
STRESS DAN COPING STRATEGY KARYAWAN DI MASA PANDEMI COVID-19: STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN BIDANG PELAYANAN PENYELENGGARAAN PROGRAM JAMINAN SOSIAL

Oleh :

Tria Annisa

Fakultas Psikologi, Universitas Padjadjaran

Email : tria19003@mail.unpad.ac.id

Anissa Lestari Kadiyono

Fakultas Psikologi, Universitas Padjadjaran

Email : anissa.lestari@unpad.ac.id

Article Info

Article History :

Received 15 May - 2022

Accepted 29 May - 2022

Available Online

30 May - 2022

Abstract

The corona virus or Covid-19 has spread to all corners of the world including Indonesia in a fast time. In an effort by the government to minimize the spread, a work from home policy was adopted. But not so with Social Security Program Company which is engaged in services. This study aims to conduct an analysis of stress and coping strategies that can provide benefits in the form of an understanding of how employees of Social Security Program Company gave an assessment of the necessity of working in an office during the pandemic. Cognitive understanding of stress conditions and coping strategies that will be done will contribute to the company on how employees assess the necessity of working in pandemic conditions. A total of two employees were offered semi-structured research. The data obtained were analyzed by coding. The results of the study said that working in an office causes stressful conditions for employees. Employees coping strategy to solve it. More employees use problem focused coping than emotional focused coping. One respondent used the positive reappraisal process in dealing with stressful conditions.

Keyword :

Stress, Coping Strategy,

Covid-19 Pandemic,

Social Security Program

Company

1. PENDAHULUAN

Merebaknya virus *covid-19* dengan sangat cepat di seluruh dunia membuat orang khawatir dan gelisah. Wabah ini seakan terus bertambah dan menyebar dengan cepat setiap harinya. Penyakit mirip pneumonia ini muncul di Wuhan, Provinsi Hubei, Cina pada November 2019 (Zhu et al., 2020). Kini virus yang kemudian disebut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) sebagai Coronavirus 2019 atau *covid-19* ini sudah menyebar di 181 negara di seluruh dunia, termasuk di Indonesia. Tercatat 19.189 kasus hanya dalam waktu 2 bulan sejak kasus pertama dinyatakan ada di Indonesia, dengan 4.575 orang telah sembuh dan 1.242 orang meninggal dunia (CNN Indonesia, 20 Mei 2020). Penyebaran Virus *Covid-19* ini memiliki pengaruh yang sangat besar pada pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Selain itu, produktivitas kerja pegawai pada beberapa perusahaan pun mulai terganggu.

Salah satu upaya pemerintah dalam memperkecil penyebaran virus *Covid-19* adalah dengan membatasi pekerja untuk berada di luar rumah. Bekerja dari rumah atau *work from home* (WFH) yang dilaksanakan saat ini merupakan tindak lanjut atas himbauan Presiden pada konferensi pers di Istana Bogor Jawa Barat (15 Maret 2020). Presiden menghimbau untuk meminimalisir penyebaran virus corona tipe baru (SARS-CoV-2) penyebab *Covid-19*, masyarakat diminta bekerja, belajar, dan beribadah dari rumah, serta menerapkan kebijakan *physical distancing*. Melalui Surat Edaran, Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia menghimbau seluruh Badan Usaha untuk mendukung upaya pemerintah dalam melakukan pencegahan penyebaran dan penanganan kasus terkait *Covid-19* dengan melakukan kegiatan bekerja dari rumah (*work from home*). Kebijakan pemerintah ini menimbulkan dampak melambatnya kegiatan usaha. Merosotnya pemasukan pada perusahaan menyebabkan

perusahaan mengambil langkah yang dirasa lebih efisien, yaitu mengurangi jumlah karyawan. Kementerian Tenaga Kerja mencatat lebih dari 3.050.000 (tiga juta lima puluh ribu) orang mengalami pemutusan hubungan kerja (PHK) yang merupakan dampak dari pandemi *Covid-19* (bisnis.tempo.co, 08 Juni 2020).

Perusahaan penyelenggara program jaminan sosial bagi tenaga kerja merupakan salah satu badan usaha yang menjamin keselamatan dan hari tua tenaga kerja di seluruh Indonesia yang terus aktif selama masa pandemi berlangsung. Perusahaan penyelenggara program jaminan sosial bagi tenaga kerja ini memiliki kantor pusat di Jakarta dengan kantor cabang yang terdapat di seluruh provinsi di Indonesia. Program dari perusahaan ini adalah memberikan jaminan kepada tenaga kerja baik dalam hal keselamatan kerja, hari tua, pensiun, maupun kematian. Sebagai salah satu bentuk upaya perusahaan penyelenggaraan program jaminan sosial bagi tenaga kerja dalam mendukung pemerintah meminimalisir penyebaran virus, perusahaan memberlakukan ketentuan *work from home*. Namun, melonjaknya angka PHK sebagai dampak penyebaran *covid-19* menimbulkan meningkatnya permintaan klaim terhadap jaminan yang diberikan perusahaan. Menanggapi hal ini, perusahaan penyelenggara program jaminan sosial bagi tenaga kerja mengintruksikan kepada beberapa kantor cabang untuk tetap bekerja di kantor, terutama pada kantor cabang di Banda Aceh mengingat jumlah pegawai yang terbatas dengan permintaan klaim mencapai empat kali lipat dari biasanya. Pelaksanaan bekerja di kantor dilakukan dengan protokol alat perlindungan diri (APD) lengkap dan mengurangi pertemuan langsung antara karyawan dengan .

