

## **STRATEGI COPING STRES PADA STAFF BIRO PSIKOLOGI SMART SOLINDO CONSULTAMA**

**Fitriyani Wahyu Fatmawati<sup>1</sup>, Sri Ernawati<sup>2</sup>, Dhian Riskiana Putri<sup>3</sup>**  
[fitriyanifat@gmail.com](mailto:fitriyanifat@gmail.com)<sup>1</sup>, [sri.ernawati@usahidsolo.ac.id](mailto:sri.ernawati@usahidsolo.ac.id)<sup>2</sup>, [dhianrp@gmail.com](mailto:dhianrp@gmail.com)<sup>3</sup>

**Universitas Sahid Surakarta**

### **ABSTRAK**

Stres merupakan kondisi umum yang kerap dialami oleh individu dalam aktivitas harian, termasuk oleh staf di biro psikologi. Keberhasilan dalam mengelola stres sangat dipengaruhi oleh pemilihan strategi coping yang sesuai. Penelitian ini bertujuan untuk menelaah bagaimana staf di Biro Psikologi Smart Solindo Consultama menerapkan strategi coping terhadap stres yang mereka alami. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif dan teknik purposive sampling, melibatkan lima informan dari berbagai divisi. Hasil menunjukkan bahwa seluruh partisipan mengadopsi strategi problem-focused coping dan emotion-focused coping secara adaptif. Pendekatan ini terbukti mampu menurunkan tingkat stres dan mendorong peningkatan kinerja, tanpa indikasi penggunaan strategi coping disfungsional. Temuan ini konsisten dengan berbagai studi sebelumnya yang menyoroti manfaat penggabungan dua pendekatan coping dalam menjaga kesehatan psikologis sehari-hari. Studi ini juga memberikan sumbangan praktis bagi upaya manajemen stres staf biro psikologi serta memperluas kajian teoritis terkait mekanisme coping stres.

**Kata Kunci:** *Coping Stres, Karyawan Biro Psikologi.*

### **ABSTRACT**

*Stress is a common condition experienced by individuals in daily life, including staff members at psychological bureaus. Effectively managing stress largely depends on the application of appropriate coping strategies. This study aims to explore how staff at Smart Solindo Consultama Psychology Bureau implement coping strategies to deal with stress. A qualitative approach was employed using purposive sampling, involving five participants from different divisions. The findings reveal that all participants adaptively applied both problem-focused coping and emotion-focused coping strategies. These approaches proved effective in reducing stress levels and enhancing work performance, with no signs of dysfunctional coping strategies. These results align with existing literature emphasizing the benefits of combining both coping types to support psychological well-being in everyday life. This study contributes practical insights for managing stress among psychology bureau staff and adds theoretical value to the study of stress coping strategies.*

**Keywords:** *Stress Coping, Staff Psychology.*

### **PENDAHULUAN**

Stres merupakan kondisi yang wajar terjadi dalam kehidupan sehari-hari dan dapat dialami oleh siapa saja. Faktor-faktor seperti interaksi sosial, tuntutan emosional, perubahan situasi, hingga kebutuhan untuk beradaptasi dengan kondisi baru kerap menjadi pemicu stres. Jika tidak ditangani dengan baik, stres dapat berdampak negatif pada kesehatan fisik, kesejahteraan mental, dan kualitas hidup individu Astuti & Hidayah (2020). Sebagai langkah mengatasi stres tersebut, penerapan strategi coping menjadi aspek yang sangat krusial. Lazarus dan Folkman (1984) mengartikan coping sebagai usaha sadar yang terus menerus dilakukan untuk menyeimbangkan antara tuntutan lingkungan dan kemampuan individu.

Coping terbagi menjadi dua tipe utama, yaitu coping yang berorientasi pada penyelesaian masalah (problem-focused coping) yang bertujuan mengatasi dan mengubah penyebab stres, serta coping yang berorientasi pada pengelolaan emosi (emotion-focused coping) yang berfungsi untuk mengatur dan meredakan tekanan emosional yang muncul

akibat stresor. Kedua jenis coping ini sering dijadikan acuan dalam memahami cara individu menghadapi stres, Wulandari dan Putra (2019) menambahkan bahwa pemilihan strategi coping sangat dipengaruhi oleh bagaimana individu memandang tingkat kendali yang dimilikinya terhadap sumber stres tersebut.

