

PERBEDAAN TINGKAT STRES KERJA DITINJAU DARI PENGGUNAAN STRATEGI *COPING STRESS* PADA SALES DI PT. X

Wahyu Fajar Bahari

Jurusan Psikologi, FIP, Unesa, email: wahyubahari@mhs.unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat *stress* kerja ditinjau dari penggunaan strategi *coping stress* pada sales di PT. X. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif komparasi dengan teknik analisa *independent sample t-test*. Jumlah subjek penelitian sebanyak 231 orang yang dipilih dengan menggunakan teknik sampel populasi. Instrumen yang digunakan untuk pengujian pada penelitian ini adalah skala psikologi, yang terdiri dari skala stres kerja dan skala strategi *coping stress*. Skala strategi *coping stress* yang merupakan modifikasi dari skala strategi *coping* yang mengadopsi teori Lazarus. Skala stres kerja disusun berdasarkan gejala dan indikator yang dikemukakan Robbins. Uji hipotesis menunjukkan terdapat perbedaan, dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 ($0.000 < 0.05$) sehingga berdasarkan syarat pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan tingkat stres kerja ditinjau dari penggunaan strategi *coping stress* pada sales di PT. X.

Kata Kunci: Stres Kerja, Strategi *Coping Stress*.

Abstract

This research aims to determine the difference in occupational stress levels are reviewed from the use of a stress coping with strategy in sales at PT. X. The research method used is quantitative comparison with independent sample T-Test. The number of research subjects as many as 231 people were selected using the population sample technique. The instrument used for testing on this research is the psychology scale, which consists of scale work stress and a scale of coping with stress strategies. The scale of the coping with stress strategy was a modification of the scale of coping with strategies that adopted Lazarus theory. Work stress scales are based on symptoms and indicators expressed by Robbins. The hypothesis test indicates there is a difference, with a significance value of 0.000 ($0.000 < 0.05$) so that based on the test conditions it can be concluded that there is a difference in occupational stress levels reviewed from the use of coping with strategies Stress on sales at PT. X.

Keyword: Work Stress, Coping Stress Strategy.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan unsur utama dalam organisasi yang berperan penting dalam menjalankan roda kehidupan organisasi, pertumbuhan dan perkembangan suatu organisasi tergantung pada peran yang dilakukan oleh anggota organisasi. Perusahaan sebagai organisasi yang memiliki tujuan yang diusahakan bersama karyawan sebagai anggota organisasi sekaligus sebagai sumber daya yang memiliki nilai tertinggi bagi organisasi, maka penting bagi perusahaan untuk memperhatikan karyawan sebagai manusia dan bukan sebagai alat pencapai tujuan semata, perhatian tersebut bisa dalam bentuk kesejahteraan secara materil atau non materil. Allen (As'ad, 2009) menyatakan bahwa sebaik apapun organisasi direncanakan dan diawasi, namun apabila sumber daya manusiaanya tidak menjalankan minat dan gembira maka suatu organisasi tidak akan mencapai hasil yang sebenarnya dapat dicapai.

Kondisi fisik yang baik dapat mendukung seseorang menjalankan pekerjaan dengan baik pula. Demikian

halnya dengan sisi psikologis seseorang, keadaan psikologis dapat mempengaruhi kinerja seseorang. Menjadi bagian penting ketika pikiran seseorang tidak terfokus pada masalah-masalah dalam lingkungan pekerjaannya, salah satunya adalah stres kerja, sehingga kinerja seseorang tidak menurun. Apabila kondisi tersebut dapat tercapai, maka diharapkan produktivitas perusahaan akan meningkat.

Sebuah perusahaan dalam proses mencapai keberhasilannya harus memiliki individu-individu dengan kompetensi unggul, yang bersedia bekerja pada saat dan tempat yang tepat. Sales, modal dan teknologi merupakan kebutuhan dasar bagi berkembangnya suatu perusahaan dalam menciptakan suatu kualitas produk, hal tersebut juga berlaku bagi perusahaan khususnya bidang Sales/penjualan.