Hasil penelusuran lebih lanjut pada karyawan perusahaan penyelenggara program jaminan sosial bagi tenaga kerja Cabang Banda Aceh, kondisi bekerja di kantor dalam masa penyebaran virus *Covid-19* yang sangat tinggi dianggap sebagai hal yang membebani serta membahayakan kesejahteraannya. Karyawan harus tetap melakukan pelayanan dan aktif bekerja di kantor dengan kondisi bahaya virus *Covid-19* yang bisa mengancam karyawan kapanpun. Berdasarkan penelitian Lazarus dan Folkman (1984), situasi yang dianggap sebagai hal yang membebani, atau melebihi sumber daya yang dimilikinya, serta membahayakan kesejahteraannya dinamakan sebagai *stressor*. *Stressor* merupakan situasi yang dapat menimbulkan *stress* (Lazarus dan Folkman, 1984). Keadaan yang dianggap sebagai *stressor* ini bisa menimbulkan *stress* pada karyawan. *Stress* merupakan hubungan antara individu dengan

lingkungannya yang dinilai oleh individu sebagai hal yang menekan (Lazarus dan Folkman, 1984).

Meskipun mengalami *stress*, karyawan tetap harus mengatasi kondisi tersebut secara efektif (Lilienfeld, Lynn, Namy & Woolf, 2009). Oleh karena itu, untuk dapat mengurangi dampak negative yang ditimbulkan kondisi *stress* diperlukan *coping strategy* (Papa dan Maitoza, 2013). Lazarus dan Folkman (1984) mengemukakan bahwa *coping strategy* merupakan strategi yang digunakan sebagai proses perubahan kognisi dan perilaku sebagai suatu usaha untuk mengelola tuntutan eksternal dan atau internal yang dinilai melebihi sumber daya yang dimiliki diri seseorang. Penelitian ini akan membahas mengenai bagaimana *stress* dan *coping strategy* pada karyawan perusahaan penyelenggara program jaminan sosial bagi tenaga kerja di Kantor Cabang Banda Aceh.

2. KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Ketika membicarakan tentang *stress*, yang dimaksud kebanyakan orang adalah *distress* atau *stress* yang negative (Li, Cao dan Li, 2016). *Distress* merupakan *stress* yang menimbulkan perasaan dan reaksi tubuh yang negative, sementara *stress* yang diiringi dengan perasaan dan reaksi tubuh yang positif dinamakan *eustress* (Lazarus, 1993). Lazarus dan Folkman (1984) menyatakan bahwa *stress* terjadi apabila hubungan antara individu dan lingkungannya dinilai oleh individu sebagai hal yang sangat membebani hidup atau melebihi sumber daya yang dimilikinya, serta membahayakan kesejahteraannya. Proses mental yang merupakan tahapan dimana individu menilai apakah suatu hal yang sedang terjadi atau dialami merupakan kondisi *relevant* atau tidak bagi seseorang berdasarkan nilai-nilai diri, komitmen pada tujuan, keyakinan pada diri sendiri dan lingkungan, dan intensi pada lingkungan (Lazarus, 1999).

Dalam prosesnya, seseorang yang mengalami kondisi tertentu akan memberikan penilaian yang berbeda terhadap kondisi tersebut. Proses ini juga merupakan konsep lain dalam proses regulasi diri (Lazarus, 1999). Terdapat dua tahap proses yaitu *primary appraisal* dan *secondary appraisal*. *Primary appraisal* mengkategorikan *stressor* sebagai kondisi yang tidak berarti (*irrelevant*), positif (*benign positive*), atau negatif (*stressfull*). *Stressor* yang dianggap sebagai hal negative (*stressfull*) akan menyebabkan *stress* dan seseorang dapat merasa kehilangan (*harm/loss*), mengancam (*threat*), atau justru menantang (*challenge*). *Challenge* merupakan *stress* yang kesulitannya masih dirasa dapat

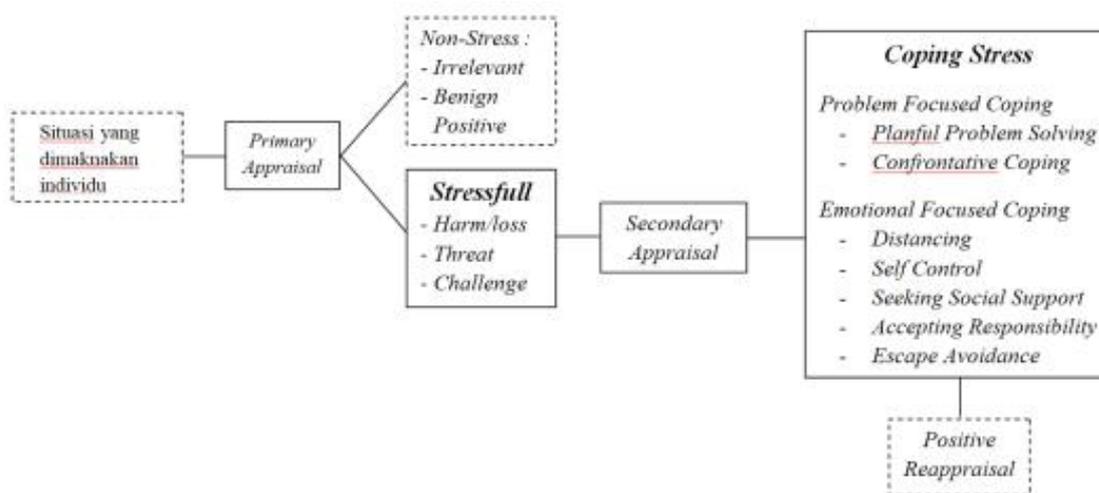
ditangani dengan baik, sedangkan *harm* merupakan jenis *stress* dimana kerugian yang diakibatkannya telah terjadi. Jika belum terjadi dan baru diantisipasi, maka *stress* tersebut tergolong dalam jenis *threat* (Nursadrina dan Andriani, 2020)

