

## BAB IV

### LAPORAN PENELITIAN

#### A. Orientasi kanchah penelitian

Penelitian ini ditunjukkan untuk mengetahui *coping stress* pada karyawan *outsourcing* yang memiliki beban kerja di dalam perusahaan di tempat mereka bekerja. Langkah awal yang dilakukan peneliti adalah menentukan kanchah penelitian. Hal ini dilakukan agar peneliti dapat mengumpulkan data dan informasi secara langsung dan sebanyak – banyaknya sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian ini dilakukan di PT. Infomedia Semarang dengan mengambil beberapa karyawan *outsourcing* yang bersedia untuk menjadi subjek penelitian.

Perusahaan PT. Infomedia merupakan anak perusahaan dari PT. Telkom Semarang. Alasan memilih perusahaan ini karena perusahaan ini merupakan penyedia jasa *outsourcing* di Semarang dan memudahkan penelitian dengan lokasi yang tidak jauh dari tempat peneliti, sehingga dapat mengumpulkan data sesuai dengan waktu yang ditentukan oleh subjek. Langkah awal dalam menentukan subjek yaitu dengan menentukan beberapa kriteria yang dapat menjadi panduan penelitian. Saat sudah menentukan kriteria karyawan yang akan diteliti, kemudian peneliti meminta izin pada perusahaan tersebut dalam membantu dan mengizinkan untuk peneliti dalam melakukan penelitian terhadap karyawan *outsourcing*. Proses pencarian karyawan ini, perusahaan memberikan empat karyawan yang bersedia untuk menjadi subjek penelitian dan sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan dalam mendapatkan hasil yang diinginkan peneliti.

## **B. Persiapan pengumpulan data**

Persiapan awal yang dilakukan peneliti dalam mengumpulkan data adalah sebagai berikut:

### **1. Survey**

Disini peneliti terlebih dahulu melakukan survey pada perusahaan serta melihat keadaan dan kondisi lingkungan tempat kerja subjek sehingga mendapat gambaran awal mengenai kinerja subjek dan tuntutan – tuntutan apa saja yang harus subjek lakukan sehingga peneliti dapat memiliki gambaran apa saja yang dapat digali dalam wawancara. Selama melakukan penelitian, peneliti menyiapkan surat kesediaan subjek untuk diteliti, sehingga subjek tidak merasa terpaksa dalam menjadi subjek dan segala bentuk tanggapan subjek akan dirahasiakan oleh peneliti.

### **2. Wawancara awal**

Wawancara awal bertujuan untuk memperkenalkan diri dan memberitahukan mengenai maksud dan tujuan melakukan wawancara pada subjek dan membicarakan mengenai kesediaan subjek dalam berbagi cerita kehidupan yang selama ini dialami.

### **3. Perijinan kepada subjek**

Peneliti bertemu dengan subjek serta mencertiakan maksud dan tujuan datang untuk bertemu dengan subjek sehingga subjek mengerti maksud dan tujuan dari wawancara yang akan dilakukan oleh peneliti. Selanjutnya subjek mengurus permintaan surat ijin kepada Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata dengan nomor 2133/B.7.3/FP/III/2016 sebelum melaksanakan penelitian agar memudahkan peneliti untuk mendapatkan ijin dari perusahaan yang akan dilakukan penelitian tersebut. Setelah mendapat ijin dari perusahaan, peneliti membuat surat kesediaan menjadi subjek agar subjek tidak merasa

keberatan dalam pengumpulan data yang akan dilakukan oleh peneliti.

### C. Pelaksanaan pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan pada bulan 01 April 2016 – 04 Mei 2016. Jumlah subjek penelitian adalah empat orang. Sebelum melakukan penelitian, peneliti dan masing – masing subjek menentukan tempat yang disetujui sebagai tempat penelitian. Pelaksanaan observasi berlangsung saat berjalannya wawancara. Wawancara dan observasi dilakukan beberapa kali hingga mendapatkan semua data yang dibutuhkan peneliti. Selama wawancara, peneliti memakai alat bantu telepon genggam untuk mereka setiap jawaban subjek. Sebelum memulai wawancara, peneliti meminta ijin untuk merekam setiap jawaban subjek dan memberikan surat kesediaan untuk menjadi subjek penelitian.

### D. Hasil data penelitian

#### 1. Subjek pertama

##### a. Identitas subjek

Nama	: TJ
Usia	: 26 tahun
Jenis kelamin	: Perempuan
Pendidikan	: S1
Pengalaman <i>outsourcing</i>	: 1,5 tahun

##### b. Hasil observasi

Subjek merupakan anak ke tiga dari empat bersaudara. Wawancara dilakukan pada sore hari pukul 15.10. Subjek memiliki postur tubuh yang tinggi sekitar 170 cm, berat badan 58 kg dan menggunakan hijab. Subjek berpakaian rapi saat

bekerja. Saat melakukan wawancara, subjek menjawab pertanyaan dengan hati – hati sehingga saat ingin menjawab subjek sering berpikir terlebih dahulu dan kurang spontan. Subjek saat menjawab pertanyaan terkadang kurang fokus dan melihat ke bawah saat menjawab pertanyaan. Saat melakukan wawancara, ruangan wawancara terbilang cukup hening dan dapat mendengar dengan jelas jawaban dari subjek.

c. Hasil wawancara

1. Latar belakang subjek

Subjek merupakan seorang perantau dari asal Brebes yang bekerja di Semarang. Subjek merupakan anak ketiga dari empat bersaudara. Subjek merupakan lulusan S1 Pendidikan di salah satu universitas di Semarang. Subjek memiliki niat bekerja di Semarang untuk membantu orang tuanya yang berada di kampung serta memberikan uang tambahan bagi adiknya yang masih berkuliah di Jogja.

