

**STRES DAN STRATEGI *COPING* KARYAWAN DEPARTEMEN PRODUKSI  
DENGAN DEPARTEMEN PENJUALAN DI PT SEMEN PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan kepada Penguji Skripsi Program Studi Psikologi Sebagai Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi*



OLEH:

Mardhatillah Insani

1300600

Dosen Pembimbing:

Tuti Rahmi, S.Psi.,M.Si.,Psikolog

Yanladila Yeltas Putra, S.Psi.,M.A

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
JURUSAN BIMBINGAN DAN KONSELING  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2017**

## ABSTRAK

**Nama** : Mardhatillah Insani  
**Judul** : Stres Dan Strategi *Coping* Pada Karyawan Departemen Produksi Dan Departemen Penjualan Di PT Semen Padang  
**Pembimbing 1** : Tuti Rahmi, S.Psi., M.Si., Psikolog  
**Pembimbing 2** : Yanladilla Yeltas Putra, S.Psi., M.A

**Abstrak:** Stres dan stratge *coping* pada karyawan Departemen produksi dan Departemen penjualan di PT Semen Padang. Penelitian ini untuk mengukur perbedaan stres dan strategi *coping* pada karyawan Departemen produksi dan penjualan. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Departemen produksi dan penjualan. Sampel dalam penelitian ini adalah 195 orang karyawan produksi dan 31 orang karyawan Departemen penjualan. Alat pengumpul data menggunakan skala stres kerja dan strategi *coping*. Hasil penelitian membuktikan tidak terdapat perbedaan tingkat stres pada karyawan Departemen produksi dan Departemen penjualan dengan taraf signifikansi  $p(0,803) > 0,05$ , dan hasil penelitian juga membuktikan tidak terdapat perbedaan strategi *coping* pada karyawan Departemen produksi dan Departemen penjualan dengan taraf signifikansi  $p(0,128) > 0,05$ .

**Kata kunci:** stres kerja, strategi *coping*, karyawan departemen produksi dan penjualan.

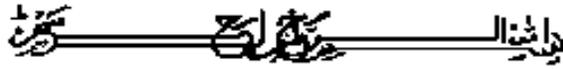
## ABSTRACT

**Name** : Mardhatillah Insani  
**Judul** : **Stress and Coping Strategy of Production Department & Marketing Department employee in PT Semen Padang**  
**Lecture I** : Tuti Rahmi, S.Psi., M.Si., Psikolog  
**Lecture II** : Yanladilla Yeltas Putra, S.Psi., M.A

**Abstract: Stress and Coping Strategy of Production Department & Marketing Department employee in PT Semen Padang.** This research aimed to measure stress level and coping strategy of Production & Marketing Department employee. The population of this research was employee of production and marketing department. The sample of this research was 195 production employees and 31 marketing department employees. Data collection tools was stress scale and coping strategy. The result of this research showed that there was no difference of level stress between production department and marketing department employee with  $p (0,803) > 0,05$  level of significance, it also showed that there was no difference of coping strategy between production department and marketing department employee with  $p (0,128) > 0,05$  level of significance.

**Key Words: Working stress, coping strategy, production and marketing department employee.**

## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul " Stres dan strategi *coping* pada karyawan departemen produksi dan departemen penjualan di PT Semen Padang". Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Psikologi pada Program Studi Psikologi Universitas Negeri Padang.

Selama penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan, dan motivasi dari banyak pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Alwen Bentri, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Dr. Marjohan, M.Pd.,Kons dan Dr. Syahniar, M.Pd.,Kons selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Bimbingan dan Konseling Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Mardianto, S.Ag, M.Si selaku Ketua Program Studi Psikologi dan Bapak Yanladila Yeltas Putra S.Psi, M.A selaku sekretaris Program Studi Psikologi.
4. Ibu Tuti Rahmi, S.Psi.,M.Si., Psikolog selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan waktu, arahan dan nasehat yang sangat berharga bagi penulis dalam mencapai hasil yang lebih baik.

5. Bapak Yanladilla Yeltas Putra, S.Psi., M.A selaku pembimbing II yang telah membimbing, mengarahkan dan memberikan keyakinan serta motivasi dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen psikologi beserta staf administrasi Program Studi Psikologi yang telah memberikan bantuan baik dalam pengajaran, kemudian perkuliahan dan ilmu pengetahuan bagi penulis selama dalam perkuliahan.
7. Rasa terimakasih penulis sampaikan kepada pihak PT Semen Padang yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian, serta kepada subjek yaitu Departemen Produksi dan Penjualan yang telah menjadi informan.
8. Keluarga besar penulis yang telah memberikan do'a, nasehat, dukungan baik moril ataupun materi sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Seluruh teman-teman psikologi angkatan 2013 yang sama berjuang dalam menyelesaikan perkuliahan dan memberikan semangat serta dukungan bagi penulis.

Semoga segala bantuan, bimbingan, dan petunjuk yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal yang baik dan mendapatkan pahala yang setimpal dari Allah SWT. Akhirnya penulis mengharapkan kritikan dan saran yang membangun dari pembaca guna kesempurnaan skripsi ini. semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Bukittinggi, Mei 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Batasan Masalah .....	10
D. Rumusan Masalah .....	10
E. Tujuan Penelitian .....	10
F. Manfaat Penelitian.....	11
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Stres Kerja .....	13
1. Pengertian Stres Kerja .....	13
2. Aspek Stres Kerja .....	14
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi .....	15
4. Gejala-gejala stres kerja .....	15
5. Model Stres.....	16
6. Pembangkit Stres .....	17
B. <i>Coping Stress</i> .....	21
1. Pengertian <i>Coping Stress</i> .....	21
2. <i>Coping</i> Sebagai Sifat Kepribadian dan Sebuah Proses .....	22

3. Fungsi <i>Coping</i> .....	24
4. Jenis-jenis <i>Coping</i> .....	24
5. Faktor-faktor yang mempengaruhi .....	27
C. Perbedaan strategi <i>Coping</i> pada karyawan Departemen produksi dan penjualan di PT Semen Padang .....	28
D. Kerangka Konseptual .....	30
E. Hipotesis .....	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian .....	32
B. Variabel Penelitian .....	32
C. Definisi Operasional .....	33
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	34
E. Alat Ukur dan Teknik Pengumpulan Data .....	35
F. Teknik Analisis Data .....	40
G. Validitas dan Realibilitas .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Data Hasil Penelitian .....	46
B. Analisis Data .....	77
C. Pembahasan .....	83
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	90

B. Saran ..... 51

**DAFTAR PUSTAKA ..... 94**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

### Tabel

1. Skor Alternatif Jawaban .....	36
2. Blue Print Skala Jenis Coping Stres Yaitu <i>Problem Focused Coping</i> .....	37
3. Blue Print Skala Jenis Coping Stres Yaitu <i>Emotion Focused Coping</i> .....	37
4. Skor Alternatif Jawaban .....	38
5. Blue Print Skala Stres Kerja .....	38
6. Data Aitem Hasil Uji Coba Validitas Skala Strategi <i>Coping</i> .....	42
7. Data Aitem Hasil Uji Coba Validitas Skala Stres Kerja .....	43
8. Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas .....	45
9. Gambaran Subjek Berdasarkan Unit Kerja .....	46
10. Gambaran Subjek Berdasarkan Bentuk-Bentuk <i>Coping</i> .....	47
11. Rerata Hipotetik Dan Empirik Skala Stres Kerja Dan Strategi <i>Coping</i> .....	48
12. Rerata Hipotetik Dan Empirik Skala Stres Kerja Pada Departemen Produksi Dan Penjualan .....	49
13. Rerata Hipotetik Dan Empirik Skala Stres Kerja Berdasarkan Aspek .....	50
14. Kategorisasi Skor Skala Stres Kerja Pada Karyawan Departemen Produksi .	52
15. Kategorisasi Skor Skala Stres Kerja Pada Karyawan Produksi Berdasarkan Aspek .....	53

16. Kategorisasi Skor Skala Stres Kerja Pada Karyawan Departemen Penjualan	55
17. Kategorisasi Skor Skala Stres Kerja Pada Karyawan Penjualam Berdasarkan Aspek.....	56
18. Rerata Hipotetik Dan Empirik <i>Problem Focused Coping</i> Pada Departemen Produksi Dan Penjualan .....	58
19. Rerata Hipotetik Dan Empirik <i>Problem Focused Coping</i> Berdasarkan Aspek .....	59
20. Kategorisasi Skor Skala Jenis <i>Problem Focused Coping</i> Pada Departemen Produksi.....	61
21. Kategorisasi Skor Skala <i>Problem Focused Coping</i> Berdasarkan Aspek Pada Departemen Produksi .....	62
22. Kategorisasi Skor Skala Jenis <i>Problem Focused Coping</i> Pada Departemen Penjualan .....	64
23. Kategorisasi Skor Skala <i>Problem Focused Coping</i> Berdasarkan Aspek Pada Departemen Penjualan.....	65
24. Rerata Hipotetik Dan Empirik <i>Emotion Focused Coping</i> Pada Departemen Produksi Dan Penjualan .....	67
25. Rerata Hipotetik Dan Empirik <i>Emotion Focused Coping</i> Berdasarkan aspek.....	68
26. Kategorisasi Skor Skala Jenis <i>Emotion Focused Coping</i> Pada Departemen	