Untuk mencapai tujuan tersebut perlu dicari kendala-kendala yang menghambat, salah satunya adalah stres kerja. Seiring dengan persaingan perusahaan yang semakin berkembang dan menuntut kinerja yang semakin

maksimal, sangat berpengaruh besar pada stres kerja. Perusahaan-perusahaan dihadapkan pada mayoritas kerja yang penuh dengan stres. Pada kenyataannya banyak *sales* yang sering mengalami beberapa kondisi yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan dalam ruang lingkup pekerjaannya. Hal ini dapat disebabkan karena adanya serangkaian tuntutan yang berkaitan dengan pekerjaan seperti beban kerja yang berlebihan, keterbatasan waktu, adanya konflik peran, hubungan yang kurang harmonis dengan rekan kerja, perubahan gaya manajerial yang kurang sesuai dan hal lain yang dapat menyebabkan seseorang merasa tertekan sehingga secara potensial dapat memicu timbulnya stres kerja pada *sales*. Stres kerja merupakan suatu kondisi dimana seorang *sales* dihadapkan dengan tuntutan, hambatan, peluang dan tantangan yang berbeda atau tidak sesuai dengan kondisi yang diharapkan sehingga dapat mempengaruhi kondisi fisik dan mentalnya serta dapat berakibat baik maupun kurang baik bagi dirinya maupun lingkungan organisasi (perusahaan). Oleh karena itu, keberadaan stres kerja harus disadari oleh *sales* dan perusahaan agar dapat diketahui apa yang membuat *sales* stres dilingkungan kerjanya.

Perhatian khusus terkait stres kerja merupakan sebuah fenomena psikologis yang dapat terjadi oleh setiap pekerja dalam segala bidang pekerjaan. Robbins (1996) mendefinisikan bahwa stres kerja merupakan beban kerja yang berlebihan, perasaan sulit dan ketegangan emosional yang menghambat performansi individu. Dari pengertian tersebut, stres kerja merupakan salah satu hal yang bisa memicu timbulnya masalah dalam perusahaan dan menuntut penanganan serius, karena dikhawatirkan mempengaruhi produktivitas. Robbins (1996) mengungkapkan bahwa dari hasil sebuah survey pada 600 pekerja di Amerika, 276 orang mengatakan bahwa pekerjaan mereka sangat penuh dengan stres dan 204 orang mengatakan bahwa stres yang mereka alami terlalu buruk dan mendorong mereka untuk berhenti bekerja. Fenomena terkait stres kerja perlu diperhatikan oleh perusahaan, sebab kesejahteraan *sales* secara psikologis akan berdampak pada sikap yang cenderung positif sehingga secara masif *sales* akan beranggapan bahwa tekanan adalah tantangan yang harus diselesaikan.

Quick dan Quick (dalam Almasitoh, 2011) mengkategorikan jenis stres menjadi dua yaitu yang pertama adalah *Eustress*, merupakan akibat positif yang ditimbulkan oleh stres yang berupa timbulnya rasa gembira, perasaan bangga, menerima suatu hal sebagai tantangan, merasa cakap dan mampu melakukan berbagai hal, meningkatnya motivasi untuk berprestasi, semangat kerja tinggi, produktivitas tinggi, timbul harapan untuk dapat memenuhi tuntutan pekerjaan, serta meningkatnya

keaktivitas dalam situasi kompetitif. Jenis stres kerja yang kedua ialah *Distress*, merupakan akibat negatif yang merugikan misalnya perasaan bosan, frustrasi, kecewa, kelelahan fisik, gangguan tidur, mudah marah, sering melakukan kesalahan dalam pekerjaan, timbul sikap keragu-raguan, menurunnya motivasi, meningkatnya absensi, serta timbulnya sikap apatis.

Robbins (1996) mendefinisikan bahwa stres kerja merupakan beban kerja yang berlebihan, perasaan sulit dan ketegangan emosional yang menghambat performansi individu. Stres kerja dapat membuat individu mengalami nervous, merasakan kecemasan yang kronis, peningkatan ketegangan pada emosi, proses berpikir dan kondisi fisik individu (Rizkiyanti & Saragih, 2012). Hal tersebut dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka.

