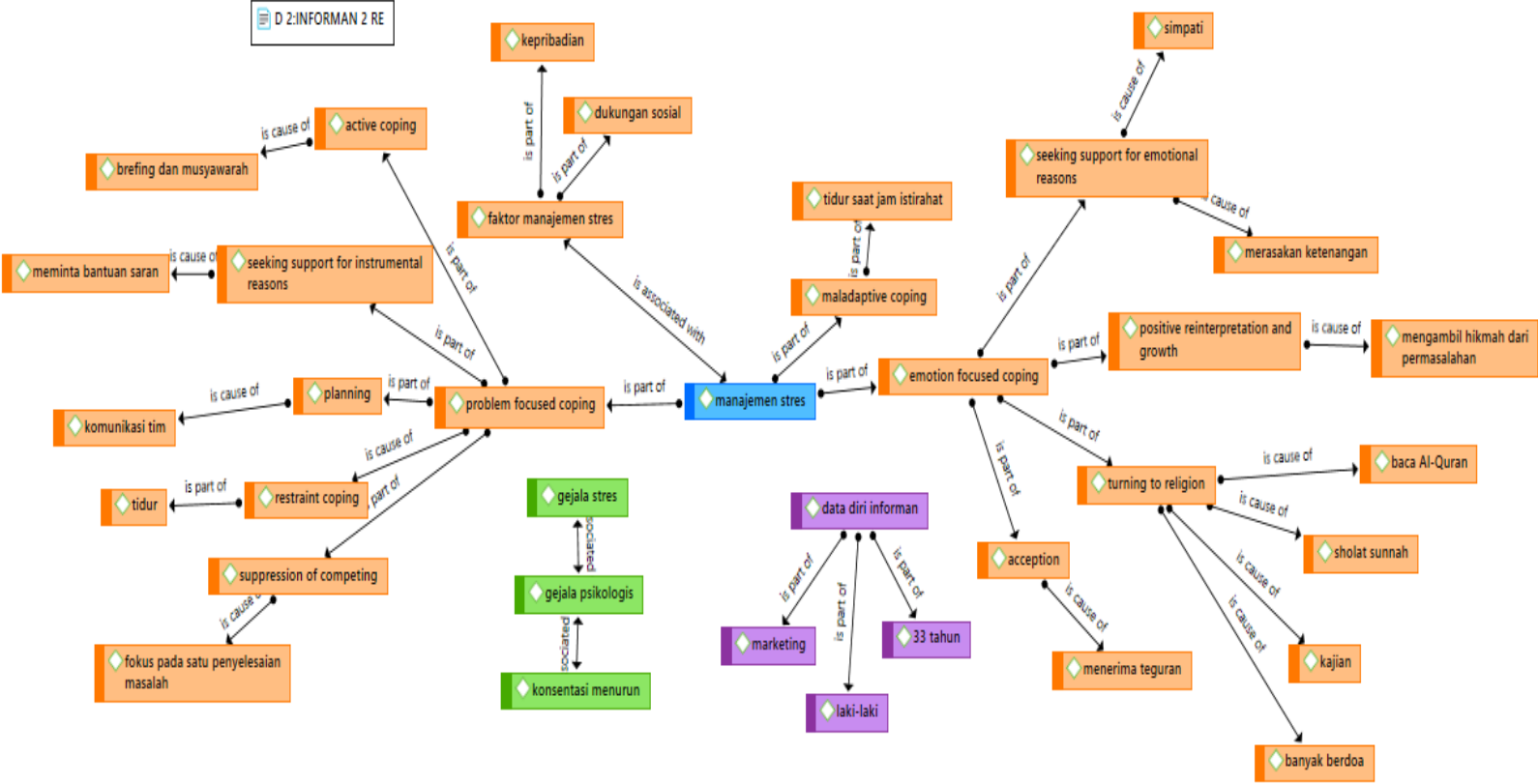
	<i>(positif reinterpretation and growth)</i>			
3.	Penerimaan ( <i>acceptation</i> )	a. Sikap Mengambil hikmah di setiap masalah	✓	
4.	Kembali ke agama ( <i>turning to religion</i> )	a. Sering mengucapkan kalimat thayyibah	✓	
		b. Melaksanakan shalat sunnah		✓
5.	Peningkaran ( <i>denial</i> )	a. Mengabaikan masalah yang sedang dialami		✓
		b. Menjauh saat banyak nasabah		✓
<b><i>Maladaptive Coping</i></b>				
1.	Focus and venting emotion	a. Sikap tidak puas dengan hasil kerja		✓
2.	Behavioral disagment	a. Terlihat lesu dan tidak bersemangat kerja		✓
3.	Mental disangement	a. Banyak melamun saat bekerja		✓
		b. Menyendiri		✓
		c. Bermain hp saat senggang	✓	
4.	Penggunaan alkohol dan obat-obatan	a. Mengonsumsi alkohol ataupun obat-obatan terlarang		✓

Lampiran 9 Hasil Coding Atlas.Ti

Hasil coding Atlas.Ti IU.A



Hasil Coding Atlas.Ti IU.RE





## Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Iis Karimah  
Tempat dan Tanggal Lahir : Grobogan, 31 Desember 1999  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Ds. Tanjungrejo Kec. Wirosari  
rt.07/rw.02 Kab Grobogan Jawa Tengah  
Email : [iiskarimah31@gmail.com](mailto:iiskarimah31@gmail.com)  
Riwayat pendidikan : TK Pertiwi Tanjungrejo  
SDN 3 Tanjungrejo  
MTS Puteri Sunniyyah Selo  
MA Salafiyah Kajen Pati  
UIN Raden Mas Said Surakarta