Produksi .....	70
27. Kategorisasi Skor Skala <i>Emotion Focused Coping</i> Berdasarkan Aspek Pada Departemen Produksi.....	71
28. Kategorisasi Skor Skala Jenis <i>Emotion Focused Coping</i> Pada Departemen Penjualan .....	74
29. Kategorisasi Skor Skala <i>Emotion Focused Coping</i> Berdasarkan Aspek Pada Departemen Penjualan.....	75
30. Hasil Uji Hipotesis Perbedaan Stres Kerja Pada Karyawan Departemen Produksi dan Penjualan Di PT Semen Padang .....	79
31. Hasil Uji Hipotesis Perbedaan Strategi <i>Coping</i> Pada Karyawan Departemen Produksi dan Penjualan Di PT Semen Padang.....	80
32. Hasil Uji Perbedaan Stres Kerja Ditinjau Dari Strategi <i>Coping</i> Pada Departemen Produksi.....	81
31. Hasil Uji Perbedaan Stres Kerja Ditinjau Dari Strategi <i>Coping</i> Pada Departemen Penjualan .....	81

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Uji Coba Skala Strategi <i>Coping</i> Dan Stres Kerja.....	98
2. Hasil Uji Coba Skala Strategi <i>Coping</i> .....	109
3. Hasil Uji Coba Skala Stres Kerja.....	111
4. Reabilitas Danvaliditas Skala Strategi <i>Coping</i> .....	116
5. Reabilitas Dan Validitas Skala Stres Kerja.....	118
6. Skala Penelitian Strategi <i>Coping</i> Dan Stres Kerja .....	122
7. Data Hasil Penelitian Strategi <i>Coping</i> Departemen Penjualan .....	129
8. Data Hasil Penelitian Strategi <i>Coping</i> Departemen Produksi.....	131
9. Data Hasil Penelitian Skala Stres Kerja Departemen Penjualan.....	141
10. Data Hasil Penelitian Skala Stres Kerja Departemen Produksi .....	144
11. Deskripsi Data Skala Stres Kerja Departemen Produki Dan Penjualan .....	150
12. Deskripsi Data Skala Strategi <i>Coping</i> Departemen Produki Dan Penjualan ..	151
13. Uji Normalitas Variabel Stres Kerja Departemen Produksi Dan Penjualan...	152
14. Uji Homogenitas Variabel Strategi <i>Coping</i> Departemen Produksi Dan Penjualan .....	153
15. Hasil Uji <i>Independent Sample T-Test</i> Perbedaan Stres Kerja Antara Karyawan Departemen Produksi Dan Departemen Penjualan.....	154
16. Uji Normalitas Strategi <i>Coping</i> Pada Departemen Produksi Dan Penjualan...	155

17. Hasil Uji <i>Independent Sample T-Test</i> Perbedaan Strategi <i>Coping</i> Antara Karyawan Departemen Produksi Dan Departemen Penjualan.....	156
18. Hasil Uji Perbedaan Stres Kerja Ditinjau Dari Strategi <i>Coping</i> Pada Departemen Produksi.....	157
19. Hasil Uji Perbedaan Stres Kerja Ditinjau Dari Strategi <i>Coping</i> Pada Departemen Penjualan.....	158
20. Surat Pernyataan Penelitian.....	159

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual Stres Dan Strategi <i>Coping</i> Karyawan Departemen Produksi dan Departemen Penjualan Di PT Semen Padang.....	37
---	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

PT Semen Padang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di lingkungan Direktorat Jendral Industri Logam, Mesin dan Kimia. PT Semen Padang merupakan pabrik semen tertua di Indonesia yang didirikan tanggal 18 Maret 1910 dengan nama NV Nederlandsch Indische Portland Cement Maatschappi (NV NIPCM). Sejarah berdirinya perusahaan ini dimulai dengan ditemukannya deposit batu kapur dan batu silicia dalam jumlah besar di daerah Indarung, Kecamatan Lubuk Kilangan yang memiliki jarak 15 KM dari Kota Padang, dengan ketinggian 200 M dari permukaan laut. Bahan dasar pembuatan semen tersebut ditemukan oleh seorang ahli teknik pemerintahan Belanda pada tahun 1906, bernama Carl Cristhopus Lau. Pabrik mulai memproduksi pada tahun 1913 dengan kapasitas 22.900 ton pertahun, dan pernah mencapai produksi sebesar 170.000 ton pada tahun 1939 yang merupakan produksi tertinggi pada waktu itu dengan menggunakan 4 buah klin atau kapur semenpadang (semenpadang, 1910).

PT Semen Padang memiliki tujuan menjadi perusahaan persemenan yang handal, unggul dan berwawasan lingkungan di Indonesia bagian barat dan Asia Tenggara, dan misi yang digunakan untuk mencapai tujuan yaitu : (1) Memproduksi dan memperdagangkan semen serta produk terkait lainnya yang berorientasi kepuasan pelanggan, (2) Mengembangkan SDM yang kompeten, profesional dan berintegritas tinggi, (3) Meningkatkan kemampuan rekayasa dan engineering untuk mengembangkan industri semen nasional, (4) Memberdayakan, mengembangkan, dan

mensinergikan sumber daya perusahaan yang berwawasan lingkungan, dan (5) Meningkatkan nilai perusahaan secara berkelanjutan dan memberikan yang terbaik kepada *stakeholder* (semenpadang, 1910).

PT Semen Padang dibantu oleh empat belas departemen dalam mencapai visi dan misi mereka, yaitu departemen internal audit, departemen komunikasi dan sarana umum, departemen Legal & GRC/ MR, Departemen Penjualan, Departemen Distribusi dan Transportasi, Departemen Pengadaan, Departemen Tambang, Departemen Produksi II/III, Departemen Produksi IV, Departemen Teknik Pabrik, Departemen *Quality Assurance & SHE*, Departemen Akuntansi dan Keuangan, dan Departemen Sumber Daya Manusia (semenpadang, 1910).

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan dalam pencapaian visi dan misi dari suatu perusahaan adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan suatu tindakan yang dilakukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan kepadanya (Nurhayati, 2013). Dengan kata lain kelangsungan suatu perusahaan itu ditentukan oleh kinerja karyawannya (Handoko, 2001). Suatu usaha yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan memperhartikan stres kerja. Dalam mengerjakan suatu pekerjaan, karyawan dapat mengalami tekanan atau stres kerja. Stres kerja didefinisikan sebagai ketidakmampuan mengatasi ancaman yang dihadapi mental, fisik, emosional dan spiritual manusia yang suatu saat dapat mempengaruhi kesehatan fisik manusia tersebut (Adi & Liena, 2013). Sedangkan menurut Munandar (2001) stres adalah suatu abstraksi, dimana orang tidak dapat melihat penyebab dan pembangkit stres, tetapi dapat melihat dampak dan akibat dari pembangkit stres

tersebut. Menurut Ross & Altmaier, 1994 (dalam Rumeser & Tambuwun, 2011) stres tersebut sebagai hasil interaksi kondisi karyawan dengan karakteristik masing-masing karyawan, dimana terdapat tuntutan karyawan yang berlebihan.

Faktor-faktor yang menyebabkan seseorang menjadi stres dalam menjalankan suatu pekerjaan di satu perusahaan berbeda-beda. Stres tidak datang dengan sendirinya melainkan datang dari berbagai faktor, yaitu faktor organisasi, faktor lingkungan dan faktor individu (Robbins & Judge, 2008). Penelitian ini hanya berfokus pada faktor organisasi, dimana terdapat faktor-faktor yang berpengaruh pada tingkat stres karyawan, yaitu tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi dan struktur organisasi (Tejasurya, 2012). Munandar (2001) juga mengatakan bahwa terdapat 5 aspek penyebab stres kerja yaitu stres yang bersumber pada tugas, peran, lingkungan fisik, lingkungan sosial, dan karakteristik individual.

Sejalan dengan kondisi tersebut PT Semen Padang dituntut untuk meningkatkan target dalam pekerjaannya. PT Semen Padang memiliki karyawan yang bergerak atau bekerja di bidang produksi. PT Semen Padang memiliki departemen produksi II/III, IV, dan V. PT Semen Padang setiap harinya selalu memproduksi semen dan alat yang digunakan untuk memproduksi semen tersebut tidak boleh berhenti. Berdasarkan data dokumen karyawan pada tahun 2016 yang penulis dapat dari departemen SDM pada tanggal 13 Juni 2016 PT Semen Padang memiliki 1.815 karyawan diantaranya 280 orang pada departemen produksi II/III, 211 orang pada departemen produksi IV, dan 215 orang pada departemen produksi V. Karyawan pada produksi ini memiliki tanggung jawab penuh atas produksinya, baik kualitas, kuantitasnya, bahan, dan penjagaan alatnya.