PT. X adalah salah satu perusahaan ritel terbesar di Indonesia yang didirikan pada tahun 1990 dengan kantor pusat perusahaan yang berlokasi di Jakarta, yang diakui sebagai salah satu pengecer terkemuka di Indonesia. PT. X adalah perusahaan yang membawahi berbagai macam supermarket dan restaurant kota-kota besar di Indonesia, beberapa diantaranya ada di kota Surabaya. Salah satunya adalah sebuah Department Store yang terletak di salah satu Mall besar di Kawasan Surabaya Barat, yang merupakan tempat pusat belanja dengan pengalaman yang nyaman dan fantastis yang menawarkan berbagai macam produk baik dari lokal dan internasional termasuk; kosmetik, wewangian, busana pria dan wanita serta mode anak-anak & aksesoris dan peralatan rumah tangga.

Scherer dan Brodzinski mendefinisikan stres sebagai interaksi antara individu dan lingkungannya yang disebabkan karena perubahan fisik maupun psikologi akibat dari deviasi dari keadaan normal (Davidson, 2006). Stres dapat terjadi karena faktor internal maupun eksternal. Faktor eksternal seperti tingkat penerangan yang rendah atau ventilasi yang kurang, sedangkan faktor internal seperti sikap individu dan kepribadian.

Karakteristik pekerjaan menyebabkan stres kerja memiliki banyak variasi dan dimensi. Dengan mempertimbangkan adanya pengaruh potensial dari perubahan-perubahan organisasi dan struktur organisasi ada beberapa tekanan-tekanan pekerjaan yang lebih umum dialami, yaitu: konflik peran, ambiguitas peran, beban kerja yang berlebihan, tekanan waktu, dan kurangnya dukungan sosial.

Tekanan peran dalam terjadi bila dua aspek pekerjaan tidak sesuai satu sama lain, yaitu ketika kombinasi pengharapan seseorang dan permintaan yang menjadi tuntutan organisasi menghasilkan tekanan. Karyawan yang mengalami konflik peran yang tinggi menyatakan tegangan lebih besar pada pekerjaan,

kepuasan kerja lebih rendah, konflik pribadi, dan citra pribadi yang buruk.

Beban kerja yang berlebihan adalah tekanan yang membuat seseorang merasa tidak sabar, tergesa-gesa, dan perasaan bahwa ia tidak melakukan apapun atau dia harus menyelesaikan semua pekerjaan hanya dalam sehari. Kelebihan kerja kuantitatif ketika seorang individu tidak memiliki cukup waktu untuk menyelesaikan pekerjaan yang menumpuk. Sedangkan kelebihan kerja kualitatif adalah munculnya perasaan tidak mampu untuk menyelesaikan semua pekerjaan tanpa melihat waktu yang tersedia.

Kondisi perusahaan berdasarkan observasi dan wawancara peneliti saat melaksanakan penelitian pendahuluan menunjukkan bahwa saat ini sales memiliki berbagai macam permasalahan. Di satu sisi sales dituntut untuk mampu bersaing di dalam lingkungan perusahaan dan mampu mewujudkan tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan. Di sisi lain sales menghadapi banyak permasalahan maupun kendala yang menimbulkan stres yang berasal dari lingkungan kerja. Lingkungan sosial ketika Sales harus menghadapi konsumen dengan berbagai macam karakter, ada yang mudah menerima dan tak sedikit pula menolak. Selain itu bagi sales wanita ketika menawarkan produk ke pasaran merasa tidak nyaman karena mendapat gangguan dari calon konsumen pria yang sering menggoda. Masalah lain adalah perbedaan pendapat antara rekan kerja, ditolak oleh customer, kerjasama yang kurang baik antara sales baik dengan sesama sales dan bagian lain, tekanan-tekanan kerja yang berkaitan dengan pencapaian target, terjadinya kecelakaan kerja dan kerja yang lebih berat. Permasalahan lain yang berkaitan dan berpengaruh dengan kenyamanan kerja adalah masalah gaji atau kesejahteraan, kejenuhan juga dirasakan sales ketika berada di toko walaupun menurutnya tempat yang ideal dan nyaman adalah di dalam toko. Ketidakpuasan dan perasaan iri juga muncul ketika rekan sales ada yang mampu memenuhi target bahkan over target.

