



EFEKTIVITAS PROBLEM-FOCUSED COPING DAN EMOTION FOCUSED COPING TERHADAP STRESS KERJA: SEBUAH KAJIAN LITERATUR

THE EFFECTIVENESS OF PROBLEM-FOCUSED COPING AND EMOTION-FOCUSED COPING ON WORK STRESS: A LITERATURE REVIEW

Angelina Amanda Dewi¹, Dimas Aryo Wicaksono²

Universitas Airlangga

Email: angelina.amanda.dewi-2019@psikologi.unair.ac.id

ABSTRAK

Stres kerja adalah hal yang tak terelakkan dari kehidupan karyawan. Setiap karyawan memiliki strategi dalam mengatasi stresor yang dialami. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui coping stres mana yang efektif dalam mengatasi stres karyawan di tempat kerja. Desain yang digunakan adalah *literature review* dari artikel yang dikumpulkan melalui penyedia jurnal, yaitu Science Direct, EBSCOHOST, dan Google Scholar. Berdasarkan artikel yang telah dikumpulkan, ditemukan bahwa penggunaan coping, entah itu *emotional-focused coping* ataupun *problem-focused coping* akan tergantung pada penyebab stres, jenis pekerjaan, dan reaksi individu yang bervariasi saat mengatasi masalah. Karenanya, perlu untuk memperhatikan karakteristik khusus setiap pekerjaan dan menghormati karakteristik individu.

Kata Kunci: *work stress, problem-focused coping, emotion-focused coping*

ABSTRACT

Job stress is an inevitable part of employees' lives. Every employee has a strategy in dealing with the stressors they experience. The purpose of this study was to determine the effective coping of stress in dealing with employee stress at work. The design used is a literature review of articles collected through journal providers, namely Science Direct, EBSCOHOST, and Google Scholar. Based on the articles that have been collected, it was found that the use of coping, whether it is emotional-focused coping or problem-focused coping will depend on the cause of stress, type of work, and individual reactions that vary when dealing with problems. Therefore, it is necessary to pay attention to the special characteristics of each job and to respect individual characteristics.

Keywords: *work-stress, problem-focused coping, emotion-focused coping*

PENDAHULUAN

Stress adalah sebuah hal yang tidak dapat dihindarkan dari pekerjaan. HSE mendefinisikan stres sebagai 'tekanan dan tuntutan ekstrim yang ditempatkan pada seseorang di luar kemampuannya untuk mengatasinya'. Stres sangat berkaitan dengan bagaimana orang beradaptasi dengan perubahan dalam hidup mereka, seperti pekerjaan baru, promosi, atau tuntutan pekerjaan. Dalam proses menangani stress, manusia melakukan coping, yaitu usaha-usaha kognitif dan perilaku yang secara terus menerus berubah untuk mengelola tuntutan

dari dalam dan/atau dari luar individu yang dirasakan merugikan atau melebihi kemampuan individu itu. Menurut Lazarus dan Folkman (1984) terdapat dua bentuk coping stres yaitu *emotion-focused coping* dan *problem-focused coping*. *Emotion-focused coping* adalah upaya seseorang dalam mengatasi rasa stresnya yang hanya sebatas mencari makna yang terjadi pada dirinya atau melakukan sesuatu yang dianggap dapat mengurangi rasa stresnya tanpa berusaha mengubah keadaan atau masalah yang sedang dialaminya. *Problem-focused coping* adalah upaya seseorang untuk mengatasi masalahnya



dengan berusaha mencari jalan keluar atau solusi atau strategi untuk mengubah situasi yang dianggapnya sebagai sumber stres. Berbagai studi telah mencari bagaimana manusia melakukan coping dalam mengatasi stress. Namun, tidak ada pola konsisten yang muncul dari studi-studi ini yang mungkin mengarah pada klasifikasi berbasis empiris. Apa yang muncul, merupakan indikasi bahwa jangkauan dan kompleksitas perilaku coping yang tidak ditangkap oleh perbedaan dominan antara pendekatan dan berfokus pada emosi. Masih terlalu sedikit bukti empiris tentang efek coping secara umum dan di lingkungan kerja pada khususnya. Maka dari itu, artikel ini ditulis untuk menjelaskan secara lebih detail bagaimana coping tertentu efektif dalam mengatasi stress di tempat kerja. Artikel ini ditulis berdasarkan *review* terhadap berbagai penelitian yang telah dipublikasikan mengenai *stress at work*, *problem-focused coping*, dan *emotional focused coping*.