Tugas-tugas karyawan pada departemen produksi yaitu untuk memproduksi semen dan bertanggung jawab terhadap produksi semennya, mulai dari hasil produksinya, pemeliharaan mesin, pemeliharaan listik hingga pengantongan semen tersebut. Ditinjau dari masing-masing *jobdesk* biro dan bidang karyawan memiliki tuntutan dan tanggung jawab yang cukup besar yaitu menghasilkan semen yang berkualitas. Oleh sebab itu karyawan pada departemen produksi menghadapi berbagai permasalahan. Permasalahan yang dialami oleh karyawan diantaranya adalah stres kerja. Beban pekerjaan yang berlebihan, tingkat keterlambatan datang kerja yang tinggi, keterdesakan waktu, daftar hadir, resiko kerja yang tinggi, kondisi lingkungan yang kurang mendukung, pekerjaan yang monoton, berulang-ulang, serta tidak variatif, akan mendorong karyawan tersebut terserang stres kerja (Nurhayati, 2013). Hal tersebut dapat dilihat dari data presensi dan keterlambatan karyawan di masing-masing departemen.

Berdasarkan data enam bulan terakhir yang peneliti dapatkan dari departemen SDM pada tanggal 20 Oktober 2016, bahwa diantara ke empat belas departemen, departemen produksi memiliki skor tertinggi tiap bulannya dalam kategori keterlambatan, dimana pada bulan Juli pada departemen produksi II/III sebanyak 429 kali dengan karyawan sebanyak 124 orang, bulan Agustus sebanyak 329 kali dengan 112 karyawan, bulan September 214 kali dengan 79 karyawan, bulan Oktober sebanyak 167 kali dengan 65 karyawan, bulan November sebanyak 206 kali dengan 78 karyawan, dan pada bulan Desember sebanyak 176 kali dengan 65 karyawan. Pada departemen produksi IV, data keterlambatan pada bulan Juli sebanyak 432 kali dengan 98 karyawan, bulan Agustus sebanyak 273 kali dengan 84 karyawan, bulan

September 146 kali dengan 61 karyawan, bulan Oktober sebanyak 170 kali dengan 55 karyawan, bulan November sebanyak 204 kali dengan 64 karyawan, dan bulan Desember sebanyak 219 kali dengan 79 karyawan. Departemen terakhir dibidang produksi yaitu produksi V, dengan data keterlambatan pada bulan Juli sebanyak 432 kali dengan 124 karyawan, bulan Agustus 162 kali dengan 53 karyawan, bulan September 125 kali dengan 44 karyawan, bulan Oktober 196 kali dengan 51 karyawan, bulan November 203 kali dengan 62 karyawan, dan bulan Desember sebanyak 209 kali dengan 53 karyawan.

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa dari bulan ke bulan dalam periode 6 bulan terakhir departemen produksi memiliki skor tertinggi dalam keterlambatan karyawannya. Keterlambatan adalah salah satu bentuk dari stres kerja yang dialami oleh karyawan (Nurhayati,201). Hal ini juga didukung dalam hasil penelitian Annisa (2013) bahwa kategori tingkat stres tinggi dan sangat tinggi pada karyawan produksi persentasenya lebih besar daripada karyawan non produksi yaitu berkisar 34,17 persen, sedangkan pada karyawan non produksi hanya berkisar 26,58 persen. Persentase tingkat stres rendah dan sangat rendah karyawan non produksi lebih tinggi yaitu 26.58 persen, sedangkan pada karyawan produksi hanya 21,52 persen.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada salah satu karyawan di Departemen Produksi pada tanggal 4 Agustus 2016 bahwa karyawan merasa mendapatkan stressor yang cukup berat, dimana karyawan harus memproduksi semen yang berkualitas, pemeliharaan mesin yang keras, kerja yang monoton, berupa teguran dari atasan, permasalahan keluarga dan bahkan sesama rekan kerjanya, namun mereka harus tetap dapat bekerja dengan baik.

Menurut Munandar (2001) sebab-sebab stres, misalnya teguran dari atasan, pertengkaran dengan istri, masalah keuangan dan hasil dari stres tersebut, misalnya sakit perut, sakit kepala, serangan jantung, tekanan darah tinggi, tidak ada sebab khusus yang menghasilkan hasil khusus. Peneliti juga berasumsi bahwa tekanan kerja yang tinggi dikarenakan departemen produksi bertanggung jawab untuk mengontrol kegiatan produksi agar tidak terjadinya kerusakan mesin, semen yang tidak berkualitas, agar tidak keluarnya asap pada cerobong pabrik, serta pencapaian produksi semen yang harus sesuai dengan target yang telah ditetapkan perharinya.

Semen yang telah dihasilkan oleh departemen produksi, selanjutnya semen tersebut harus dijual oleh departemen penjualan. Departemen penjualan harus mempromosikan serta memasarkan semen tersebut. Ditinjau dari *jobdesk* departemen penjualan, karyawan harus memikirkan strategi-strategi pemasaran yang akan dilakukan kepada setiap wilayah, sehingga karyawan pada departemen penjualan harus memikirkan strategi pemasaran baru, khususnya untuk PT Semen Padang, dimana menurut Bass & Barret (dalam Rumeser & Tambuwun, 2011) persaingan bisnis merupakan salah satu *stressor*. Faisal (2015) memberitakan bahwa penjualan semen mengalami penurunan tajam diawal tahun ini, dengan strategi meningkatkan ekspor. Direktur Utama PT Semen Padang menyebutkan buruknya kinerja penjualan semen sepanjang tahun triwulan I/2015 akibat lesunya permintaan pasar domestik tidak membuat perseroan mengevaluasi rencana produksi (Bisnis.com dalam Faisal, 2015). Berdasarkan beberapa informasi yang telah didapatkan berupa hasil data keterlambatan dan wawancara peneliti berasumsi bahwa *stressor* yang dimiliki oleh departemen penjualan karena memikirkan berbagai strategi agar penjualan semen

berjalan dengan lancar, karena semen yang telah diproduksi setiap harinya harus terjual oleh penjual, jika tidak akan terjadi penumpukan semen dipenjualan dan mengakibatkan menurunnya penjualan, serta dimana jasa produksi yang diterima oleh seluruh karyawan PT Semen Padang tergantung kepada penjualan pada tahun itu.

Berdasarkan wawancara kepada salah satu karyawan di Departemen Penjualan yang dilakukan pada tanggal 4 Agustus 2016 bahwa mereka juga mengalami stres karena kerja yang monoton serta memiliki stressor yang cukup berat, dimana mereka harus memikirkan strategi-strategi penjualan dimasing-masing wilayah, misalnya pada wilayah luar negeri, wilayah Jambi, wilayah Sumbar, wilayah DKI Jakarta dan sebagainya, mereka harus memikirkan bagaimana produk semen yang dihasilkan PT Semen Padang tetap disukai oleh masyarakat banyak, sedangkan saat ini produk semen telah banyak memasuki wilayah yang sama, seperti semen tiga roda, holicim dan sebagainya. Dan mereka harus memikirkan bagaimana semen yang tiap harinya diproduksi oleh departemen produksi cepat terjual dan tidak menumpuk agar perusahaan tidak rugi.

Kondisi fisik dan psikis karyawan dapat mempengaruhi kondisi suatu perusahaan. Penelitian Blix Cruise, Mitchell & Blix (dalam Primaldhi, 2006) menyebutkan menurunnya produktivitas kerja karyawan dan ketidakhadiran karyawan berkaitan dengan stres. Kerugian akibat stres yang dialami karyawan juga dialami di Inggris, perekonomian Inggris kehilangan 13.500.000 hari kerja setiap tahun karena stres ditempat kerja ( Knox dalam Rumeser & Tambuwun, 2011 ). Untuk mengatasi kerugian perusahaan dan kerugian finansial Negara, diperlukan penanggulangan stress kerja. Menurut Wollard (dalam Rumeser & Tambuwun,

2011), organisasi sebaiknya melakukan penilaian dan pemeriksaan mengenai stress yang dirasakan karyawan.

Berdasarkan beberapa penelitian diatas, dapat dikatakan bahwa stres berdampak negatif bagi karyawan dan kerugian bagi perusahaan. Maka dari itu, diperlukanlah suatu penanggulangan stres untuk menghindari berbagai kerugian tersebut. Menurut Munandar (2001) agar tetap berada dalam kesehatan yang baik dan bekerja pada tingkat puncak, kita harus mampu mengenali titik optimal kita dan mampu menggunakan teknik-teknik mengatasi stress. Teknik-teknik mengatasi stress ini juga sering disebut dengan *strategi coping* atau *coping stres*.

Lazarus & Folkman (1984) mengartikan *coping stres* sebagai usaha-usaha kognitif dan perilaku dinamis untuk mengelola tuntutan dari dalam dan/atau dari luar diri seseorang yang dirasakannya melebihi kemampuannya. Menurut Munandar (2001) makin tinggi dorongannya untuk berprestasi, makin tinggi tingkat stresnya dan makin tinggi juga produktivitas dan efesiansinya. Lazarus & Folkman (1984), menemukan dua jenis *coping*, yakni *problem focused coping* dan *emotional focused coping*. *Problem focused coping* berfungsi sebagai pengelola atau pengubah masalah dengan lingkungan yang menjadikan *distress*, sedangkan *emotional focused coping* berfungsi sebagai pengatur respon emosional terhadap suatu masalah.