Ketika seseorang yang mengalami kondisi tertentu dimana kondisi ini dianggap sebagai hal yang *relevant* bagi kesejahteraan dirinya dan mengakibatkan *stress*, maka akan terjadi proses kognitif selanjutnya yaitu *secondary appraisal* dimana seseorang akan menentukan *coping* dalam menanggulangi emosi negatif dan kondisi *stressful* yang dialami. *Coping strategy* merupakan strategi yang digunakan sebagai proses yang menggambarkan perubahan kognisi dan perilaku sebagai suatu usaha untuk mengelola tuntutan-tuntutan eksternal dan atau internal yang dinilai melebihi sumber daya yang dimiliki diri seseorang (Lazarus & Folkman, 1984). Lazarus menambahkan bahwa strategi penanggulangan *stress* dibagi menjadi dua berdasarkan fungsinya, yaitu strategi yang diarahkan untuk mengubah atau mengatur masalah yang menyebabkan *stress*.

Strategi yang pertama adalah *problem focused coping* dimana penanggulangan *stress* berpusat pada masalah. Seseorang akan melakukan suatu tindakan yang diarahkan untuk menyelesaikan permasalahan dengan mengubah situasi. Terdapat 2 (dua) aspek *problem focused*

coping yaitu *plan-full problem solving* yang menyelesaikan permasalahan dengan melakukan pendekatan secara analitis dan *confrontative coping* yang menantang secara langsung permasalahan. Strategi yang kedua diarahkan untuk mengatur respon emosi terhadap masalah yang dikenal dengan *emotional-focused coping*. Terdiri atas 5 (lima) aspek yaitu *distancing* dimana seseorang berusaha untuk berpikir positif dan tidak terlalu melibatkan diri dengan permasalahan; *self-control* yang merupakan usaha untuk meregulasi perasaan maupun tindakan; *seeking social support* dimana seseorang berupaya untuk mencari dukungan dari pihak luar; *accepting responsibility* yang menunjukkan usaha untuk mengakui perasaan dalam menghadapi permasalahan; dan *escape avoidance* dimana seseorang berupaya melarikan diri dari masalah.

Lazarus (1999) menambahkan *positive reappraisal* yang ditandai dengan upaya untuk menciptakan makna yang positif dengan memusatkan pada pengembangan personal dan dengan melibatkan hal-hal yang bersifat religius. Berfungsi untuk menilai kembali tentang pengalaman yang telah dilaluinya dimana seseorang akan mengambil nilai positif melalui pengalaman situasi dan kondisi yang dihadapi sehingga mampu meningkatkan kualitas dirinya.



Gambar 1. Proses Pemaknaan *Stressfull* hingga *Coping Strategy*

analisis mengenai *stress* dan *coping strategy* dapat memberi manfaat berupa pemahaman mengenai bagaimana pegawai PT. X Cabang Banda Aceh memberikan penilaian terhadap keharusannya bekerja di kantor selama masa pandemi *COVID-19*. Pemahaman kognitif

mengenai kondisi *stress* serta *coping strategy* yang dilakukan akan memberikan kontribusi bagi perusahaan mengenai bagaimana pegawai menilai keharusan bekerja dalam kondisi pandemi *COVID-19*. Bagan 2.1 menggambarkan proses pemaknaan *stressfull* hingga *coping* terjadi.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan eksploratif. Penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang menghasilkan temuan tanpa menggunakan perhitungan statistik atau kuantifikasi data (Strauss dan Corbin, 1990). Pendekatan ini dianggap tepat untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kondisi karyawan yang bekerja melakukan pelayanan di kantor pada masa pandemi. Partisipan dipilih secara *purposive sampling* dimana sampel dipilih sesuai karakteristik tertentu yang disesuaikan dengan tujuan penelitian (Kerlinger, 2003). Partisipan yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak dua karyawan yang sudah bekerja lebih dari empat tahun pada Kantor Cabang Banda Aceh dan melakukan pelayanan baik di dalam maupun diluar kantor. Setiap partisipan terlebih dahulu diberikan informasi mengenai penelitian dan pernyataan persetujuan untuk menjadi partisipan.

Pengambilan data dilakukan dengan metode wawancara semi-terstruktur dimana pertanyaan wawancara dirancang berdasarkan *stress* dan *coping strategy* oleh Lazarus dan Folkman (1984). Wawancara semi-terstruktur dilakukan untuk memperoleh permasalahan yang lebih terbuka serta subjek dapat leluasa mengutarakan pendapat dan pengalamannya. Berdasarkan pedoman wawancara, kemudian dilakukan *probing* dan *paraphrasing* untuk memperkaya data dan meningkatkan keabsahan data.

Tabel 1. Contoh Pertanyaan *Stress*

Apakah Anda merasakan adanya ketidaknyamanan bekerja di kantor saat pandemi?
Apa yang membuat hal tersebut menjadi tidak nyaman?
Apakah kondisi pandemi Covid-19 mengganggu kegiatan bekerja? *jika ya : keadaan mengganggu yang seperti apa yang dirasakan? *jika ya : bagaimana hal tersebut dianggap sebagai hal yang mengganggu? *jika ya : seberapa sering keadaan mengganggu itu dirasakan?
Apakah sulit untuk memenuhi target pekerjaan selama masa pandemi Covid-19? *Jika ya : apa yang menyebabkan hal tersebut terasa sulit?
Apakah ada kekhawatiran yang dirasakan terhadap kondisi pandemi Covid-19 selama menjalani tuntutan pekerjaan?

Tabel 2. Contoh Pertanyaan *Coping Strategy*

Bagaimana cara Anda dalam mengatasi ketidaknyamanan?
Ketika menghadapi situasi yang sulit, apa yang anda lakukan?
Bagaimana cara Anda mengatasi kekhawatiran?
Apakah terdapat cara lain untuk menghadapi situasi tersebut? Seperti apa cara lain yang Anda lakukan?