Setiap individu mengalami stres kerja dikarenakan terdapat stimulus (*stressor*), stimulus tersebut dapat menimbulkan perubahan atau masalah dan memerlukan cara menyelesaikannya atau cara untuk menyesuaikan kondisi sehingga individu dapat menjadi lebih baik atau adaptif (Keliat, 1991). Dalam kondisi yang tertekan, profesi sales slalu berusaha untuk beradaptasi dan menyelesaikan masalahnya yaitu target dengan melakukan coping. Penggunaan dan pemilihan strategi coping oleh sales, baik yang berorientasi pada masalah (*problem-focused coping*) maupun strategi coping yang berorientasi pada emosi (*emotion-focus coping*) bergantung pada pengalaman.

Berdasarkan penjelasan di atas maka muncul pertanyaan Apakah terdapat Perbedaan Tingkat Stres Kerja ditinjau dari Strategi Coping Stres pada Sales di PT. X? Mengacu pada pertanyaan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Perbedaan Tingkat Stres Kerja ditinjau dari Strategi *Coping Stress* pada Sales di PT. X”.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan rancangan penelitian berupa analisis komparatif kausal. Analisis komparatif kausal merupakan bentuk analisis variabel (data) penelitian yang bertujuan untuk menguji dan membandingkan dua/lebih kelompok dalam satu atau lebih variabel (Purwanto, 2010).

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh sales di PT. X dengan jumlah 231 orang sales. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik nonprobability sampling. Pengambilan jumlah sampel menggunakan jenis teknik sampling jenuh yaitu dengan mengambil semua dari jumlah populasi yang ada yaitu 231 sales.

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala stres kerja, dan skala strategi *coping stress* dengan menggunakan model skala likert.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis *independent t-test* yang bertujuan untuk menguji dan membandingkan dua atau lebih kelompok dalam satu atau lebih variabel yaitu variabel stres kerja dan strategi coping stres.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian hipotesis menggunakan uji Independent t test pada ketiga data variabel penelitian menunjukkan hasil p hitung = 0,000. Karena p hitung lebih kecil daripada p tabel ($p < 0,05$) maka hipotesis dalam penelitian ini diterima. Hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat perbedaan stres kerja ditinjau dari penggunaan strategi coping stres pada Sales PT. X.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat perbedaan stres kerja di tinjau dari strategi coping stres pada sales PT. X, dapat dikatakan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima, karena ($p < 0,05$).

Berkenaan dengan variabel yang diteliti, Luthans (dalam Harrisma & Witjaksono, 2013) mendefinisikan stres kerja sebagai respon adaptif yang dihubungkan oleh perbedaan individu dan atau proses psikologi yang merupakan tuntutan atau fisik yang berlebihan pada seseorang.

Mangkunegara (dalam Harrisma & Witjaksono, 2013) mendefinisikan stres kerja sebagai perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi

pekerjaan. Gibson (dalam Harrisma & Witjaksono, 2013) juga mengemukakan bahwa stres kerja merupakan suatu tanggapan penyesuaian diperantarai perbedaan individu akibat dari setiap tindakan, situasi atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologi atau fisik yang berlebihan pada individu.

Handoko (2008) menyatakan bahwa stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan individu dalam menghadapi lingkungan, yang akhirnya mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya dalam melakukan pekerjaan.

Stres kerja dipicu oleh berbagai faktor. Robbins (1996) memaparkan beberapa faktor yang dapat menyebabkan individu mengalami stres kerja, faktor pertama adalah faktor lingkungan meliputi ketidakpastian ekonomi, ketidakpastian politik, dan ketidakpastian teknologi serta hal lainnya.

Sales yang mendapati faktor lingkungan sebagai faktor penyebab stres kerja ini berkaitan dengan lingkungan pekerjaan, ketidakpastian ekonomi dirasakan sebagai gaji pokok tidak lebih besar dari bonus yang diterima, sehingga apabila *sales* tidak mencapai target yang ditetapkan perusahaan ketidakpastian pendapatan yang diperoleh menjadi salah satu faktor penyebab stres, kemudian ketidakpastian politik ini berkaitan dengan persaingan dalam karir yang cenderung dirasa keras dan saling menjatuhkan di antara *sales-sales* yang lain, selain itu kondisi persaingan di dalam mendapatkan konsumen juga sering dirasakan sebagai bentuk persaingan, apabila *sales* di hadapkan pada produk yang sama namun berbeda brand, seringkali hal tersebut menjadi situasi hubungan dengan rekan kerja yang lain menjadi kurang kondusif, saling berebut pelanggan merupakan hal yang sering terjadi di dunia pemasaran.