Berdasarkan penjelasan diatas terlihat ada sebuah fenomena yang terjadi dimana pada karyawan PT Semen Padang khususnya pada Departemen Produksi dengan Departemen Penjualan, bahwa stressor yang dimiliki oleh kedua departemen tersebut hampir sama, yaitu merupakan dua departemen yang penting dalam perusahaan, sehingga karyawan memiliki tanggung jawab yang besar dalam

mencapai visi dan misi perusahaan. Namun bagaimanakah perbedaan *coping stress* yang dimiliki oleh karyawan yang berada di dua Departemen tersebut. Karena, agar kerja karyawan lebih produktif karyawan tersebut harus dapat mengelola stress yang dialaminya ditempat kerja atau yang sering disebut dengan *strategi coping*. Hasil penelitian Primaldhi (2006) membutuhkan metode *coping stress* bisa dipelajari oleh para karyawan dalam organisasi. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk meneliti untuk mengetahui **“Stres Dan Strategi Coping Karyawan Departemen Produksi Dengan Departemen Penjualan Di PT Semen Padang”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka peneliti mengidentifikasi beberapa masalah terkait perbedaan *strategi coping* pada departemen produksi dan penjualan, yaitu:

1. Karyawan pada departemen produksi dan penjualan dianggap merupakan departemen yang memiliki tekanan dan tanggung jawab yang besar.
2. Karyawan yang bekerja pada departemen produksi tidak hanya fokus pada tanggung jawabnya, tetapi juga memikirkan masalah-masalah yang dihadapinya yang dapat membuatnya stres dalam bekerja.
3. Departemen produksi dan penjualan yang memiliki stressor yang berbeda dalam bekerja, sehingga mereka dituntut untuk dapat mengatasinya agar dapat bekerja secara optimal.

4. Tuntutan dan tanggung jawab yang dimiliki karyawan departemen produksi dan penjualan cukup banyak, sehingga mengakibatkan karyawan mengalami stres kerja yang tinggi.

### **C. Batasan Masalah**

Penelitian ini dibatasi pada perbedaan strategi coping pada departemen penjualan dengan departemen produksi di PT Semen Padang.

### **D. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tingkat stres yang dialami oleh karyawan departemen produksi?
2. Bagaimanakah tingkat stres yang dialami oleh karyawan departemen penjualan?
3. Apakah terdapat perbedaan tingkat stres yang dialami oleh karyawan departemen produksi dan departemen penjualan?
4. Bagaimanakah gambaran strategi *coping* pada departemen produksi?
5. Bagaimanakah gambaran strategi *coping* pada departemen penjualan?
6. Apakah terdapat perbedaan stres kerja ditinjau dari strategi *coping* pada departemen produksi dengan departemen penjualan?
7. Apakah terdapat perbedaan strategi coping antara departemen produksi dengan departemen penjualan di PT Semen Padang?

### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat stres yang dialami oleh karyawan departemen produksi
2. Mengetahui tingkat stres yang dialami oleh karyawan departemen penjualan.
3. Mengetahui apakah terdapat perbedaan tingkat stres pada karyawan departemen produksi dengan departemen penjualan.
4. Mengetahui gambaran strategi coping pada karyawan departemen produksi.
5. Mengetahui gambaran strategi coping pada karyawan departemen penjualan.
6. Mengetahui apakah terdapat perbedaan stres kerja ditinjau dari strategi *coping* pada departemen produksi dengan departemen penjualan.
7. Mengetahui apakah terdapat perbedaan strategi *coping* pada karyawan departemen produksi dan penjualan di PT Semen Padang.

### **F. Manfaat**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Segi teoritis, penelitian ini dapat membuktikan teori psikologi industri dan organisasi dan psikologi klinis dimana hasil penelitian ini akan melihat perbedaan strategi coping pada karyawan PT Semen Padang yang dispesifikasikan pada Departemen Produksi dengan Departemen Penjualan.
2. Segi praktis:
  - a. Subjek Penelitian, diharapkan dengan adanya penelitian ini karyawan departemen produksi dan karyawan departemen penjualan dapat mengetahui sejauh mana tingkat stres yang dialaminya dan dapat

menemukan cara mengatasi stres yang mereka alami, sehingga dapat meningkatkan produktifitas dalam bekerja.

- b. Pihak Perusahaan, diharapkan agar dapat menjadi sebuah tolak ukur sekiranya perusahaan lebih memperhatikan dampak dari stres kerja yang dialami oleh setiap karyawannya serta menambah pengetahuan perusahaan dalam mengelola stres karyawan demi kelancaran produktifitas para karyawan.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Stress**

##### **1. Pengertian Stress**

Stres adalah sebuah kata yang sudah tidak asing lagi didengar. Stres dapat dirasakan siapa aja, dari anak kecil, remaja, dan dewasa. Mereka menganggap akan merasa stres apabila terjadi sesuatu atau keadaan yang mereka inginkan tidak sesuai dengan apa yang telah diharapkan.

Munandar, 2001 mengatakan stres adalah satu abstraksi. Orang tidak dapat melihat pembangkit stres (*stressor*). Yang dapat dilihat ialah akibat dari pembangkit stres. Fincham & Rhodes (dalam Munandar, 2001), menyatakan stres merupakan hasil dari tidak adanya kecocokan antara orang (dalam arti kepribadiannya, bakatnya, dan kecakapan) dan lingkungannya, yang mengakibatkan ketidakmampuannya untuk menghadapi berbagai tuntutan terhadap dirinya secara efektif.

Ross & Altmaier (1994) (dalam Rumeser & Tambuwun, 2011) mendefinisikan stres kerja berupa stres yang timbul akibat tekanan ditempat kerja. Menurut Ross & Altmaier (1994) (dalam Rumeser & Tambuwun, 2011), stres tersebut sebagai hasil interaksi kondisi karyawan dengan karakteristik masing-masing karyawan, dimana terdapat tuntutan karyawan yang berlebihan. Beehr dan Newman (dalam Rout, 2002) juga menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu keadaan yang terjadi dalam interaksi di antara manusia dengan pekerjaan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah respon atau bentuk tanggapan individu terhadap stresor yang dikonseptualisasikan dari beberapa titik

pandang yaitu stres sebagai stimulus, stres sebagai respon dan stres sebagai stimulus-respon dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan.

## **2. Aspek-aspek Stres Kerja**

Teori Terry Beehr dan Newman (dalam Rout, 2002) aspek stres kerja dibagi dalam tiga aspek yaitu gejala fisik, gejala psikologis dan gejala perilaku.

- a. Gejala fisik terdiri dari, meningkatnya detak jantung dan tekanan darah, meningkatnya sekresi adrenali dan non adrenali, gangguan gastrointensial, misalnya gangguan lambung, mudah terluka, kematian, gangguan kardivaskuler, mudah lelah secara fisik, gangguan pernafasan, lebih sering berkeringat, gangguan pada kulit, kepala pusing, migran dan kanker, ketegangan otot, problem tidur.
- b. Gejala psikologis terdiri dari, kecemasan, ketegangan, bingung, marah, sensitif, memendam perasaan, komunikasi tidak efektif, menurunnya fungsi intelektual, mengurangi diri, ketidakpuasan bekerja, depresi, kebosanan, lelah mental, merasa terasing dan mengasingkan diri, kehilangan daya konsentrasi, kehilangan spontanitas dan kreativitas, kehilangan semangat hidup, menurunnya harga diri dan rasa percaya diri.
- c. Gejala perilaku terdiri dari, menunda atau menghindari pekerjaan atau tugas, penurunan prestasi dan produktifitas, meningkatnya penggunaan minuman keras dan mabuk, perilaku sabotase, meningkatnya frekuensi absensi, perilaku makan yang tidak normal, kehilangan nafsu makan dan penurunan drastis berat badan, kencedrungan perilaku yang beresiko tinggi seperti ngebut,

berjudi, meningkatkan agresivitas dan kriminalitas, penurunan kualitas hubungan interpersonal dengan keluarga dan teman, kecenderungan bunuh diri.

### 3. Faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja

Nelson dan Burke (2002) bahwa stres kerja sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya :

- a. Efikasi diri
- b. Kontrol diri
- c. Dukungan sosial
- d. Tingkat pendidikan
- e. Penerimaan diri

### 4. Gejala-gejala Stres

Everlly & Giardano (dalam Munandar, 2001), mengemukakan bahwa stres akan mempunyai dampak pada sauna hati (*mood*), otot kerangka (*musculoskeletal*) dan organ-organ dalam badan (*visceral*). Tanda stres tersebut yaitu:

- a. Tanda-tanda suasana hati (*mood*), yaitu menjadi *overexcited*, cemas, merasa tidak pasti, sulit tidur pada malam hari (*somnambulisme*), menjadi sebuah bingung dan lupa, menjadi sangat tidak-enak (*uncomfortable*) dan gelisah (*ill at ease*) dan menjadi gugup (*nervous*)
- b. Tanda-tanda otot kerangka (*musculoskeletal*), yaitu menjadi jari-jari dan tangan gemetar, tidak dapat duduk diam atau berdiri di tempat, mengembangkan *tic* (gerakan tidak sengaja), kepala mulai sakit, merasa otot menjadi tegang atau kaku, menggagap jika berbicara, dan leher menjadi kaku.