Data yang diperoleh dari wawancara akan dicatat secara verbatim dan dilakukan *coding* untuk memisahkan data, mengonseptualisasikannya dan menyusunnya sesuai indikator yang telah disusun berdasarkan *stress* dan *coping strategy* oleh Lazarus dan Folkman (1984). Dalam menarasikan hasil penelitian, akan dicantumkan sejumlah respon verbatim dari jawaban partisipan yang disesuaikan dengan indikator yang muncul.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis kualitatif yang dilakukan, diketahui bahwa kondisi bekerja di kantor dalam kondisi pandemi *covid-19* dianggap sebagai *stressor* oleh karyawan. Dengan demikian, dapat dilihat bahwa pelaksanaan pekerjaan di kantor menjadi hal yang dianggap sebagai kondisi *stressfull*. Pemaparan hasil dan pembahasan akan dimulai dari *primary appraisal*, yaitu bagaimana pegawai memberikan penilaian terhadap *stressor* yang muncul pada dirinya yang dilanjutkan dengan pembahasan mengenai *secondary appraisal* yang berkaitan dengan *coping strategi* pegawai dalam menyikapi kondisi *stressful* yang dialami. Selanjutnya akan dipaparkan bagaimana pemaknaan yang dialami partisipan pada *primary appraisal* hingga *coping strategy* seperti apa yang dilakukan pada *secondary appraisal*.

Primary Appraisal

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi perbedaan *stressor* pada pegawai yang diwawancarai. Kedua responden memiliki pemaknaan bahwa harus tetap bekerja di kantor dengan melaksanakan pelayanan merupakan hal yang dianggap *relevant* sebagai penyebab kondisi *stressful*. Pada tabel 3 dapat dilihat *primary appraisal* yang diberikan oleh responden.

Tabel 3. *Coding Primary Appraisal*

Subjek	Stressor	Penilaian
A	1. Bertemu langsung dengan peserta pelayanan	1. Stressful Threat
	2. Penularan virus	2. Stressful Threat
	3. Jumlah klaim peserta meningkat	3. Stressful Challenge
	4. Bekerja lembur	4. Stressful Challenge
	5. Memiliki anak berusia 5 dan 2 tahun	5. Stressful Threat
B	1. Bertemu dengan orang luar kantor	1. Stressful Challenge
	2. Ditugaskan sebagai tenaga perbantuan pelayanan	2. Benign Positive
	3. Pekerjaan bertambah	3. Stressful Challenge
	4. Bekerja lembur	4. Stressful Challenge
	5. Peraturan perusahaan tidak memperbolehkan ke luar kota	5. Stressful Threat
	6. Istri dan anak tinggal di kota berbeda	6. Stressful Threat

*Catatan : Peserta merupakan ungkapan yang digunakan PT. X untuk orang yang menggunakan jasa perusahaan.

Responden A merupakan keturunan asli Banda Aceh dimana keluarganya juga bertempat tinggal di Banda Aceh. Dalam menjalankan tugasnya selama masa pandemi *COVID-19* C mengatakan bahwa ia merasa cukup tertekan dan memiliki ketakutan yang cukup tinggi mengingat pekerjaannya sebagai staf pada bidang pelayanan mengharuskannya bertemu dengan peserta secara langsung. Meskipun sudah menggunakan alat pelindung diri (APD) lengkap saat melaksanakan tugas, namun ada rasa kekhawatiran pada diri A yang dianggapnya dapat mengancam kesehatannya, sehingga pekerjaan A dengan bertemu langsung peserta pelayanan dianggap sebagai suatu ancaman (*stressful thread*) terhadap kesehatan dirinya dan keluarganya.

“(....) cuma dua minggu kita yang WFH, dua sesi kan, habis itu disuruh kerja di kantor semuanya. Soalnya kan pelayanan, jumlah orang kita pun terbatas, pegawai cuma 24, di (bidang) pelayanan berenam. (...) takut-takut juga ketemu peserta, memang iya ada hand sanitizer di luar, satpam pun udah cek suhu, kita juga udah pakai sarung tangan, masker, segala macam, tapi kan gak tau kita kalau peserta tu carrier atau engga. Apa yang lengket dibaju kita bawa pulang, kan bahaya kalau kenak ke anak2.” (Responden A)

Selain itu, sebagai imbas perekonomian dan merosotnya berbagai sektor industri dalam masa pandemi *COVID-19*, banyak perusahaan yang merumahkan pegawainya sehingga pengajuan klaim jaminan perusahaan kepada perusahaan penyelenggara program jaminan sosial bagi tenaga kerja semakin meningkat. Dari data yang diperoleh, pelaksanaan klaim sejak mewabahnya virus *COVID-19* dapat dilaksanakan secara online, hal ini dilakukan untuk menumpuknya peserta yang datang ke kantor dan menghindari

penyebaran virus di kantor. Pelaksanaan klaim online ini dapat dilakukan peserta ke seluruh cabang perusahaan penyelenggara program jaminan sosial bagi tenaga kerja yang ada di Indonesia, tidak harus sesuai domisili. Begitu pula halnya dengan kantor Cabang Banda Aceh yang menerima klaim online bukan hanya dari Kota Banda Aceh saja, namun juga dari beberapa kota lainnya di Indonesia.

Jumlah klaim peserta yang biasanya hanya 10-15 orang per hari, melonjak hingga 100 klaim per hari sejak Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) diberlakukan. Melihat lonjakan klaim yang sangat tinggi ini, kantor pusat Perusahaan membuat kebijakan untuk hanya menerima klaim maksimal 60 per harinya sejak 20 April 2020. Mengingat setiap klaim harus sudah terselesaikan dalam waktu 3 hari dan keterbatasan jumlah pegawai pada bidang pelayanan. Perusahaan pun meminta setiap cabang yang membutuhkan tenaga tambahan untuk memberikan surat tugas kepada beberapa karyawan pada bidang lain untuk diperbantukan pada bidang pelayanan.