METODE

Penulis menggunakan desain penelitian *literature review*, yaitu penjabaran mengenai teori dan temuan dari pencarian jurnal atau literatur nasional maupun internasional. Bahan acuan atau *database* penyedia jurnal yang penulis gunakan adalah *ScienceDirect*, *EBSCOHOST* dan *Google Scholar*. Pada tahap pencarian jurnal, penulis menuliskan kata kunci yaitu “*stress at work*”, “*work stress*”, “*problem-focused coping*”, dan “*emotional-focused coping*”.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang dilakukan oleh Permaitiyas (2012) mengenai gambaran stres kerja dan strategi coping *teller* bank. Peneliti menggunakan metode wawancara serta observasi dalam mengumpulkan data. Subjek dari penelitian adalah karyawan *frontliner*

yaitu *teller* pada perusahaan perbankan yang menjabat pada bagian teller dengan jumlah sebanyak 3 orang pada suatu perusahaan perbankan di kota Blitar. Teknik pengambilan sampel berfokus pada subjek kasus yang diperkirakan mewakili penghayatan terhadap fenomena stress kerja dan strategi coping karyawan *frontliner* bank. Peneliti menggunakan analisis data deskriptif. Analisa data yang digunakan dalam penelitian dibagi menjadi tiga bagian yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion*. Rustiana dan Cahyati (2012) mengkaji mengenai bagaimana hubungan stres kerja dengan pemilihan strategi coping pada dosen-dosen Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang. Peneliti menggunakan metode penelitian analitik observasional serta rancangan penelitian studi belah lintang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh dosen Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* dan mengambil sampel sebanyak 30 orang. Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara, serta data sekunder yang diperoleh dari catatan administrasi Fakultas Ilmu Keolahragaan UNNES.

Sebuah penelitian eksploratif yang memperkaya hubungan stres dan strategi coping di lapangan pekerjaan yang berbeda dari perkantoran dilakukan oleh Gomes et. al (2013) yang bertujuan untuk mengidentifikasi sumber stres dan bagaimana strategi coping pada perawat yang bekerja di tiga Layanan Onkologi Bedah Kepala dan Leher, di tiga rumah sakit pusat di Portugal. Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif-eksploratif *crosssectional*, sampel terdiri dari 96 perawat dari tiga layanan. Pengumpulan data menggunakan kuesioner sosio-



demografis; Kuesioner Kesehatan Umum 12 item; dan Inventarisasi Stres Kerja. Penelitian yang dilakukan di lapangan kerja serupa juga dilakukan oleh Fahad et. al (2015) yang membandingkan stres terkait pekerjaan, faktor risiko potensial, dan strategi koping stres di rumah sakit perawatan tersier di Arab Saudi. Peneliti menggunakan metode studi kasus-kontrol dan mengukur stres kerja dengan 14 pertanyaan skala stres yang dirasakan (PSS-14), dan strategi mengatasi stres diperiksa menggunakan skala koping singkat 28 item (BCS-28). Peneliti melakukan studi *comparative cross-sectional* yang dilakukan antara Desember 2013 dan Juni 2014. Populasi dalam penelitian adalah residen medis dan pegawai administrasi yang bekerja di Rumah Sakit Universitas King Khalid (KKUH), yang terdiri dari pegawai dari berbagai spesialisasi yang terdaftar dalam program pelatihan residensi rumah sakit tunggal atau multi rumah sakit. Karyawan administrasi tanpa tanggung jawab klinis atau kontak langsung dengan pasien, seperti akuntan dan resepsionis, dilibatkan dalam penelitian ini. Penelitian kuantitatif lain yang datang dari ranah pekerjaan di rumah sakit yang dilakukan oleh Guido et. al (2011). Peneliti mengidentifikasi faktor stres, tingkat stres pada perawat, kondisi kesehatan secara keseluruhan, dan strategi koping yang digunakan perawat di lingkungan kerja. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan tiga instrumen: survei aktivitas sehari-hari, inventarisasi strategi koping, dan inventarisasi kondisi kesehatan secara keseluruhan. Populasi penelitian ini terdiri dari 143 perawat. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah tiga kuesioner, yaitu: *daily activities survey form*, *coping strategies inventory*, dan *overall health status inventory*.

Tam dan Lian (2014) melakukan penelitian yang berkaitan dengan efek strategi koping dan ketahanan pada tingkat stres di tempat kerja. Sebagian besar penelitian difokuskan pada ibu yang bekerja dan wanita yang bekerja pada umumnya. Penelitian yang dilakukan oleh Bahari (2019) lebih menekankan pada tingkat stress ditinjau dari strategi koping yang digunakan. Sebuah penelitian longitudinal yang dilakukan oleh Sutton (2014) berfokus untuk menguji efek yang berbeda dari koping yang *problem-focused coping*, *appraisal coping*, dan *emotion-focused coping* pada penguasaan keterampilan kerja, dan kinerja. Respondennya adalah 97 pendatang baru di tiga organisasi: universitas besar (28 responden); perusahaan jasa ladang minyak (31); dan produsen elektronik (38). Selama studi sembilan bulan, enam responden meninggalkan organisasi mereka, menghasilkan kelompok terakhir yang terdiri dari 91 pendatang baru dengan 51 pria dan 40 wanita. Rata-rata usia responden adalah 42 tahun, semuanya memiliki gelar sarjana, dan 62 persen memiliki gelar sarjana. Mereka memegang posisi profesional sebagai insinyur, anggota fakultas, dan anggota staf pendukung.