- c. Tanda-tanda organ-organ dalam badan (*visceral*), yaitu menjadi perut terganggu, merasa jantung berdebar, banyak berkeringat, tangan berkeringat, merasa kepala ringan atau akan pingsan, mengalami kedinginan (*cold chills*), wajah menjadi 'panas', mulut menjadi kering, dll.

## 5. Model Stres

Cox (Cridler dkk dalam Yenjeli, 2010) mengemukakan tiga model pendekatan stres, yaitu: *Response based model*, *Stimulus based model*, dan *Interactional model*.

### a. *Response based model*

Stres model ini mengacu sebagai sekelompok gangguan kejiwaan dan respon-respon psikis yang timbul pada situasi sulit. Model ini mencoba untuk mengidentifikasi pola-pola kejiwaan dan respon-respon kejiwaan yang diukur pada lingkungan yang sulit. Suatu pola atau sekelompok dari respon disebut juga sebagai sebuah sindrom. Pusat perhatian dari model ini adalah bagaimana stresor yang berasal dari peristiwa lingkungan yang berbeda-beda dapat menghasilkan respon stres yang sama.

### b. *Stimulus based mode*

Model stres ini memusatkan perhatian pada sifat-sifat stimuli stres. Tiga karakteristik yang penting dari stimuli stres adalah sebagai berikut:

#### 1. *Overload*

Karakteristik ini diukur ketika sebuah stimulus datang secara intens dan individu tidak dapat mengadaptasikan lebih lama lagi.

## 2. *Conflict*

Konflik ini dapat diukur ketika sebuah stimulus secara simultan membangkitkan dua atau lebih respon-respon yang tidak berkesesuaian. Situasi-situasi konflik bersifat ambigu, dalam arti stimulus tidak memperhitungkan kecenderungan respon yang wajar.

## 3. *Uncontrollability*

peristiwa-peristiwa dari kehidupan yang bebas/ tidak tergantung pada perilaku dimana pada situasi ini menunjukkan tingkat stres yang tinggi.

### c. *Interactional model*

Model ini merupakan perpaduan antara response based model dengan stimulus based model. Ini mengingatkan bahwa dua model terdahulu membutuhkan tambahan informasi mengenai motif-motif individual dan kemampuan mengcoping (mengatasi). Model ini memperkirakan bahwa stres dapat diukur ketika dua kondisi bertemu, yaitu:

- 1) Ketika individu menerima ancaman akan motif dan kebutuhan penting yang dimilikinya. Jika telah berpengalaman pada stres sebelumnya, individu harus menerima bahwa lingkungan mempunyai ancaman pada motif-motif atau kebutuhan-kebutuhan penting pribadi.
- 2) Ketika individu tidak mampu untuk mengcoping stressor.

## 4. **Pembangkit Stres**

Setiap aspek di pekerjaan dapat menjadi pembangkit stres, tenaga kerja yang menentukan sejauh mana situasi yang dihadapi merupakan stres atau tidak (Munandar, 2001)

Faktor-faktor dipekerjan yang berdasarkan penelitian dapat menimbulkan stres dapat dikelompokkan kedalam kategori yaitu faktor-faktor instrinsik dalam pekerjaan, peran dalam organisasi, pengembangan karier, hubungan dalam pekerjaan, serta struktur dan iklim organisasi (Hurrlee, dkk dalam Munandar, 2001)

- a. Faktor-Faktor Instrinsik dalam pekerjaan yang meliputi tuntutan fisik dan tuntutan tugas. Tuntutan fisik meliputi bising, vibrasi, dan *hygiene*. Sedangkan faktor-faktor tugas mencakup kerja shift/kerja malam, beban kerja, dan penghayatan dari risiko dan bahaya.
- b. Peran Individu Dalam Organisasi. Setiap tenaga kerja bekerja sesuai dengan perannya dalam organisasi, namun demikian tenaga kerja tidak selalu berhasil untuk memainkan perannya tanpa menimbulkan masalah. Kurang baik berfungsinya (*dysfunction*) peran, yang merupakan pembangkit stres yang dibicarakan disini ialah konflik peran dan ketaksaan peran (*role ambiguity*).

- Konflik Peran

Konflik peran timbul jika seorang tenaga kerja mengalami adanya:

1. Pertentangan antara tugas-tugas yang harus ia lakukan dan antara tanggung jawab yang ia miliki.
2. Tugas-tugas yang harus ia lakukan yang menurut pandangannya bukan merupakan bagian dari pekerjaannya.
3. Tuntutan yang bertentangan dari atasan, rekan, bawahannya, atau orang lain yang dinilai penting bagi dirinya.

4. Pertentangan dengan nilai-nilai dan keyakinan pribadinya sewaktu melakukan tugas pekerjaannya.

Miles & Perreault (dalam Munandar, 2001) membedakan empat jenis konflik peran:

1. Konflik peran-pribadi: tenaga kerja ingin melakukan tugas berbeda dari yang dirasakan dalam uraian pekerjaannya.
2. Konflik '*Intrasender*': tenaga kerja menerima penugasan tanpa memiliki tenaga kerja yang cukup untuk dapat menyelesaikan tugas dengan berhasil.
3. Konflik '*Intersender*': tenaga kerja diminta untuk berperilaku sedemikian rupa sehingga ada orang yang merasa puas dengan hasilnya, sedangkan orang lain tidak.
4. Peran dengan beban berlebihan: tenaga kerja mendapat penugasan kerja yang terlalu banyak dan tidak dapat ia tangani secara efektif.

- Ketaksaan Peran

Ketaksaan peran dirasakan jika seseorang tenaga kerja tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, atau tidak mengerti atau merealisasi harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu.

Faktor-faktor yang dapat menimbulkan ketaksaan peran menurut Everly & Girdano (dalam Munandar, 2001) yaitu:

1. Ketidakjelasan dari sasaran-sasaran (tujuan-tujuan) kerja.
2. Kesamaran tentang tanggung jawab.

3. Ketidakjelasan mengenai prosedur kerja.
  4. Kesanaran tentang apa yang diharapkan oleh orang lain.
  5. Kurang adanya balikan, atau ketidakpastian tentang unjuk-kerja pekerjaan.
- c. Pengembangan karier. Everly & Girdano (dalam Munandar,2001) menganggap bahwa untuk mencegah timbulnya frustasi pada para tenaga kerja (yang menurupakan bentuk reaksi terhadap stres), perlu diperhatikan tiga unsure yang penting dalam pengembangan karir, yaitu:
1. Peluang untuk menggunakan keterampilan jabatan sepenuhnya
  2. Peluang mengembangkan keterampilan yang baru
  3. Penyuluhan karir untuk memudahkan keputusan-keputusan yang menyangkut karier.
- Pengembangan karier merupakan pembangkit stres potensial yang mencakup ketidakpastian pekerjaan, promosi berlebih, dan promosi yang kurang.
- d. Hubungan dalam Pekerjaan. Harus hidup dengan orang lain, menurut Selye (dalam Munandar, 2001) yang merupakan salah satu aspek dari kehidupan yang penuh stres. Hubungan yang baik antaranggota dari satu kelompok kerja dianggap sebagai faktor utama dalam kesehatan individu dan organisasi (Argyris & Cooper dalam Munandar,2001)
- e. Struktur dan Iklim Organisasi. Faktor stres yang ditemukenali dalam kategori inti terpusat pada sejauh mana tenaga kerja dapat terlibat atau berperan serta dan pada *support*.

## **B. Strategi Coping**

### **1. Defenisi Strategi Coping**

*Stress* menurut Lazarus & Folkman (1984), diartikan sebagai suatu peristiwa yang dapat menimbulkan tegangan seperti kondisi berbahaya, penyakit, dan hal-hal yang dianggap memberatkan sedangkan *coping* didefinisikan sebagai upaya perubahan kognitif dan perilaku untuk mengelola tuntutan eksternal atau internal yang spesifik yang dinilai memberatkan atau yang melebihi sumber daya individu.

Maka *Coping stress* adalah upaya atau usaha individu untuk perubahan kognitif dan tingkah lakunya untuk menghadapi suatu peristiwa. Peristiwa yang dapat menimbulkan tegangan dan tekanan yang melebihi kemampuan individu (Lazarus & Folkman, 1984 ).

Strategi *coping* didefinisikan sebagai upaya perubahan kognitif dan perilaku untuk mengelola spesifik tuntutan eksternal dan/atau internal yang dinilai sebagai berat atau melebihi sumber daya dari orang, terlepas dari apakah hasil dari upaya tersebut positif atau negatif (Shannon, dkk. 2008).

Strategi *coping* adalah proses pengelolaan tuntutan yang dinilai sebagai perpajakan atau melebihi sumber daya orang tersebut (Sunita, 2011). Menurut penjelasan diatas dapat disimpulkan, *coping stress* merupakan upaya perubahan kognitif dan perilaku yang dilakukan oleh individu untuk mengatasi stres yang muncul. Stres merupakan sumber yang menimbulkan tegangan atau tekanan yang melebihi kemampuan individu.