Lalu selanjutnya adalah faktor organisasi, meliputi permintaan tugas, permintaan peran, permintaan interpersonal kepuasan, struktur organisasi, kepemimpinan, tahap hidup organisasi dan lain sebagainya. Faktor organisasi dalam dunia *sales* terangkum dalam tuntutan pekerjaan, personality atasan, dan tipe kepemimpinan yang dirasa menekan yang diterapkan oleh manajemen perusahaan, *sales* yang memiliki sifat keras akan cenderung memiliki rasa oposisi dengan manajemen khususnya pada atasan, *sales* cenderung memiliki pemikiran sendiri, bagaimana cara dia bekerja dan harapan bagaimana cara mereka diperlakukan oleh manajemen, aturan-aturan yang mengikat cenderung membuat *sales* memiliki pemikiran untuk melakukan agresi meski terkadang hanya dalam pemikiran *sales*.

Yang terakhir ialah faktor individu yang meliputi masalah keluarga, masalah ekonomi, masalah kepribadian dan sebagainya. Faktor individu berkaitan dengan masalah-masalah pribadi diluar lingkup pekerjaan yang memberikan tekanan psikologis, yang akan berdampak pada masalah dalam lingkup pekerjaan. Masalah individu juga menjadi salah satu penyebab tidak kondusifnya lingkungan *sales*, hal ini dikarenakan sistem kerja *sales* yang berorientasi pada tim, ada individu yang menjadi tulang punggung tim, ada individu yang hanya ikut, ada individu yang suka, dan ada individu yang tidak suka dengan rekan kerja sesama. Hal tersebut berkaitan dengan masalah personality masing-masing *sales*.

Mangkunegara (Tunjungsari, 2011) berpendapat bahwa penyebab stres kerja antara lain meliputi beban kerja yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, kualitas pengawasan kerja yang rendah, iklim kerja yang tidak sehat, otoritas kerja yang tidak memadai, yang berhubungan dengan tanggung jawab, konflik kerja, perbedaan nilai antara karyawan dengan pemimpin yang frustrasi dalam pekerjaan.

Coping merupakan suatu proses yang dilakukan setiap waktu dalam lingkungan keluarga, lingkungan kerja, sekolah maupun masyarakat. Coping digunakan seseorang untuk mengatasi stres dan hambatan-hambatan yang dialami. Lazarus dan Folkman (dalam Sarafino ; 1997) mengartikan coping adalah suatu proses dimana individu mencoba untuk mengatur kesenjangan persepsi antara tuntutan situasi yang menekan dengan kemampuan mereka dalam memenuhi tuntutan tersebut. Sedangkan (dalam Smet 1994 ; 143) Lazarus dan Folkman mendefinisikan coping sebagai sesuatu proses dimana individu mencoba untuk mengelola jarak yang ada antara tuntutan-tuntutan, baik itu tuntutan yang berasal dari individu maupun yang berasal dari lingkungan dengan sumber-sumber daya yang mereka gunakan dalam menghadapi stres.

Rasmun mengatakan bahwa coping adalah dimana seseorang yang mengalami stres atau ketegangan psikologis dalam menghadapi masalah kehidupan sehari-hari yang memerlukan kemampuan pribadi maupun dukungan dari lingkungan, agar dapat mengurangi stres yang dihadapinya. Dengan kata lain, coping adalah proses yang dilalui oleh individu dalam menyelesaikan situasi stresful. Coping tersebut adalah merupakan respon individu terhadap situasi yang mengancam dirinya baik fisik maupun psikologis. (Rasmun, 2004 ; 29).