Penelitian di Indonesia juga menunjukkan bahwa strategi coping adaptif, seperti membangun dukungan sosial, mempraktikkan teknik relaksasi, mempertahankan pola pikir positif, dan menyeimbangkan berbagai aspek kehidupan, efektif membantu individu menghadapi tekanan kerja Putri A., & Yuliana, E (2021). Sebaliknya, strategi maladaptif seperti penghindaran, perilaku impulsif, atau penyangkalan justru berisiko memperburuk kondisi psikologis Nugroho & Fitriani (2020). Selain itu, Sari dan Aulia (2022) menyoroti bahwa dukungan organisasi yang kuat juga dapat memperkuat kemampuan individu dalam menerapkan strategi coping yang adaptif.

Laporan State of the Global Workplace mengungkapkan bahwa sekitar 15% pekerja di Indonesia mengalami stres setiap hari. Angka prevalensi emosi negatif lainnya, seperti kemarahan (21%) dan kesedihan (29%), juga terbilang tinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun angka stres harian tampak moderat, tekanan psikologis di tempat kerja tetap menjadi isu yang memerlukan perhatian lebih. Idealnya, lingkungan kerja dapat memberikan dukungan kesehatan mental kepada staf dengan menyediakan akses layanan konseling dan penguatan keterampilan coping. Akan tetapi, banyak organisasi belum sepenuhnya optimal dalam memberikan dukungan tersebut.

Hasil observasi dan wawancara awal yang dilakukan peneliti di Biro Psikologi Smart Solindo Consultama mengungkapkan bahwa staf biro ini menjalani rutinitas sehari – hari yang cenderung monoton. Beberapa masalah pribadi turut memperburuk kondisi ini, meningkatkan tingkat stres yang dialami staf. Hal ini mendorong peneliti untuk menggali lebih dalam mengenai strategi coping yang diterapkan staf Biro Psikologi Smart Solindo Consultama dalam menghadapi permasalahan maupun tantangan di kehidupan sehari - hari.

Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran menyeluruh mengenai penerapan strategi coping stres oleh staf Biro Psikologi Smart Solindo Consultama dalam aktivitas sehari-hari. Selain itu, diharapkan hasil penelitian ini dapat memperluas wawasan tentang praktik coping yang efektif di kehidupan sehari - hari serta menjadi referensi bagi penelitian lanjutan terkait kesehatan mental di kalangan staf. Temuan dalam penelitian ini tidak hanya diharapkan memberikan kontribusi praktis bagi biro, tetapi juga memperkaya kajian teoretis tentang coping stres.

## **METODOLOGI**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengkaji beragam peristiwa yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, secara holistik dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa Moleong (2007). Metode ini memungkinkan peneliti untuk melihat bagaimana dinamika strategi implementasi coping stress pada staff Biro Smart Solindo Consultama.

### **Teknik Sampling dan Populasi**

Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan kerangka *non-probability*, karena dalam penentuannya tidak berdasarkan penerapan kemungkinan yang sama kepada seluruh partisipan untuk dipilih., tetapi berdasarkan kriteria khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik yang digunakan dalam kerangka tersebut adalah *purposive sampling*, yakni pemilihan partisipan secara sengaja dengan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengalaman relevan dan karakteristik yang dapat memberikan data mendalam.

Peneliti menetapkan perwakilan dari setiap divisi di Biro Smart Solindo Consultama, sehingga masing-masing divisi terwakili dalam studi ini.

Kriteria partisipan mencakup individu dalam rentang usia dewasa muda (25–35 tahun) yang memiliki pengalaman langsung dalam menghadapi stres dalam kehidupan sehari – hari dan telah menerapkan strategi coping. Pengumpulan data dilakukan selama empat bulan, mulai 10 Maret 2025 hingga 10 Juli 2025, di lingkungan Biro Smart Solindo Consultama. Demi menjaga kerahasiaan, semua nama partisipan diganti dengan nama samaran.