Penelitian yang dilakukan oleh Bahari (2019) menemukan bahwa terdapat perbedaan tingkat stres ditinjau dari strategi koping. Individu dapat menggunakan baik *problem-focused coping* maupun *emotional-focused coping*, akan tetapi bagaimanapun juga lingkungan pada situasi tersebut memberikan kontribusi pada kecenderungan strategi coping yang akan digunakan individu dan efektivitasnya. Park, dkk. menyatakan bahwa kedua koping tersebut memiliki potensi bersifat adaptif pada situasi stres. Jika strategi koping yang digunakan sesuai, maka individu



memiliki simtom psikologis yang lebih rendah daripada penggunaan strategi koping yang tidak sesuai (Bartram, 2008). Selain itu, ditemukan bahwa efektivitas koping ditentukan oleh penyebab stress tersebut. Dalam temuannya, Taylor (2006) menyatakan bahwa masalah yang berhubungan dengan pekerjaan membuat individu menerapkan strategi koping yang berorientasi pada masalah, seperti bertindak langsung atau meminta bantuan orang lain. Selain itu, Bartram dan Gardner (2008) mengutarakan *problem-focused coping* akan menjadi adaptif bila digunakan di situasi yang bisa dirubah dan dapat dikontrol, seperti pemecahan masalah yang terjadi di masa yang akan datang. Seperti yang diketahui dari penelitian Bahari ini bahwa sales di PT. X membutuhkan strategi koping yang efektif dalam mengurangi gangguan-gangguan yang timbul dan pada penelitian ini. Yaitu, dengan menggunakan *problem-focused coping* dibandingkan *emotional-focused coping*.

Lain halnya dalam temuan yang diperoleh dari penelitian Guido et. al yang menyatakan bahwa tidak ada yang namanya koping efektif atau tidak efektif karena pilihan di antara strategi yang berbeda tergantung pada individu, dan reaksi mereka terhadap satu stresor yang sama dapat sangat bervariasi. Sedangkan, dalam temuan penelitian Rustiana dan Cahyati (2012) ternyata hasilnya tidak sejalan dengan pernyataan Vitaliano et. al., (1990) bahwa masalah yang berhubungan dengan pekerjaan mempengaruhi orang dengan segera menerapkan strategi *problem-focused coping* seperti mengambil tindakan langsung atau mencari bantuan dari orang lain. Ditemukan bahwa tidak ada hubungan antara strategi *problem-focused coping* dengan stres kerja pada dosen di Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang ($p= 0,176$).

Memang sebagian responden menggunakan strategi coping berfokus emosi dengan kategori sedang (63,3%), tetapi keefektifan suatu strategi ternyata juga berrgantung pada waktu yang dibutuhkan. Strategi yang efektif dalam mengatasi stres menjadi tidak selalu efektif dalam membantu seseorang mengatasi masalah pada dosen. Dikarenakan tugas dosen yang siap sedia membantu mahasiswa mengatasi masalah akademiknya, seperti bimbingan skripsi yang membutuhkan tenaga, waktu serta pikiran. Sehingga, tidak memungkinkan untuk mengatasi stres dengan perilaku emosional seperti menghindari stres tersebut. Karena, tentu akan berdampak pada kredibilitas dosen sebagai tenaga pendidik maupun nama baik institusi yang menaungi.

Selain itu, dalam temuan penelitian Permaitiyas (2012), terbukti bahwa strategi yang digunakan oleh subjek penelitiannya lebih cenderung menggunakan strategi *emotional-focused coping* dibandingkan *problem-focused coping*. *Emotional-focused coping* menjadi paling banyak digunakan mengingat subjek penelitian ini adalah wanita. Karena menurut beberapa penelitian, wanita lebih sering menggunakan strategi *emotional-focused coping* karena wanita cenderung berpusat pada perasaan dalam mengatasi sebuah masalah. Disamping itu, penyebab munculnya stres yang dialami subjek yang adalah teller bank, lebih banyak dipengaruhi oleh kondisi serta situasi kerja yang kurang menyenangkan. Sehingga, subjek lebih cenderung menggunakan koping jenis emosi ketika subjek mempercayai bahwa tidak ada lagi yang dapat mereka lakukan untuk merubah situasi yang tidak menyenangkan. Namun, strategi strategi *emotional-focused coping* juga tidak selalu digunakan pada setiap permasalahan stres kerja yang dialami. Sejalan dengan yang disampaikan oleh peneliti pada batasan istilah, bahwa strategi