Secara umum hasil penelitian menunjukkan bahwa pemilihan dan penggunaan strategi coping stres yang berbeda, menyebabkan tingkat stres kerja yang berbeda pula pada *sales* di PT. X. Menurut Lazarus dan Folkman (dalam Chamberlain dan Lyons, 2006) individu dapat menggunakan baik *problem-focused coping* maupun

emotion-focused coping dalam situasi yang penuh tekanan, akan tetapi bagaimanapun juga lingkungan pada situasi tersebut memberikan kontribusi pada kecenderungan strategi coping yang akan digunakan individu dan efektivitasnya. Park, dkk (dalam Bartram, 2008) menambahkan bahwa baik *problem-focused coping* dan *emotion-focused coping* memiliki potensi bersifat adaptif pada situasi stres, jika strategi coping yang digunakan sesuai, maka individu memiliki symptoms psikologis yang lebih rendah daripada penggunaan strategi coping yang tidak sesuai. Strategi coping yang sesuai dan efektif pada situasi yang dialami sales di PT. X dapat membantu sales menyelesaikan masalahnya sehingga memiliki tingkat stres yang lebih rendah dan sebaliknya strategi coping yang tidak efektif hanya akan meningkatkan stres kerja. Perbedaan rata-rata stres kerja pada kelompok strategi coping menunjukkan bahwa kecenderungan penggunaan strategi coping yang berorientasi pada masalah (*problem-focused coping*) secara umum bersifat lebih adaptif dan efektif pada situasi stres yang dialami sales di PT. X daripada strategi coping yang berorientasi pada emosi (*emotion-focused coping*).

Perbedaan skor stres kerja pada kelompok *problem-focused coping* dan kelompok *emotional-focused coping* juga menunjukkan perbedaan pada tingkat stres kerja antara kedua kelompok. Jaengsawang (2007) menyatakan bahwa *problem-focused coping* dapat membantu individu bekerja secara lebih efisien di dalam situasi yang penuh tekanan. Jaengsawang (2007) menambahkan bahwa dengan menggunakan *problem-focused coping*, individu dapat menyelesaikan masalah yang dihadapinya secara langsung sehingga memudahkan individu untuk melewati rintangan yang dihadapi dan meraih tujuan. Perbedaan tingkat stres kerja pada kelompok strategi coping, yaitu tingkat stres kerja yang lebih rendah pada kelompok *problem-focused coping* menunjukkan bahwa *problem-focused coping* merupakan strategi coping yang adaptif dan membantu individu menyelesaikan masalah secara lebih efisien pada situasi yang dialami sales di PT. X.

Efektifitas strategi coping yang digunakan sales juga dipengaruhi kondisi dan penyebab stres itu sendiri. Menurut Taylor (2006), masalah yang berhubungan dengan pekerjaan membawa individu melakukan strategi coping yang berorientasi pada masalah misalnya, melakukan tindakan langsung atau meminta bantuan pada orang lain. Bartram (2008) mengatakan bahwa strategi coping yang berorientasi pada masalah (*problem-focused coping*) akan adaptif digunakan pada situasi yang bisa dirubah dan dapat dikontrol misalnya dalam memecahkan masalah yang terjadi di masa yang akan datang

Sales PT. X yang menggunakan strategi coping yang efektif dapat meminimalisasi masalah yang menyebabkan stres kerja. Rivai dan Sagala (2009) mengatakan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Coping adalah mediator dari tuntutan pekerjaan dan pekerja (Rijk et al dalam Rodrigues dan Chaves, 2006). Smith dkk (dalam Taylor 2006) menambahkan ada hubungan penggunaan strategi coping dengan kemampuan beradaptasi pada jadwal shift dan penggunaan strategi coping yang efektif dapat membantu sales mengurangi gangguan-gangguan yang dialami.

Sales di PT. X membutuhkan strategi coping yang efektif dalam mengurangi gangguan-gangguan yang timbul dan pada penelitian ini penggunaan *problem-focused coping* merupakan strategi coping efektif dan adaptif dalam situasi yang dialami oleh sales di PT. X dibandingkan dengan penggunaan *emotional-focused coping*.

Hasil analisis deskriptif tersebut dapat pula menjawab fenomena stres kerja pada sales yang ada di PT. X, yang berkaitan dengan rendahnya kontribusi penjualan. Serta fenomena sales yang memilih resign dengan masa kerja yang sebentar.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis Pengujian hipotesis menggunakan uji *Independent T-Test* menunjukkan hasil p hitung sebesar 0,000 ($p < 0,05$) sehingga berdasarkan syarat pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan tingkat stres kerja ditinjau dari penggunaan strategi *coping stress* pada sales di PT. X.