Berikut adalah 5 profil partisipan beserta usia dan keterangan lainnya :

No.	Nama	Usia	Status
1.	INR	25 Tahun	Belum Menikah
2.	FAM	31 Tahun	Sudah Menikah
3.	HT	26 Tahun	Belum Menikah
4.	HR	26 Tahun	Belum Menikah
5.	IS	25 Tahun	Belum Menikah

*Sumber: Data Pengamatan (2025)*

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua partisipan menerapkan strategi coping adaptif dengan variasi pendekatan antara problem-focused coping dan emotional-focused coping. Peneliti mulai mengambil data pada partisipan ke-1, yakni HT. HT menerapkan problem-focused coping dengan membangun sistem manajemen waktu yang disiplin. Upaya tersebut membuatnya mampu menghentikan kebiasaan membawa pekerjaan ke rumah dan mendorong delegasi tugas sebagai respons terhadap peningkatan beban kerja. Ia menyampaikan: “Aku coba perkirakan dulu kira-kira kalau aku delegasiin ke besoknya itu bisa selesai nggak? Kalau misalnya bisa, ya aku coba delegasikan buat besoknya aja gitu atau minta bantuan rekan ku yang lain jadi lebih ada sinerginya dalam satu tim.” Strategi ini memberikan dampak positif dalam mengurangi stres serta mendukung peningkatan produktivitas. Selain itu, HT juga menjaga keseimbangan emosionalnya melalui penerapan work-life balance sebagai bentuk emotion-focused coping, seperti diungkapkan: “Cara aku mengatur waktu biar bisa work-life balance, jadi antara waktu kerja, kemudian juga tetap bisa menjalani rutinitas di luar pekerjaan yang buat aku happy supaya gak stres selama kerja.” Himmah dan Shofiah (2021) menegaskan bahwa pengelolaan waktu yang baik sangat penting dalam menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Dukungan serupa disampaikan oleh Astuti dan Hidayah (2020), yang menunjukkan bahwa keterampilan manajemen waktu efektif dalam menghadapi tekanan kerja.

Beralih dari partisipan ke-1, peneliti selanjutnya mewawancara FAM selaku partisipan ke-2. FAM memilih problem-focused coping dengan mengembangkan pembelajaran adaptif terhadap tugas-tugas mendadak. Hal ini tercermin dari pernyataannya: “Itu agak-agak harus banyak belajar sih. Jadi adaptasinya itu lebih ke belajar apa yang menjadi kewajiban kita meskipun kewajiban itu bukan sesuatu yang kita udah prediksi dan kita siapkan.” Selain itu, FAM juga mengandalkan emotion-focused coping dengan memanfaatkan dukungan sosial serta menjaga jarak emosional agar tetap stabil secara psikologis. Ia menjelaskan: “Kadang kita juga harus minta dukungan dari orang-orang sekitar terus kita juga kadang harus menjaga jarak biar pikiran kita tenang.” Sumiati dan Sita (2022) menyatakan bahwa dukungan sosial berperan penting dalam meredakan stres di tempat kerja yang berubah cepat. Ramadhani dan Rizkiyah (2021) juga mendukung pandangan ini dengan menyebutkan bahwa keterlibatan sosial dapat menjadi pelindung dari tekanan psikologis.

Beralih dari partisipan ke-2, peneliti selanjutnya mewawancara HR selaku partisipan ke-3. HR mengembangkan problem-focused coping dengan memanfaatkan proses belajar aktif untuk meningkatkan kemampuannya dalam berbicara di depan umum, walau ia mengakui dirinya sebagai pribadi yang cenderung tertutup. HR menyatakan: "Aku tipe orang yang introvert, kayak gak bisa yang ngomong ke orang banyak gitu-gitu kan... Terus pas aku kerja di SSC itu aku baru masuk... Aku ditunjuk jadi tester mau enggak mau aku harus siap tapi ya itu masih di-back up sama... yang lain. Jadi menurutku experience yang kayak gitu bikin aku jadi lebih PD aja." Ia juga mengadopsi emotion-focused coping untuk mengelola stres akibat transisi pascapandemi serta dalam proses penyesuaian sosial. HR menegaskan bahwa proses belajarnya berjalan terus-menerus: "Setiap hari itu saya benar belajar, setiap hari itu ada aja hal-hal dari yang harus dipelajari..." Handayani (2021) menyatakan bahwa pendekatan bertahap seperti gradual exposure efektif dalam mengurangi kecemasan kerja. Hal ini diperkuat oleh Sari dan Aulia (2022) yang menyebutkan bahwa paparan bertahap memperkuat kemampuan adaptif seseorang dalam menghadapi situasi sulit.