## 2. *Coping* Sebagai Sifat Kepribadian dan Sebuah Proses

Lazarus & Lazarus (2006), menjelaskan ketika *coping* diperlakukan sebagai ciri kepribadian, berdasarkan analisis struktural. Hal ini menempatkan penyebab jenis *coping* yang individu pilih berkaitan dengan peristiwa, yang didasarkan pada apa yang individu inginkan, percaya tentang diri dan dunia ini. Akibatnya, cara *coping* individu ditentukan oleh jenis orang.

*Coping* sebagai suatu sifat, penekanannya pada stabilitas dimana individu yang seperti ini terbukti konsisten dalam apa yang mereka lakukan pada cara *coping* dari waktu ke waktu pada kondisi yang beragam. Sebuah sifat *coping* tidak bisa dilihat secara langsung karena berada dalam pikiran relatif pribadi. Jadi kita membuat atau membayangkan struktur psikologis dalam teori dari pikiran untuk memahami apa telah diamati tentang orang-orang. Misalnya, seseorang lebih memilih untuk menghindari memperhatikan ancaman, sedangkan individu lainnya memilih waspada dengan kata lain memilih memperhatikan ancaman. Orang waspada mencoba untuk melakukan segala kemungkinan untuk mengontrol kondisi hidup mereka agar tidak terkejut dengan sesuatu yang berbahaya (Lazarus & Lazarus, 2006).

Ketika *coping* dianggap sebagai keadaan yang fleksibel, penekanannya pada perubahan. Penyebab *coping* terletak pada hubungan individu dengan lingkungan yang selalu berubah. Individu yang cenderung berhati-hati dalam semua hal bisa berubah menjadi individu yang implusif. Misalnya, seseorang dalam keadaan takut kemudian menghindari memikirkan sumber ketakutan, tetapi ketika individu tersebut marah, dia merenung tentang kemarahannya itu. Akibatnya, dalam hal *coping* individu tersebut menghindari ide atau gambaran dan merenung tentang apa yang

mengganggu pikirannya. Hal ini disebabkan oleh perubahan dari waktu dengan kondisi yang berbeda dari kehidupan. Jika kita memandang *coping* cara ini, kita memperlakukannya sebagai perubahan atau proses daripada suatu sifat yang stabil atau struktur (Lazarus & Lazarus, 2006).

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pilihan *coping* dipengaruhi oleh kepribadian individu dan kondisi lingkungan dimana terkadang individu stabil dan perubahan terhadap pilihan *coping*. Lazarus & Lazarus (2006) mengatakan, kedua cara berpikir ini, struktur (sifat) atau proses (kondisi) adalah benar. Ketika *coping* sangat stabil, ada sedikit ruang untuk perubahan dan ketika *coping* sangat berubah, ada sedikit ruang untuk stabilitas. Untuk menemukan sejauh mana *coping* pikiran, tindakan, dan strategi berubah atau tetap stabil, kita perlu mengamati orang yang sama dari waktu ke waktu dan dalam kondisi kehidupan yang berbeda.

### **3. Fungsi *Coping***

Definisi fungsi *coping* tergantung pada kerangka teoritis di mana *coping* dikonseptualisasikan atau dimana konteks *coping* dipakai. Beberapa tokoh yang dikutip oleh Lazarus & Folkman (1984) mengidentifikasi beberapa fungsi *coping*. White menyebutkan ada tiga fungsi *coping*, yaitu:

- a. Untuk menjaga informasi yang adekuat tentang lingkungan.
- b. Menjaga kondisi internal yang memuaskan baik untuk tindakan dan untuk memproses informasi.
- c. Mempertahankan otonomi atau kebebasan bergerak.

Selain fungsi diatas Lazarus & Folkman (1984) mengutip penjelasan tokoh lainnya. Mechanic, yang berperspektif sosial-psikologis, mengatakan ada tiga fungsi *coping*, yaitu:

- a. *Coping* akan berurusan dengan tuntutan sosial dan lingkungan.
- b. Menciptakan motivasi untuk memenuhi tuntutan.
- c. Mempertahankan keadaan keseimbangan psikologis untuk energi langsung dan keterampilan terhadap tuntutan eksternal.

#### **4. Aspek – aspek Strategi *Coping***

##### **a. *Problem focused coping***

*Problem-focused coping* atau strategi mengatasi stress yang berfokus pada masalah atau strategi yang mengharuskan individu untuk menghadapi dan secara langsung berhadapan dengan situasi yang menyebabkan stress sedemikian rupa sehingga ia tidak merasakan stress lagi. *Problem focused coping* mirip dengan strategi yang digunakan untuk pemecahan masalah. Seperti, upaya-fokus masalah tersebut sering diarahkan pada mendefinisikan masalah, menghasilkan solusi alternatif, bobot alternatif dalam hal biaya dan manfaat mereka, memilih di antara mereka, dan bertindak. Namun, *Problem focused coping* mencakup susunan yang lebih luas dari strategi berorientasi pada masalah daripada pemecahan masalah saja. Pemecahan masalah menyiratkan tujuan, proses analitik yang difokuskan terutama pada lingkungan; *Problem focused coping* juga termasuk strategi yang diarahkan ke dalam (Lazarus & Folkman, 1984).

Adapun indikator dari *problem focused coping* menurut Lazarus & Folkman (1984) yaitu:

1) *Confrontive Coping*

*Confrontive coping* adalah bentuk strategi yang ditandai oleh usaha-usaha yang bersifat agresif untuk mengubah situasi, termasuk dengan cara mengambil resiko dan tetap bertahan pada apa yang diinginkannya.

2) *Planful Problem-Solving*

*Planful Problem-Solving* merupakan strategi berupa usaha-usaha yang berpusat pada masalah dan dilakukan secara hati-hati untuk mengatasi situasi yang menekan. Salah satu cara yang dilakukan dengan melipat-gandakan usaha agar berhasil menyelesaikan masalah yang dihadapinya atau dengan cara membuat rencana yang akan dilakukan untuk mengatasi masalah serta konsekuen dalam menjalankan rencana tersebut.

3) *Seeking Social Support*

*Seeking social support* ditandai oleh usaha-usaha untuk mencari nasihat, informasi atau dukungan emosional dari orang lain. Strategi ini dapat dilakukan dengan cara membicarakan masalah yang dihadapi dengan orang lain yang dapat memberi saran maupun alternatif pemecahan masalah secara konkret.

**b. *Emotion focused coping***

*Emotion focused coping* menurut Lazarus & Folkman (1984), merupakan proses kognitif yang diarahkan untuk mengurangi tekanan emosional. *Emotion focused coping* termasuk strategi seperti menghindari, meminimalkan, menjauhi,

perhatian yang selektif, perbandingan positif, dan merebut nilai positif dari peristiwa negatif.

Banyak dari strategi ini berasal dari teori dan penelitian tentang proses defensif dan digunakan di hampir setiap jenis pertemuan stres (Lazarus & Folkman, 1984). Sebuah kelompok yang lebih kecil dari strategi kognitif diarahkan untuk meningkatkan tekanan emosional. Beberapa orang perlu merasa lebih buruk sebelum mereka dapat merasa lebih baik; untuk mendapatkan bantuan mereka harus terlebih dahulu mengalami penderitaan mereka dan untuk itu mereka menyalahkan diri sendiri atau bentuk lain dari hukuman diri (Lazarus & Folkman, 1984).

*Emotion focused coping* merupakan strategi yang mencoba untuk mengatur tanggapan secara emosional yang diakibatkan oleh sumber stress. Beberapa bentuk dari *emotion focused* meliputi menilai situasi dengan cara meminimalkan dampak emosionalnya.

Adapun indikator dari *emotion focused coping* menurut Lazarus & Folkman (1984) yaitu:

1) *Distancing*

*Distancing* adalah usaha yang bertujuan untuk menjaga jarak antara diri sendiri dengan masalah yang dihadapi dan bertingkah laku mengabaikan masalah yang sedang dihadapi tersebut. Individu yang menggunakan strategi ini secara sadar menolak untuk memikirkan atau larut dalam masalah dan menganggap seakan-akan tidak pernah terjadi sesuatu.

## 2) *Self-Control*

*Self-Control* adalah strategi yang menggambarkan usaha-usaha yang dilakukan individu untuk mengatur perasaan-perasaannya dengan cara menyimpan perasaan-perasaan tersebut. Umumnya individu yang menggunakan strategi ini juga berusaha menyimpan keadaan atau masalah yang sedang dihadapi agar tidak diketahui oleh orang lain.

## 3) *Accepting Responsibility*

*Accepting responsibility* adalah suatu strategi yang pasif di mana individu mengakui atau menerima bahwa dirinya memiliki peran dalam masalah tersebut, dalam strategi ini individu akan mengkritik diri sendiri bila ia sedang menghadapi masalah dan ia merasa dirinyalah yang bertanggung jawab atas masalah yang timbul.

## 4) *Escape-avoidance*

*Escape-avoidance* adalah strategi berupa perilaku menghindar atau melarikan diri dari masalah dan situasi *stress* dengan cara berkhayal atau berangan-angan juga dengan cara makan, minum, merokok, menggunakan obat-obatan dan beraktivitas. Individu melakukan strategi ini berharap agar situasi buruk yang dihadapi akan segera berlalu.