Meningkatnya jumlah klaim dari peserta ini dianggap sebagai suatu hambatan yang menantang (*stressful challenge*) bagi kedua responden. Pekerjaan yang bertambah membuat responden harus bekerja lebih cepat dan akurat agar mereka dapat membantu perusahaan melakukan yang terbaik untuk pesertanya. Ditambah lagi, terdapat keinginan untuk tidak terlalu berlama-lama berada di kantor bagi responden A, mengingat setelah pulang ke rumah ia harus langsung membersihkan diri dan pakaian yang dikenakan sebelum melanjutkan aktivitas di rumah bersama anak dari sore hingga menjelang tidur.

Berbeda halnya dengan responden B yang merupakan karyawan bidang Umum dan SDM. Responden B mendapat tugas untuk diperbantukan pada Bidang Pelayanan. Hal ini dianggap sebagai

hal positif (*benign positive*) bagi B yang memang senang bekerja. B menganggap diperbantukan pada Bidang Pelayanan adalah hal baru yang dapat dijadikan bekal ilmu untuknya. Sebagai seorang staf di Bidang Umum dan SDM, ia semakin memahami pekerjaan pada bidang lain dan dapat mengaplikasikannya secara langsung. Hanya saja, B tidak perlu melakukan pertemuan langsung dengan peserta, karena perbantuan yang dilakukan B merupakan perbantuan administrasi. Namun sebagai staf Bidang Umum dan SDM, ketika ada pekerjaan yang mengharuskan B untuk berinteraksi dengan orang luar, B menganggap hal tersebut sebagai suatu tantangan (*stressful challenge*) dimana ia ditantang untuk harus lebih hati-hati dan lebih menjaga kebersihan diri agar tidak terjangkit dan tidak menyebarkan kepada orang lain.

Selain hal-hal yang menyangkut pekerjaan secara langsung, terdapat hal menarik yang ditemukan dari penelitian ini. Perusahaan penyelenggara program jaminan sosial bagi tenaga kerja merupakan perusahaan yang tersebar di seluruh Indonesia. Setiap karyawan telah menyetujui untuk bersedia ditempatkan di kantor cabang yang ada di seluruh Indonesia. Responden B merupakan pegawai yang lahir dan besar di Bandung, sejak diterima di Perusahaan ini ia ditempatkan pertama kali di Kota Banda Aceh, sementara anak dan istri responden saat ini berada di Kota Bandung. Sejak pemberlakuan PSBB ditambah dengan adanya larangan mudik serta tidak beroperasinya maskapai penerbangan, pihak perusahaan memberlakukan peraturan yang meminta agar pegawainya tidak melakukan perjalanan ke luar kota, terutama yang melewati Kota Jakarta yang saat itu merupakan kota dengan penyebaran virus terbanyak. Peraturan ini membuat B merasa adanya rasa kesal dan marah mengingat sudah cukup lama ia tidak bertemu dengan istri dan anaknya yang masih berusia 1,5 tahun.

“Terakhir itu awal Maret, sehari setelah saya kembali ke Banda mulai lah berlaku social distancing. Bulan depannya pas jadwal pulang, ga dikasi saya sama atasan, yak arena alasan kesehatan bla bla bla, awalnya saya sama istri mikir positif aja, yaudah kalau gak ketemu bulan ini ga apa-apa, anggap aja kita

harus sama-sama jaga badan, persiapkan kesehatan, mudah-mudahan lebaran kita bisa kumpul. Eh taunya dua minggu mau puasa, keluar aturan PSBB lah, yang ga boleh mudik lah, ga ada penerbangan lah. Seminggu setelah itu langsung keluar SE (Surat Edaran) dari pusat, ga boleh ke luar kota. Gagal lah rencana ketemu lebaran. (...) sedih lah, kesal saya, kalau saya dari Bandara Soetta, sampai sini langsung jadi ODP, karantina 2 minggu, dipotong cuti saya. Bulan depan saya mau ke Bandung ga pakai cuti? Mana bisa. Apalagi sekarang, ada udah 3 bulan lebih saya ga ketemu anak istri” (Responden B)

Bertambahnya pekerjaan dan keharusan bekerja lembur dipandang sebagai hambatan yang menantang (*stressful challenge*) oleh responden B. Meskipun B merasa senang bekerja, namun ketika harus melakukan lembur dan kurang beristirahat selama jam kerjanya, ia akan merasa kewalahan dan kelelahan. Namun pekerjaan harus dengan segera ia selesaikan karena adanya perasaan beruntung masih bisa bekerja dan memiliki pemasukan disaat orang lain terpaksa kehilangan pekerjaannya. Responden B merasa ada kewajiban dalam dirinya untuk menyalakan penyelesaian proses administrasi klaim peserta, dengan demikian ia pun dapat menyalakan jaminan biaya peserta dengan segera masuk ke rekening peserta dan bisa menutupi kebutuhan hidup peserta tersebut.

Secondary Appraisal

Setelah mendapatkan penilaian dari para responden mengenai stressor yang dihadapinya, responden akan mengalami pemahaman kognitif lanjutan yang disebut sebagai *secondary appraisal*. Dalam melanjutkan pekerjaannya dibawah perasaan *stressful*, responden melakukan *coping strategy* untuk mengatasi perasaan *stress* yang dihadapi. Dari hasil wawancara yang dilakukan, terdapat perbedaan cara *coping* yang dilakukan oleh responden dalam menghadapi kondisi *stressful*-nya. Tabel 4 merupakan gambaran *coping strategy* yang dilakukan responden.