Beralih dari partisipan ke-3, peneliti selanjutnya mewawancara IS selaku partisipan ke-4. IS menggunakan problem-focused coping melalui pembelajaran intensif agar dapat menguasai keterampilan yang diperlukan, termasuk ketika ia berpindah divisi. Ia mengungkapkan: "Belajar dulu, belajar mulai dari awal apa aja yang perlu dipelajari... Setelah itu menyesuaikan diri, terus ke HRGE juga tetap harus menyesuaikan nih karena kita sudah belajar alat tes segala macam tapi terus dialihkan ke HRGE nih jadi kayak belajarnya tentang legalitas yang ada di kantor itu lumayan membutuhkan waktu sih kalau itu jadi belajar lagi." IS juga mengembangkan emotion-focused coping dengan menerima perubahan dan menyesuaikan diri secara progresif, sebagaimana ia katakan: "Kita terima terlebih dahulu, terus habis itu kita belajar dan kita sesuaikan dengan aktivitas-aktivitas kita." Utami dan Prasetyo (2020) menyebutkan bahwa pembelajaran berkelanjutan efektif untuk mengatasi tuntutan kerja. Wulandari dan Putra (2019) juga menjelaskan bahwa peningkatan keterampilan melalui problem-focused coping dapat menurunkan tingkat stres secara signifikan.

Beralih dari partisipan ke-4, peneliti selanjutnya mewawancara INR selaku partisipan ke-5. INR memilih problem-focused coping dengan metode learning by doing, terutama dalam memahami tanggung jawab teknis yang belum dikuasainya. Ia menyampaikan: "Learning by doing sih awal-awalnya kemudian setelah rekan kerjanya udah gak ada terus ya..." Di samping itu, ia juga menunjukkan bentuk emotion-focused coping dengan menjalin kolaborasi erat bersama tim sebagai sumber dukungan emosional. Hal ini ditunjukkan melalui pernyataannya: "Kemarin sempat intensnya kolaborasi sama tim lidernya, sama section head-nya. Sempat kolaborasi cukup intens karena memang kami sama-sama gak ada basic ke arah teknologi gitu-gitu kan..." Sari dan Nugroho (2021) menyatakan bahwa pembelajaran langsung dari pengalaman (experiential learning) menjadi bagian dari coping aktif yang efektif. Hal tersebut juga diperkuat oleh Nugroho dan Fitriani (2020) yang menekankan bahwa dukungan tim dapat mempercepat proses adaptasi dalam tekanan kerja.

Berdasarkan hasil analisis lima partisipan, 100% menggunakan problem-focused coping dan emotion-focused coping secara bersamaan untuk mengatasi stres. Tidak ditemukan penggunaan strategi maladaptif atau dysfunctional coping. Temuan ini menunjukkan bahwa kombinasi kedua strategi tersebut efektif menurunkan stres dan meningkatkan kinerja kerja. Hasil ini sejalan dengan penelitian Sumiati (2022) yang menyatakan bahwa perpaduan antara problem-focused dan emotion-focused coping berkontribusi besar pada kesejahteraan psikologis di tempat kerja.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini mengungkapkan bahwa semua partisipan cenderung menerapkan strategi coping yang adaptif dalam mengelola stres. Pendekatan *problem-focused coping*, seperti pengelolaan waktu, pembelajaran intensif, serta kerja sama tim, terbukti efektif dalam meningkatkan kompetensi dan mengurangi tekanan psikologis. Di sisi lain, *emotional-focused coping* melalui pemanfaatan dukungan sosial dan pengaturan emosi juga berperan penting dalam menjaga keseimbangan psikologis partisipan. Tidak ditemukan indikasi penggunaan strategi coping disfungsional, seperti penghindaran atau perilaku maladaptif. Temuan ini menegaskan bahwa kombinasi strategi coping yang tepat mampu berkontribusi secara signifikan terhadap kesejahteraan psikologis dan performa kerja, khususnya dalam menghadapi tuntutan profesional yang dinamis.