## 5) *Positive Reappraisal*

*Positive reappraisal* adalah strategi yang ditandai oleh usaha-usaha untuk menemukan makna yang positif dari masalah atau situasi menekan yang dihadapi dan dari situasi tersebut individu berusaha untuk menemukan suatu keyakinan baru yang difokuskan pada pertumbuhan pribadi.

### C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Startegi *Coping*

Menurut Mutadin (dalam Amelia,2010) Cara individu menangani situasi yang mengandung tekanan ditentukan oleh sumber daya individu yang meliputi kesehatan fisik/energi, keterampilan memecahkan masalah, keyakinan atau pandangan positif, keterampilan sosial dan dukungan sosial dan materi.

#### 1. Kesehatan Fisik

Kesehatan merupakan hal yang penting, karena selama dalam usaha mengatasi stres individu dituntut untuk mengerahkan tenaga yang cukup besar.

#### 2. Keyakinan atau pandangan positif

Keyakinan menjadi sumber daya psikologis yang sangat penting, seperti keyakinan akan nasib (*external locus of control*) yang mengerahkan individu pada penilaian ketidakberdayaan (*helplessness*) yang akan menurunkan kemampuan strategi *coping*.

#### 3. Keterampilan memecahkan masalah

Keterampilan ini meliputi kemampuan untuk mencari informasi, menganalisa situasi, mengidentifikasi masalah dengan tujuan untuk menghasilkan alternatif tindakan, kemudian mempertimbangkan alternatif tersebut sehubungan dengan hasil yang ingin dicapai, dan pada akhirnya melaksanakan rencana dengan melakukan suatu tindakan yang tepat.

#### 4. Keterampilan sosial

Keterampilan ini meliputi kemampuan untuk berkomunikasi dan bertingkah laku dengan cara-cara yang sesuai dengan nilai-nilai sosial yang berlaku dimasyarakat.

#### 5. Dukungan sosial

Dukungan ini meliputi dukungan pemenuhan kebutuhan informasi dan emosional pada diri individu yang diberikan oleh orang tua, anggota keluarga lain, saudara, teman, dan lingkungan masyarakat sekitarnya.

#### 6. Materi

Dukungan ini meliputi sumber daya berupa uang, barang-barang atau layanan yang biasanya dapat dibeli.

### **D. Unit Kerja**

Unit kerja adalah Sekelompok individu yang bekerja dalam sebuah divisi yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau organisasi. PT Semen Padang memiliki 14 divisi, dua diantaranya yaitu :

#### 1. Departemen Produksi

Departemen produksi adalah departemen yang berfungsi sebagai :

Merencanakan, mengkoordinasikan, mengarahkan, dan mengevaluasi mengintegrasikan kegiatan yang meliputi :

##### a. Produksi

- Menyusun, mengajukan dan mengkomunikasikan perencanaan jumlah produksi raw mix, klinker dan semen Departemen Produksi II/III.
- Mengintegrasikan dan mengkoordinasikan perencanaan kegiatan produksi dengan pemeliharaan alat.
- Mengkoordinasikan, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan operasional Pabrik Indarung II /III dan proses produksi.

- Menyiapkan Laporan dan atau Rencana Produksi dan hal-hal lain yang dibutuhkan oleh Manajemen.

b. Pemeliharaan Alat

- Merencanakan dan mengawasi kegiatan pemeliharaan alat produksi (preventive maintenance, predictive maintenance, troubleshooting/ curative maintenance).
- Mengarahakan dan mengawasi perencanaan pembelian/penggantian alat/peralatan Pabrik Indarung II/III.

c. Energi dan Consumption Figure

- Merencanakan, mengawasi dan mengevaluasi pemakaian consumption figure operating supply.
- Merencanakan, mengevaluasi dan mengkoordinasikan kebutuhan energi listrik dan bahan bakar (batu bara, solar)
- Merencanakan, mengawasi dan mengevaluasi penggunaan dan efisiensi energi.

d. Kualitas Produk dan Proses

- Merencanakan, mengevaluasi dan mengawasi proses dan hasil produksi sesuai dengan standar internal yang telah ditetapkan.
- Merencanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan produksi dan pemeliharaan alat agar berjalan efektif.
- Mengarahakan pengelolaan produksi dan pemeliharaan sehingga mampu mengoptimalkan operasional dan kapasitas alat.

- Mengawasi dan mengevaluasi kegiatan coal mixing dan pengendalian kualitas raw coal sesuai dengan target kualitas yang telah ditetapkan.

e. Pengantongan Semen

- Mengkoordinasikan kegiatan operasional packing plat di Pengantongan Indarung dan Teluk Bayur agar menghasilkan produk dalam jumlah dan kualitas yang diinginkan.
- Mengevaluasi dan mengkoordinasikan sistem pemuatan semen (ke truk ataupun ke kapal) yang efisien, efektif, aman, tertib dan lancar.
- Mengkoordinasi dan mengevaluasi aktivitas pemeliharaan mesin dan listrik peralatan packing plant agar kehandalan dan kelancaran peralatan terjaga pada tingkat utilisasi yang optimal.

f. Pengelolaan Biaya

- Membuat perencanaan, pengawasan dan evaluasi anggaran biaya produksi dan pemeliharaan alat produksi.
- Merencanakan, mengawasi dan mengevaluasi consumption figure agar efektif dan efisien.

2. Departemen Penjualan

Departemen penjualan adalah departemen yang memiliki tugas yaitu :

Mengintegrasikan perencanaan dan mengkoordinasikan kegiatan penjualan (eksekusi penjualan) produk (semen) di seluruh wilayah pemasaran PT Semen Padang dan merencanakan, mengelola, mengarahkan, mengendalikan seluruh kegiatan perencanaan, pengembangan, evaluasi strategi dan kinerja pemasaran serta menjalin

hubungan yang harmonis dengan distributor dan konsumen untuk memastikan tercapainya target perusahaan dalam bidang pemasaran, citra produk dan kepuasan pelanggan di bidang:

a. Perencanaan Pemasaran

- Menetapkan rencana, strategi dan program pemasaran serta mengontrol pencapaiannya.
- Memonitor dan mengevaluasi keberhasilan program pemasaran serta memberikan arahan kepada jajaran terkait.
- Melaksanakan kegiatan forecasting untuk menetapkan target penjualan di masa yang akan datang.
- Mengkoordinir dan menyiapkan Rencana Jangka Panjang PT Semen Padang terkait dengan penjualan

b. Evaluasi dan analisis pasar

- Mengarahkan, mengkoordinasikan serta mengendalikan analisa informasi pemasaran untuk mengestimasi peluang / potensi dan kebutuhan pasar di setiap wilayah.
- Memberikan saran kebijakan kepada Direksi bagi peningkatan strategi dan taktik pemasaran perusahaan

c. Marketing intelligent

- Memonitor perkembangan harga, stok dan suplai pemasaran PT Semen Padang dan pemetaan semen pesaing serta memberikan keputusan terhadap hal-hal yang bersifat strategis.

- Memonitor, mengarahkan dan mengkaji market survey dalam dan luar negeri.

d. Promosi

- Mengevaluasi dan mereview strategi promosi.
- Memonitor dan mengarahkan program promosi /sponsorship.

e. Pelayanan pelanggan

- Mengevaluasi dan mereview strategi pelayanan pelanggan.
- Memonitor aktivitas penanganan keluhan pelanggan.

f. Distributor Management

- Mengkoordinir usulan pengangkatan atau pemberhentian distributor kepada Direksi terkait.
- Memonitor dan mengarahkan kegiatan evaluasi kinerja distributor.
- Mengkoordinir usulan penetapan kredit limit dan jaminan distributor kepada Direksi terkait.

g. Customer Relationship Management

Bekerjasama dan menjaga hubungan baik dengan distributor dan pelanggan, menjadi penghubung perusahaan dengan pelanggan.

h. Pemantauan Pasar

Mengkoordinasikan kegiatan pemantauan aktivitas distributor, pelanggan, pesaing, serta aktivitas lainnya yang akan mempengaruhi pencapaian tujuan penjualan.

i. Penetapan harga jual

- Mengawasi dan mengendalikan kegiatan yang berhubungan dengan penetapan harga jual semen bag dan curah untuk memastikan penetapan harga jual semen dapat diterima pasar dengan efektif sesuai kebijakan dan rencana Perusahaan.
- Monitoring atas harga jual, harga pasar dan harga pesaing.