Tabel 4. *Coding Secondary Appraisal*

Subjek	Stressor	Coping Strategy
A	1. Bertemu langsung dengan peserta pelayanan	<i>Confrontative coping (Problem Focused)</i> <i>Self control (Emotional Focused)</i>
	2. Penularan virus	<i>Plan-full problem solving (Problem Focused)</i>
	3. Jumlah klaim peserta meningkat	<i>Plan-full problem solving (Problem Focused)</i>
	4. Bekerja lembur	<i>Plan-full problem solving (Problem Focused)</i>
	5. Memiliki anak berusia 5 dan 2 tahun	<i>Seeking social support (Emotional Focused)</i>
B	1. Bertemu dengan orang luar kantor	<i>Plan-full problem solving (Problem Focused)</i>
	2. Ditugaskan sebagai tenaga perbantuan pelayanan	<i>Plan-full problem solving (Problem Focused)</i>
	3. Pekerjaan bertambah	<i>Plan-full problem solving (Problem Focused)</i>
	4. Bekerja lembur	<i>Plan-full problem solving (Problem Focused)</i>
	5. Peraturan perusahaan tidak memperbolehkan ke luar kota	<i>Seeking social support (Emotional Focused)</i>
	6. Istri dan anak tinggal di kota berbeda	<i>Positive Reappraisal</i>

Pada responden A, bertemu langsung dengan peserta dinilai sebagai kondisi *stressful threat* yaitu kondisi yang dapat mengancam kesehatan dirinya. Saat diminta untuk kembali melakukan pelayanan kepada peserta, responden A sempat melakukan penolakan dengan alasan memiliki anak yang masih kecil, cara yang dilakukan responden A disebut sebagai *confrontative coping*. Sempat terjadi perdebatan antara responden A dengan atasan langsung mengingat saat itu penyebaran virus *covid-19* di Banda Aceh cukup tinggi karena adanya WNA yang didatangkan dari Cina melalui jalur laut dan berlabuh di Sabang. Strategi ini merupakan cara responden A menghadapi langsung sumber permasalahan yang dirasa mengganggu dirinya, yaitu atasan yang meminta untuk bekerja di kantor. Namun apa yang dilakukan responden A tidak membuahkan hasil dan mau tidak mau, responden A tetap masuk kerja dan mengubah strateginya menjadi *self control* dimana responden A berusaha untuk meregulasi perasaannya dan menjaga agar tidak bertindak berlebihan. Strategi ini membuat responden A lebih memahami bahwa kondisi *stressor* ini tidak dapat diubah dan mau tidak mau ia harus bisa meregulasi dirinya. Dengan adanya jaminan dari perusahaan untuk menyediakan kelengkapan kebersihan dan keselamatan kerja selama masa pandemi *covid-19*, responden A akhirnya menyetujui untuk masuk kerja dengan menggunakan alat pelindung diri (APD) sesuai standar perlengkapan pelayanan kantor.

“sebenarnya ga banyak juga peserta tu, kan udah online sekarang, tapi kan masih aja ada yang ke kantor. Kita ndak tau kondisi badan orang, kadang kalau udah stress duluan karena disuruh masuk tu, ada aja penyakit yang datang. Kemaren kakak sempat flu 3

hari, udah takut-takut aja kena covid. Padahal udah pakai masker, sarung tangan, hand sanitizer tiap sebentar pegang-pegang barang, dipakai tu. Begitu sampai rumah langsung mandi, bersih-bersih semua, entah lah, kalau istilah orang sini dah mati ketakutan aja.”
(Responden A)

Responden A merasa bertemu langsung dengan peserta merupakan hal yang mengancam bagi dirinya. Untuk mengantisipasinya, responden A lebih memilih untuk bercerita dengan teman atau suaminya untuk mengalihkan pemikirannya agar tidak terlalu takut dengan kondisi yang harus dijalani. Bercerita dengan rekan kantor yang sama-sama memiliki anak yang masih kecil, dianggap sebagai pengobat perasaannya yang selalu merasa takut. Rekan-rekan responden dianggap sebagai tempat utama untuknya bertanya apabila ia merasa ada ke Gundahan, seperti anak mulai sakit atau ketika dirinya sakit, temannya yang menyarankan untuk meminum obat herbal terlebih dahulu. Cara responden A ini dianggap sebagai *seeking social support* dimana responden mencari dukungan dari pihak luar yang dapat membuat lega dirinya baik berupa dukungan informasi, bantuan maupun dukungan emosional.

Ketika mendapatkan klaim peserta hingga mencapai 100 orang per hari, responden A sempat bertanya kepada atasannya mengenai apa yang harus mereka lakukan untuk mengantisipasi jika klaim sebanyak ini terjadi sehari-hari. Pada saat itu atasan A belum sempat memberikan respon, namun A sudah memikirkan apa saja yang akan dilakukannya. Pada hari ketiga dengan melihat kondisi yang masih sama dengan lonjakan klaim yang diajukan, responden A langsung memberikan saran kepada atasan untuk membatasi pengajuan klaim per harinya dan meminta adanya tenaga perbantuan. Hampir tiga minggu berselang,

akhirnya muncul surat edaran untuk pembatasan jumlah klaim dan tenaga perbantuan seperti yang diajukan responden A kepada atasannya. Responden A tidak menganggap jika surat edaran dari pusat itu adalah idenya, namun ia merasa cukup mampu untuk mengatasi permasalahan jika hanya berkaitan dengan pekerjaan yang bertambah atau lembur kerja. Dalam menyelesaikan tugasnya yang bertambah dan terkadang harus bekerja lembur, responden A mencoba untuk melakukan *plan-full problem solving* yaitu dengan mencoba melakukan suatu perubahan untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada pekerjaannya tersebut.