koping digunakan secara sadar serta dapat terus-menerus berubah. Hal ini bertujuan untuk mengatasi tekanan dari luar atau dari dalam oleh seseorang yang dirasa mengancam dirinya. Singkatnya, kenyataan dari penggunaan strategi koping mengalami perubahan untuk menyesuaikan dengan stres kerja yang dialami oleh setiap orang di waktu-waktu tertentu, yang dirasa efektif untuk mengatasi situasi yang dirasa mengancam. Seperti yang ditunjukkan setiap subjek dalam penelitian ini, bahwa mereka melakukan strategi koping yang berbeda pada sebuah kasus permasalahan stres yang sama. Bahkan ditemukan bahwa pada satu individu terkadang melakukan strategi koping yang berbeda untuk mengatasi masalah yang sama. Tetapi, subjek akan melakukan koping yang berbeda pada kondisi yang berbeda sesuai dengan keefektifan strategi tersebut menurut diri subjek.

SIMPULAN

Hasil dari penelitian menyatakan bahwa pada kenyataannya, dalam penggunaan koping stress akan bergantung pada beberapa hal. Baik penggunaan *emotional-focused coping* maupun *problem-focused coping* akan tergantung pada penyebab stres, jenis pekerjaan, serta reaksi individu yang bervariasi pada stresor. Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan karakteristik khusus setiap pekerjaan serta menghormati karakteristik individu.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada bapak/ibu dosen pengajar Psikologi Industri dan Organisasi di Fakultas Psikologi Universitas Airlangga yang telah memberikan inspirasi dan bimbingan kepada

penulis untuk menyelesaikan karya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahari, Wahyu Fajar. (2019). Perbedaan Tingkat Stress Ditinjau dari Penggunaan Strategi Coping Stress pada Sales di PT. X. *Jurnal Penelitian Psikologi: Volume 6 no 3*. Universitas Negeri Surabaya.
- Bartram, D. and Gardner, D. (2008). Coping with stress. In *Practice*, 30: 228-231. <https://doi.org/10.1136/inpract.30.4.228>
- Fahad D. Alosaimi, Ayedh H. Alghamdi, Bandar S. Aladwani, Sana N. Kazim, Auroabah S. Almufleh. (2016). Work-related stress and stress-coping strategies in residents and administrative employees working in a tertiary care hospital in KSA, *Journal of Taibah University Medical Sciences*, Volume 11, Issue 1. Pages 32-40, ISSN 1658-3612, <https://doi.org/10.1016/j.jtumed.2015.08.009>
- Gomes, S.daF., Santos, M. M., & Carolino, E. T. (2013). Psycho-social risks at work: stress and coping strategies in oncology nurses. *Revista latino-americana de enfermagem*, 21(6), 1282–1289. <https://doi.org/10.1590/0104-1169.2742.2365>
- Guido Lde A, Linch GF, Pitthan Lde O, Umann J. Estresse. (2011). Stress, coping and health conditions of hospital nurses. Portuguese. doi: 10.1590/s0080-62342011000600022. PMID: 22241203.
- Lazarus, R.S & Folkman, S. 1984. *Stress appraisal and coping*. New York: Springer Publishing Company.Inc.



- Lazarus, R.S & Monat, A. 1991. Stress and coping an anthology. 3rd ed.; New York: Columbia University Press.
- Lian, Shueh & Tam, Cai Lian. (2014). Work Stress, Coping Strategies and Resilience: A Study among Working Females. *Asian Social Science*. 10. 10.5539/ass.v10n12p41.
- Permaitiyas, E. (2013). Stres Kerja dan Strategi Coping Karyawan Frontliner (Teller) Bank. *Cognicia*, 1(1). Retrieved from <https://ejournal.umm.ac.id/index.php/cognicia/article/view/1440>
- Rustiana, E., & Cahyati, W. (2012). Stress Kerja Dengan Pemilihan Strategi Coping. *KEMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(2), 149-155. doi:<https://doi.org/10.15294/kemas.v10n12p41>
- Taylor, S.E. 2006. Health
- Utamingtias, Wiari et al. (2015). Coping Stres Karyawan dalam Menghadapi Stres Kerja. *Share Social Work Journal*, vol. 5, no. 1, 2015.
- Vitaliano, P. P., DeWolfe, D. J., Maiuro, R. D., Russo, J., & Katon, W. (1990). Appraised changeability of a stressor as a modifier of the relationship between coping and depression: A test of the hypothesis of fit. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(3), 582–592. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.59.3.582>