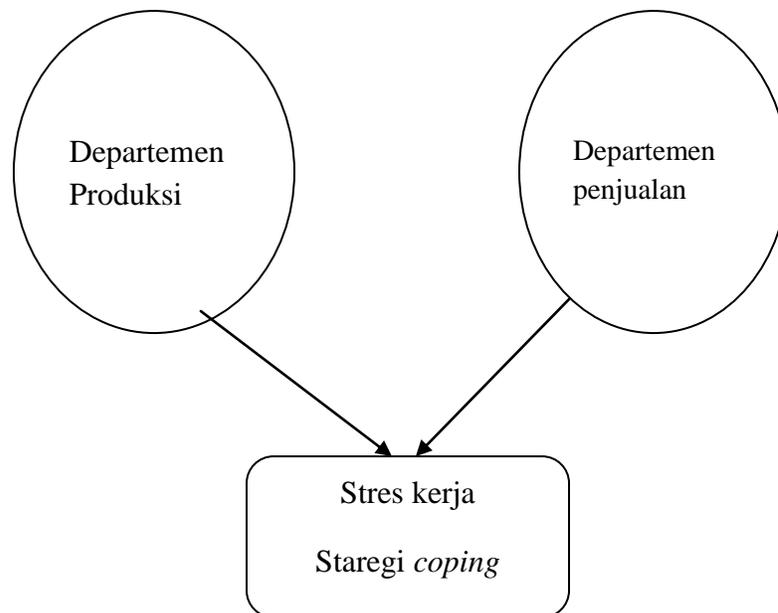
**E. Perbedaan Stres Dan Strategi Coping Pada Karyawan Di Departemen Penjualan Dengan Departemen Produksi**

Setiap individu akan mengalami yang dikatakan sebagai stres kerja, begitu juga pada karyawan di Departemen produksi dan penjualan. Namun, tingkat stres yang dirasakan setiap individu ketika bekerja juga berbeda. Menurut Tejesurya (2012) faktor- faktor yang berpengaruh pada tingkat stres karyawan, yaitu tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi dan struktur organisasi. Hasil penelitian (Dwi Liansari, 2009) terdapat perbedaan tingkat stres antar karyawan di Bank BRI, diketahui bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antar kelompok jabatan pada aspek struktur dan iklim organisasi, stres yang dihadapi oleh *customer service* lebih besar ketimbang dua jabatan lainnya. Dari lima aspek sumber stres yang diketahui memiliki perbedaan signifikan antar jabatan, ditemukan bahwa tiga diantaranya memiliki nilai rata-rata tertinggi 70 – 80 persen pada kelompok *customer service*. Sama halnya dengan departemen penjualan dengan departemen produksi dalam tingkat stres kerjanya dibandingkan departemen yang lain.

Hasil penelitian Annisa (2013) menunjukkan bahwa karyawan produksi memiliki tingkat stres kerja yang cenderung lebih tinggi daripada karyawan non produksi, pada karyawan produksi persentase tingkat stres tinggi dan sangat tinggi mencapai 34,17 persen dari 79 karyawan produksi, Sedangkan pada karyawan non produksi persentase tingkat stres tinggi dan sangat tinggi hanya 18,99 persen dari jumlah sampel yang sama.

Karyawan dalam menangani stres menggunakan *coping stress*. *Coping stress* menurut Lazarus & Folkman (1984), adalah suatu proses mengelola tuntutan eksternal dan internal yang melebihi sumber daya seorang individu. Lazarus & Folkman (1984) membagi *coping* menjadi dua, yaitu *problem focus coping* dan *emotional focus coping*. Dahlan (dalam Rumeser & Tambuwun, 2011) juga mengemukakan bahwa orang Indonesia banyak menggunakan *religioutas-focused coping*.

#### F. Kerangka Konseptual



*Gambar 1. Skema Kerangka Konseptual Perbedaan Stres Kerja Dan Strategi Coping Pada Departemen Produksi Dan Departemen Penjualan.*

## **G. Hipotesis**

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis mengajukan suatu hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis Nol (Ho) :

1. Tidak terdapat perbedaan tingkat stres pada karyawan departemen produksi dan departemen penjualan di PT Semen Padang.
2. Tidak terdapat perbedaan strategi *coping* pada karyawan departemen produksi dan departemen penjualan di PT Semen Padang

Hipotesis Alternatif (Ha) :

1. Terdapat perbedaan tingkat stres pada karyawan departemen produksi dan departemen penjualan di PT Semen Padang.
2. Terdapat perbedaan strategi *coping* pada karyawan departemen produksi dan departemen penjualan di PT Semen Padang.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data mengenai stres dan strategi coping pada karyawan Departemen produksi dan Departemen penjualan di PT Semen Padang didapatkan hasil bahwa:

1. Secara umum karyawan Departemen produksi mengalami stres kerja yang sedang.
2. Secara umum karyawan Departemen penjualan juga mengalami stres kerja yang sedang.
3. Tidak terdapat perbedaan tingkat stres kerja pada Departemen produksi dan penjualan di PT Semen Padang.
4. Departemen Produksi dalam menghadapi stres kerja lebih banyak menggunakan *emotional focused coping* dari pada *problem focused coping*.
5. Departemen Penjualan dalam menghadapi stres kerja lebih banyak menggunakan *emotional focused coping* dari pada *problem focused coping*.
6. Tidak terdapat perbedaan strategi coping pada karyawan Departemen produksi dan penjualan di PT Semen Padang.
7. Karyawan pada Departemen produksi dan penjualan sama-sama berada pada kategori tinggi dalam menggunakan *problem focused coping*.

8. Karyawan pada Departemen produksi berada pada kategori tinggi dalam menggunakan *emotional focused coping*, dan karyawan Departemen penjualan berada pada kategori tinggi dan sedang, karena kategori tersebut sama-sama memiliki frekuensi sebanyak 12 karyawan dalam menggunakan *emotional focused coping*.

## **B. Saran**

Berdasarkan temuan dari hasil dan pembahasan penelitian ini peneliti mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Disarankan bagi peneliti selanjutnya, jika ingin melakukan penelitian dengan judul atau variabel yang sama dengan penelitian ini, agar menggunakan dan mempertimbangkan metode penelitian yang lain, seperti memperhatikan jumlah sample yang digunakan antara kedua subjek, selain itu juga lebih menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan stres agar lebih mendalam dan jelas.
2. Dikarenakan dalam penelitian ini tidak terdapat perbedaan stres kerja dan strategi *coping* pada karyawan Departemen produksi dan penjualan, disarankan untuk peneliti selanjutnya melakukan penelitian dengan metode kualitatif agar didapatkan hasil yang lebih mendalam. Selain itu, peneliti juga harus mempertimbangkan hal-hal yang dapat mempengaruhi strategi *coping* seperti kepribadian dan lingkungan.
3. Serta disarankan bagi peneliti selanjutnya juga untuk mengukur sumber stres kerja yang dimiliki karyawan, agar hasilnya lebih mendalam.

4. Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan bagi karyawan Departemen produksi dan penjualan mengenai stres kerja yang dimiliki, dan mampu mengelola stres sesuai dengan keadaannya. Disarankan juga agar karyawan tidak hanya cenderung ke *emotional focused coping*, karena *emotional focused coping* bukan pilihan yang baik untuk mengatasi stres dalam bekerja, namun menggunakan kedua jenis *coping* sesuai keadaan yang dibutuhkan. Diharapkan juga agar selalu dapat mengelola stresnya dengan baik agar skor stresnya tidak naik menjadi tinggi.
5. Penelitian ini juga diharapkan menjadi referensi bagi pihak perusahaan yaitu PT Semen Padang untuk mengetahui tingkat stres yang dimiliki oleh karyawan Departemen Produksi dan Penjualan guna agar pihak perusahaan dapat memberikan intervensi yang tepat, serta agar memperhatikan dampak dari stres kerja yang dimiliki oleh kedua Departemen tersebut dan memperhatikan kesejahteraan karyawannya.
6. Penelitian ini diharapkan menjadi referensi untuk pimpinan organisasi mengenai stres kerja dan strategi coping karyawannya, agar lebih mampu produktif di organisasi dan penyelesaian tugas-tugasnya sebagai tujuan utama dalam perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amelia., A. (2010). Hubungan Antara Kualitas Kehidupan Bekerja dengan Straregi Coping Pada Karyawan di RSI Malahayani Medan. *Skripsi diterbitkan*. Medan: Fakultas Psikologi Universitas Sumatera Utara.
- Annisa, D. R. (2013). Perbedaan Tingkat Stres Antara Karyawan Pruduksi Dan Karyawan Non Produksi Di PT. Bara Jaya Energy Site Bantuas. *Jurnal motivasi*, 1 (1). Diambil dari <http://ejurnal.untagsmd.ac.id/index.php/MTV/article/view/243>
- Anoraga,P.(2009). Psikologi Kerja.Jakarta:Rineka Cipta
- Azwar, S. (2014). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Faisal. (2015). *Penjualan lesu, Semen Padang Pertahankan Produksi*. Diakses pada tanggal 24 Desember 2016, dari <http://industri.bisnis.com/read/20150413/257/422325/penjualan-lesu-semen-padang-pertahankan-produksi>
- Handoko, T. H. (2001). *Manajemen Personalia & Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ke- 15. Yogyakarta : BPFE-Yogyakarta.
- Ismar, dkk. (2011). Stress kerja dan berbagai faktor yang berhubungan pada pekerja call center PT “X” di Jakarta, Artikel Penelitian
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Lazarus, R. S., & Lazarus, B. N. (2006). *Coping with Aging*. New York: Oxford University Press
- Lianasari, D. (2009). Sumber Stres Karyawan Lini Depan Perbankan: Studi Kasus
- Munandar. A. S. (2001). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Nurhayati., R. (2013). Pengaruh Stres Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi PT. Alam Daya Sakti Semarang. *Skripsi diterbitkan*. Semarang: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Dian NuswantoroSemarang.