Berbeda dengan responden B yang menganggap beremu dengan orang luar kantor sebagai bentuk profesional pekerjaannya dianggap sebagai hambatan yang menantang. Responden menganggap dengan kembalinya ia bekerja di kantor, maka sudah seharusnya ia meningkatkan sistem kekebalan tubuh dengan mengkonsumsi makanan bernutrisi dan minum vitamin agar tetap sehat. Selain itu, responden B menyadari bahwa kondisi lingkungan tidak bisa dikontrol olehnya, sehingga ia merasa harus menambah perlengkapan alat pelindung diri (APD) agar pekerjaannya dapat berjalan lancar, seperti mempersiapkan masker cadangan, membeli sarung tangan, dan tidak melakukan kontak fisik dengan orang ataupun barang yang dipegang oleh orang lain secara langsung. Responden B terlebih dahulu melakukan analisa apa yang akan dihadapinya dan bagaimana cara menghadapi permasalahannya tersebut, hal ini disebut sebagai *plan-full problem solving*.

Sebagai orang yang menyukai bekerja, responden B menganggap tambahan tugas yang diberikan kepadanya untuk membantu pelaksanaan tugas pada Bidang Pelayanan adalah hal yang positif. Ditambah lagi kondisi responden B yang tinggal sendiri dan lebih senang ketika ia berada di kantor untuk bekerja. Setelah mendapat tugas tersebut, responden B meminta bantuan kepada salah satu staf Bidang Pelayanan untuk memberitahukannya tata cara pelaksanaan tugas administrasi yang akan dilakukannya. Hal ini dilakukan agar responden B tidak kesulitan jika mengerjakannya sendiri. Apa yang dilakukan oleh responden B merupakan *plan-full problem solving* untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya. Responden B tidak merasa masalah jika harus lembur atau mendapat tugas tambahan, hanya saja ia tidak suka jika pekerjaan terlalu diburu-buru sementara yang menjadi bagian pekerjaannya seharusnya sudah selesai.

“(...) kami yang diperbantukan ada 4, sebenarnya kemaren itu kerjaan saya udah

selesai, tinggal disatukan semua, tapi si kak el minta bantuin yang bagian dia, udah jam 5 jadi dia mau pulang duluan. Yaudahlah gak masalah, cuma 4 lagi lah ndak banyak. Tapi karena udah mau jam 6 belum beres saya minta bantuan teman lain untuk bantu ngerjain, mau lah mereka, soalnya cuma tinggal menyusun berkas yang saya kerjakan buat di arsip ” (Responden B)

Tindakan yang dilakukan responden B dapat dikatakan sebagai *seeking social support*, yaitu berusaha untuk mencari bantuan baik dalam bentuk bantuan langsung maupun tidak langsung dari rekannya untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi agar pekerjaan dapat diselesaikan lebih cepat.

Hal yang sangat signifikan berbeda antara responden A dengan responden B adalah kondisi kekhawatiran akan kondisi anak. Responden A yang merupakan seorang ibu dengan dua anak yang masih kecil memiliki ketakutan yang cukup tinggi ketika akan pulang ke rumahnya. Ia menghindari kontak fisik dengan anak-anaknya begitu tiba di rumah. Responden A merasa harus membersihkan dirinya terlebih dahulu, mandi dan menggunakan tisu steril untuk membersihkan bagian-bagian yang mungkin dianggap penting terutama akan bersentuhan dengan anak, terutama bagian hidung dan tangan. Responden A merasa perlu untuk mencari informasi terkait kesehatan anaknya dan kesehatan dirinya, serta mengantisipasi penyebaran virus kepada anaknya yang bisa saja terbawa dari tempatnya bekerja. Apa yang dilakukan oleh responden A ini merupakan *seeking social support* dimana ia mencari informasi baik dari teman maupun media sosial mengenai pencegahan virus *covid-19*.

Berbeda halnya dengan responden B yang mencoba sempat merasa kesal karena tidak dapat bertemu dengan keluarganya yang tinggal di luar kota. Saat ini tidak ada usaha lain yang bisa ia lakukan. Responden B merasa masa pandemi *covid-19* ini adalah ujian yang sangat besar untuknya dan keluarga. Responden B mengemukakan bahwa ia harus menerima keadaan dengan ikhlas dan ridho, memasrahkan semuanya kepada Tuhan dan selalu berdoa agar kondisi dapat kembali normal sehingga ia bisa bertemu dengan istri dan anak yang sangat dirindukannya. Dalam kondisi seperti ini, Responden B telah mencapai kondisi *positive reappraisal*.

Meskipun peraturan perusahaan dan kondisi responden B yang jauh dari keluarga dianggap sebagai kondisi yang tidak menyenangkan bahkan mengancam kesejahteraan dirinya, namun responden B mampu mengambil sisi positif dari

peraturan yang diberikan oleh perusahaan dan menjalankannya dengan baik.

Penelitian ini menemukan bagaimana pemaknaan yang diberikan karyawan perusahaan penyelenggara program jaminan sosial bagi tenaga kerja di Kantor Cabang Banda Aceh terhadap kebijakan untuk tetap masuk dan aktif bekerja selama masa pandemi Covid-19. Hasil menunjukkan bahwa partisipan merasa bekerja pada situasi pandemi merupakan hal yang memiliki dampak besar bagi mereka sehingga menyebabkan *stress*. Sejalan dengan penelitian López et al (2020) stresor primer seperti masalah langsung ataupun tidak langsung yang diakibatkan oleh Covid-19 dapat menciptakan tekanan emosional pada individu.