Saran

1. Bagi PT. X

Bagi perusahaan di harapkan bisa mendapatkan gambaran terkait bagaimana kecenderungan karyawan bagian sales menghadapi tekanan khususnya tentang respon secara psikologis ketika seorang sales di hadapkan pada tuntutan dan beban kerja yang kemudian akan memunculkan stres kerja, sehingga perusahaan bisa memberikan kebijakan baik itu dalam bentuk kegiatan atau peraturan dalam rangka melatih manajemen stres bagi karyawan.

Selain itu juga Perusahaan dapat memberikan informasi terkait strategi coping stres yang efektif yang dapat digunakan dalam situasi stres kerja yang rendah pada bagian marketing di PT. X adalah penggunaan strategi coping yang berorientasi pada masalah (*problem-focused coping*). Perusahaan dapat memberikan pelatihan strategi coping sebagai

sosialisasi agar lebih menarik. Perusahaan juga sebaiknya melakukan tindakan-tindakan yang kooperatif pada usaha penyelesaian masalah yang dilakukan oleh sales, misalnya memberikan sosialisasi mengenai pemecahan masalah yang berhubungan dengan pekerjaan, mencari informasi mengenai masalah yang memungkinkan terjadinya stres kerja misalnya; jadwal shift, dan memberikan ruang bagi sales yang ingin berkonsultasi dan berdiskusi mengenai masalah secara terbuka.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini hanya menekankan pada variabel stres kerja dan strategi coping stres saja, sehingga tidak semua faktor yang mempengaruhi stres kerja dalam bekerja dapat diungkap. Oleh sebab itu, diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengungkap variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi stres kerja yang belum diungkap pada penelitian ini. Adanya variasi penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dibidang psikologi terutama psikologi industri dan organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Almasitoh, U.H. 2011. Stres Kerja Ditinjau dari Konflik Peran Ganda dan Dukungan Sosial pada Perawat. *Jurnal Psikologi Islam*, 8(1), 63-82.
- As'ad, Mohammad. 2009. *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia: Psikologi Industri*, Edisi IV. Yogyakarta: Liberty
- Bartram, David & Gardner, Dianne. 2008. *Coping With Stress*. In *Practice* 30 (2008) 228 – 231.
- Chamberlain, Kerry., Lyons, Antonia. 2006. *Health Psychology*: Cambridge: Cambridge University Press.
- Chaves, Eliane Correa., Rodrigues., Bezzerra, Andrea. 2006. Stressing Factor and Coping Strategies Used by Oncology Nurses. *Journal for Education in the Built Environment*. Vol. 1, Issue 2. 23-28.
- Davidson, G.C & Neale J.M. 2006. *Psikologi Abnormal*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Handoko, T. H. 2008. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Harrisma, O.W., & Witjaksono, A.D. 2013. Pengaruh Stres Kerja terhadap Produktivitas Kerja Melalui Kepuasan Kerja. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(2), 650-662.
- Jaengsawang, Thammananantika, Sanprasit, Yongyut., Thummapun, Polrapee. 2007. The Influence of Job Stress and Coping Strategies on the Work Efficiency of Call Center Employees at Telecommunication Company, *The Journal of Behavioral Science*. Vol.2 No.1 11-22
- Keliat, B.A. 1999. *Penta laksanaan Stress*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran; EGC.
- Purwanto. (2010). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Psikologi Dan Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rasmun. 2004. *Stress, Koping dan Adaptasi, Teori dan Pohon Masalah Keperawatan*, (Cet.1). Jakarta: Sagung Seto.
- Rivai, V. & Sagala, E. J. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Rizkiyani, D., & Saragih, S.R. 2012. Stress Kerja dan Motivasi Kerja Pada Petugas Lembaga Permayarakatan. *Jurnal Manajemen*, 12(1), 27-44.
- Sarafino, Edward. P. 1997. *Health Psychology*. New York: Jhon Wiley & Sons
- Stephen P. Robbins, 1996. *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi dan Aplikasi*. Alih Bahasa :Hadyana Pujaatmaka. Edisi Keenam. Penerbit PT.Bhuana Ilmu Populer, Jakarta.
- Smet, B. 1994. *Psikologi Kesehatan*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.
- Taylor, Shelley E. 2006. *Health Psychology*. Singapore: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Tunjungsari, P. 2011. PEngaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung. *Jurnal Universitas Komputer Indonesia*, 1(1), 1-14.