### **a. Saran untuk Instansi Biro Psikologi SSC**

Saran yang dapat dipertimbangkan pada perusahaan adalah merancang program kesejahteraan psikologis, seperti pelatihan manajemen stres, workshop pengembangan diri, dan sesi konseling rutin guna membantu staf menerapkan strategi coping yang adaptif. Selain itu, biro perlu memperkuat dukungan organisasi melalui komunikasi terbuka, apresiasi kinerja, dan lingkungan kerja yang inklusif untuk mendukung *emotion-focused coping*. Monitoring berkala melalui survei atau asesmen internal juga penting dilakukan untuk memantau tingkat stres karyawan dan mengidentifikasi area perbaikan. Penerapan kebijakan fleksibilitas kerja, seperti jam kerja yang lebih fleksibel atau sistem hybrid, dapat membantu staf menjaga keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi serta mencegah stres berkepanjangan.

### **b. Saran Untuk Peneliti**

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas jumlah partisipan atau melibatkan organisasi dengan karakteristik yang lebih beragam agar hasil penelitian menjadi lebih menyeluruh dan representatif. Menggunakan pendekatan metode campuran (mixed methods) juga disarankan, karena perpaduan data kualitatif dan kuantitatif akan memberikan gambaran yang lebih kaya, termasuk pengukuran objektif terhadap tingkat stres dan kepuasan kerja. Selain itu, penelitian ke depan bisa menggali lebih dalam faktor-faktor kontekstual, seperti perbedaan gender, usia, budaya organisasi, hingga peran dukungan keluarga. Meneliti strategi coping disfungsional yang mungkin masih muncul juga penting, agar hasilnya dapat digunakan untuk merancang program intervensi yang lebih tepat sasaran dalam mendukung kesehatan mental karyawan di lingkungan kerja.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Astuti, I., & Hidayah, N. (2020). Hubungan antara manajemen waktu dengan tingkat stres kerja pada karyawan. *Jurnal Psikologi Insight*.

Handayani, A., Rahman, F., & Sari, R. P. (2021). Strategi gradual exposure sebagai metode coping stres pada pegawai baru. *Jurnal Psikologi Konseling*.

Himmah, N., & Shofiah, A. (2021). Efektivitas manajemen waktu terhadap stres kerja karyawan. *Psikobuletin: Buletin Ilmiah Psikologi*.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). Hubungan antara Hardiness dengan Coping Stress pada Ibu yang Memiliki Anak dengan Autisme. *Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*.

Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nugroho, R., & Fitriani, E. (2020). Pengaruh dukungan sosial terhadap penyesuaian diri karyawan dalam menghadapi stres kerja. *Jurnal Psikologi Integratif*.

Putri, A. D., & Yuliana, E. (2021). Hubungan strategi coping dengan stres kerja pada karyawan swasta di Jakarta. *Jurnal Psikologi Terapan*.

Ramadhani, L., & Rizkiyah, R. (2021). Peran keterlibatan sosial dalam mengurangi stres kerja. *Jurnal*

Ilmu Perilaku.

Sari, D. P., & Aulia, R.(2022). Dukungan organisasi dan pengaruhnya terhadap coping stres pada pegawai administrasi. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*.

Sari, R. N., & Nugroho, H.(2021). Experiential learning sebagai strategi coping pada karyawan pabrik tekstil. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*.

Sumiati, N., & Sita, N.(2022). Strategi coping stres karyawan di era digitalisasi kerja. *Jurnal Psikologi Kerja*.

Utami, T. W., & Prasetyo, A.(2020). Pembelajaran berkelanjutan sebagai strategi coping pada karyawan perusahaan rintisan. *Jurnal Inovasi Psikologi*.

Wulandari, S., & Putra, A.(2019). Problem-focused coping dan dampaknya terhadap penurunan stres kerja. *Jurnal Psikologi Universitas Negeri Yogyakarta*.

Yuniarti, E., & Saputra, W. D.(2022). Pengaruh coping stres adaptif terhadap kesejahteraan psikologis karyawan. *Jurnal Psikologi Humaniora*.

Zainuddin, R., & Kurniawati, F.(2023). Dukungan kolega sebagai mediasi dalam strategi coping karyawan. *Jurnal Psikologi dan Pendidikan*.