Sebagai upaya mengatasi *stress* yang dirasakan, partisipan berupaya melakukan *coping strategy* dengan dominan strategi yang digunakan adalah *plan-full problem solving* dan *confrontative coping* yang merupakan bagian dari *problem focused coping*. Sarafino (2008) menyatakan bahwa individu cenderung memilih menggunakan pendekatan *problem focused coping* ketika mereka percaya bahwa adanya perubahan pada tuntutan yang ada. Strategi lainnya yang digunakan partisipan adalah *self control* dan *seeking social support* yang meruakan bagian dari *emotional focused coping*. Maryam (2017) menyatakan bahwa dukungan sosial terjadi ketika adanya keterlibatan orang lain dalam menyelesaikan masalah, dimana individu melakukan tindakan kooperatif dengan cara mencari dukungan dari orang lain. Dukungan sosial juga memiliki peran penting untuk dapat mengurangi permasalahan yang sedang dialami oleh individu (Nevid et al., 2005).

Salah satu partisipan menggunakan proses *positive reappraisal* dalam menghadapi kondisi *stressfull*-nya. Menurut Maryam (2017) perilaku tersebut dapat dilakukan dengan menciptakan makna positif yang bertujuan untuk dapat mengembangkan diri saat menghadapi suatu permasalahan.

5. KESIMPULAN

Hasil penelitian telah menjawab tujuan penelitian yaitu ingin mengetahui gambaran *stress* dan *coping strategy* pada karyawan perusahaan penyelenggara program jaminan sosial selama masa Pandemi Covid-19. Bekerja di kantor bagi badan usaha yang bergerak di bidang pelayanan pada masa pandemi *covid-19* ternyata dipandang sebagai *stressor* yang dapat menimbulkan perasaan *stressfull* pada pegawai di perusahaan

penyelenggara program jaminan sosial. Kondisi ini semakin diperberat oleh kondisi keluarga responden dengan usia anak yang masih kecil. Dalam segi pekerjaan, aspek yang dianggap dapat memunculkan *stressful* memiliki kesamaan dengan penghayatan yang sama pula, yaitu *stressful challenge*. Sementara kondisi pegawai diluar pekerjaan yang terkait dengan hubungan dengan keluarganya dianggap sebagai *stressful threat*. Dalam rangka menyelesaikan permasalahan terkait perasaan *stressfull* yang dialami, responden lebih banyak menggunakan *problem focused coping* dari pada *emotional focused coping*.

Kepustakaan

- Anonim. Memacu Efektivitas *Work From Home* (WFH). Artikel Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan. 7 April 2020. <http://perkebunan.litbang.pertanian.go.id/memacu-efektivitas-work-from-home-wfh/>
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1985). *If it changes it must be a process*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48(1), 150-170.
- Izzati, U. A., Budiani, M. S., Mulyana, O. P., Puspitadewi, N. W. S., (2021). *Gambaran Kesejahteraan Psikologis pada Karyawan terdampak Pandemi Covid-19*. *Jurnal Psikologi dan Terapan*, 11(3), 315-326.
- Kerlinger, Fred N. 2003. *Asas-asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta: Dadjah Mada University Press
- Kristi E Poerwandari. 2005. *Pendekatan Kualitatif untuk Penilaian Perilaku Manusia*. Depok : LPSP3 Fakultas Psikologi Universitas Indonesia
- Lazarus, R. S., & Folkman. 1984. *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer Publishing
- Lazarus, R. S. Ph.d. 1999. *Stress and Emotion*. New York: Springer.
- Li, C-T., Cao, J., & Li, T. M. H (2016). Eustress or Distress. *Proceedings of the 2016 ACM International Joint Conference on Pervasive and Ubiquitous Computing Adjunct – UbiComp '16*, 1209-1217.
- Lilienfeld, S., Lynn, S. J., Namy, L. L., & Woolf, N. J. (2009). *Psychology: from inquiry to understanding*. USA: Pearson Education.
- López, J., Perez-Rojo, G., Noriega, C., Carretero, I., Velasco, C., Martinez-Huertas, J. A., López-Frutos, P., & Galarraga, L. (2020). Psychological well-being among older adults during the COVID-19 outbreak: A comparative study of the young-old and

- the old-old adults. *International Psychogeriatrics*, 32(11), 1365–1370.
- Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia menerbitkan Surat Edaran Nomor M/3/HK.04/III/2020 tentang Perlindungan Pekerja/Buruh dan Kelangsungan Usaha dalam Rangka Pencegahan dan Penanggulangan *Covid-19*
- Maryam, S. (2017). Strategi Coping: Teori Dan Sumberdayanya. *JURKAM: Jurnal Konseling Andi Matappa*, 1(2), 101
- Nevid, J., Rathus, S., & Greene, B. (2005). *Psikologi Abnormal* (1st ed.). Jakarta: Erlangga.
- Nursadrina, A. N., & Andriani, D. (2020). Gambaran Coping Strategies pada Mahasiswa Universitas Padjadjaran. *Journal of Psychological Perspective* (2), 1-11.
- Papa, A., & Maitoza, R. (2013). The Role of Loss in the Experience of Grief: The Case of Job Loss. *Journal of Loss and Trauma* 18(2), 152–169.
- Sarafino. (2008). *Health Psychology: Biopsychosocial Interaction* (6th ed.). United States: John Willey & Sons, Inc.
- Tantri Dewayani. Bekerja dari Rumah (*Work From Home*) dari Sudut Pandang Unit Kepatuhan Internal. Artikel DJKN Selasa, 31 Maret 2020. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13014/Bekerja-dari-Rumah-Work-From-Home-Dari-Sudut-Pandang-Unit-Kepatuhan-Internal.html>
- Zhu, N., Zhang, D., Wang, W., Li, X., Yang, B., Song, J., Zhao, X., Huang, B., Shi, W., Lu, R., Niu, P., Zhan, F., Ma, X., Wang, D., Xu, W., Wu, G., Gao, G. F., & Tan, W. (2020). A Novel Coronavirus from Patients with Pneumonia in China, 2019. *New England Journal of Medicine*.