Orang tua subjek merupakan pekerja lepas, bapak subjek bekerja di PLN sebagai pekerja serabutan dan ibunya bekerja sebagai penjahit. Kehidupan ekonomi keluarga subjek tidak menentu, karena mereka mendapatkan pendapatan jika ada pesanan dari pelanggan, karena alasan itulah subjek ingin bekerja di Semarang untuk membantu keluarganya yang berada di kampung. Subjek memiliki hubungan yang baik dengan kakak dan adiknya biarpun terkadang subjek diharuskan untuk pulang ke rumahnya di Brebes dan mencari pekerjaan sesuai lulusannya yaitu sebagai guru Brebes oleh orang tuanya. Kedua kakaknya sudah memiliki keluarga dan

lebih memfokuskan untuk memenuhi kebutuhan keluarga kecilnya.

Sebelum bekerja di perusahaan *outsourcing*, subjek memiliki pengalaman sebagai part – timer di Pizza Hut yang terletak di DP Mall selama satu tahun. Dikarenakan kuliahnya yang hampir selesai dan harus lebih fokus pada tugas akhirnya, subjek memilih untuk berhenti sebagai karyawan *part – timer* di Pizza Hut dan menyelesaikan tugas akhir kuliahnya.

## 2. Kehidupan subjek saat ini

Subjek bekerja di perusahaan *outsourcing* Semarang, dan sudah memiliki pengalaman kurang lebih satu setengah tahun. Subjek memilih untuk tetap bekerja di Semarang dengan alasan untuk membantu perekonomian keluarganya dan memiliki tempat tinggal di kosan daerah Sriwijaya. Subjek jarang bergaul dengan teman – teman lainnya dikarenakan teman kuliah sudah tidak ada lagi di Semarang dan sudah bekerja di daerah – daerah lain. Kesibukan subjek sebelum bekerja hanya bersih – bersih kamar kosannya dan jika ada waktu luang bersama teman kosnya, subjek memilih untuk saling *sharing* bersama teman kosnya itu. Subjek merasa nyaman dengan bercerita dengan teman kos atau teman kerjanya karena merasa mendapat banyak masukan dari mereka baik mengenai pekerjaan ataupun kehidupan yang sedang mereka jalani.

Saat ini subjek sudah memiliki pasangan di Semarang dan berniat untuk serius bersama pasangannya tersebut, tetapi terkadang memiliki kendala dalam persetujuan

orang tuanya. Subjek terkadang merasa mendapat beban dari pertentangan yang dia alami bersama orang tuanya dan subjek bersama pasangannya berusaha untuk mendapatkan pengertian dari orang tuanya agar hubungannya dapat berjalan menuju pernikahan.

Pendapat subjek mengenai *outsourcing* yaitu dengan kurang mendapatkan keadilan dari segi asuransi yang ada beberapa kondisi dimana asuransi tersebut tidak dapat mencukupi seluruh biaya jika sedang berobat di rumah sakit. Subjek juga merasa kurangnya pada gaji yang diterima karena tidak dapat untuk menabung, tetapi subjek dengan pendapatan yang terbatas, berusaha untuk dapat menabung seadanya biarpun kurang dan memiliki usaha jual pulsa untuk mendapat uang tambahan.

Tekanan yang sering dialami subjek biasanya dialami dari berbagai *hard complain* dari konsumen. Jika konsumen sudah dapat mendengar berbagai alasan yang sudah diberikan oleh subjek, biasanya konsumen tersebut langsung diarahkan kepada *team leader* agar bisa langsung diberikan pengertian yang lebih jelas. Koneksi internet di tempat kerja juga mempengaruhi kinerja karyawan disana, karena jika disaat koneksi lambat dan pekerjaan dituntut untuk cepat menanggapi permintaan konsumen, subjek akan mendapatkan nilai kurang karena lama dalam melayani permintaan konsumen. Nilai kurang secara terus – menerus dapat memberikan pemotongan gaji ataupun mendapatkan teguran dari atasan.

Disaat mengalami masalah di kantor, subjek cenderung melakukan sholat di mushola yang disediakan di kantor.

Terkadang subjek juga mengikuti pengajian di dekat kosannya, karena dengan beribadah subjek merasa memiliki ketenangan hati dan percaya pasti masalah yang dihadapi dapat diselesaikan dengan perlahan.

Kebiasaan lain saat subjek mendapatkan tekanan dalam lingkungan kerja atau pribadi, subjek memilih untuk melakukan hobinya, yaitu mencari kuliner bersama pasangannya, *sharing* bersama teman – teman kosan ataupun dengan pasangannya, nonton film bersama pasangan ataupun mendengarkan musik yang membuat lebih semangat lagi.

Subjek memaknai segala permasalahan yang dialami itu sebagai ujian, dimana permasalahan itu untuk menguji seberapa kuat kita dalam menghadapinya dan mengambil pembelajaran dari permasalahan yang dialami agar tidak terulangi untuk selanjutnya.

#### d. Analisa Kasus

Dari hasil wawancara dan observasi yang sudah dilakukan, dapat dilihat bahwa subjek menggunakan metode *emotion-focused coping* dan *problem-focused coping* dalam menghadapi setiap permasalahan yang dialami baik dalam lingkungan kerja maupun di kehidupannya sehari – hari.

*Emotion-focused coping* yang dilakukan oleh subjek, antara lain:

- Berpaling pada agama, subjek melakukan ibadah supaya mendapatkan ketenangan hati dan percaya bahwa permasalahannya dapat diselesaikan.

- Mengarahkan dan melepaskan emosi, subjek lebih memilih untuk melakukan hobinya seperti melakukan kuliner, nonton film, ataupun mendengarkan musik agar dapat meredakan stress yang dialami.

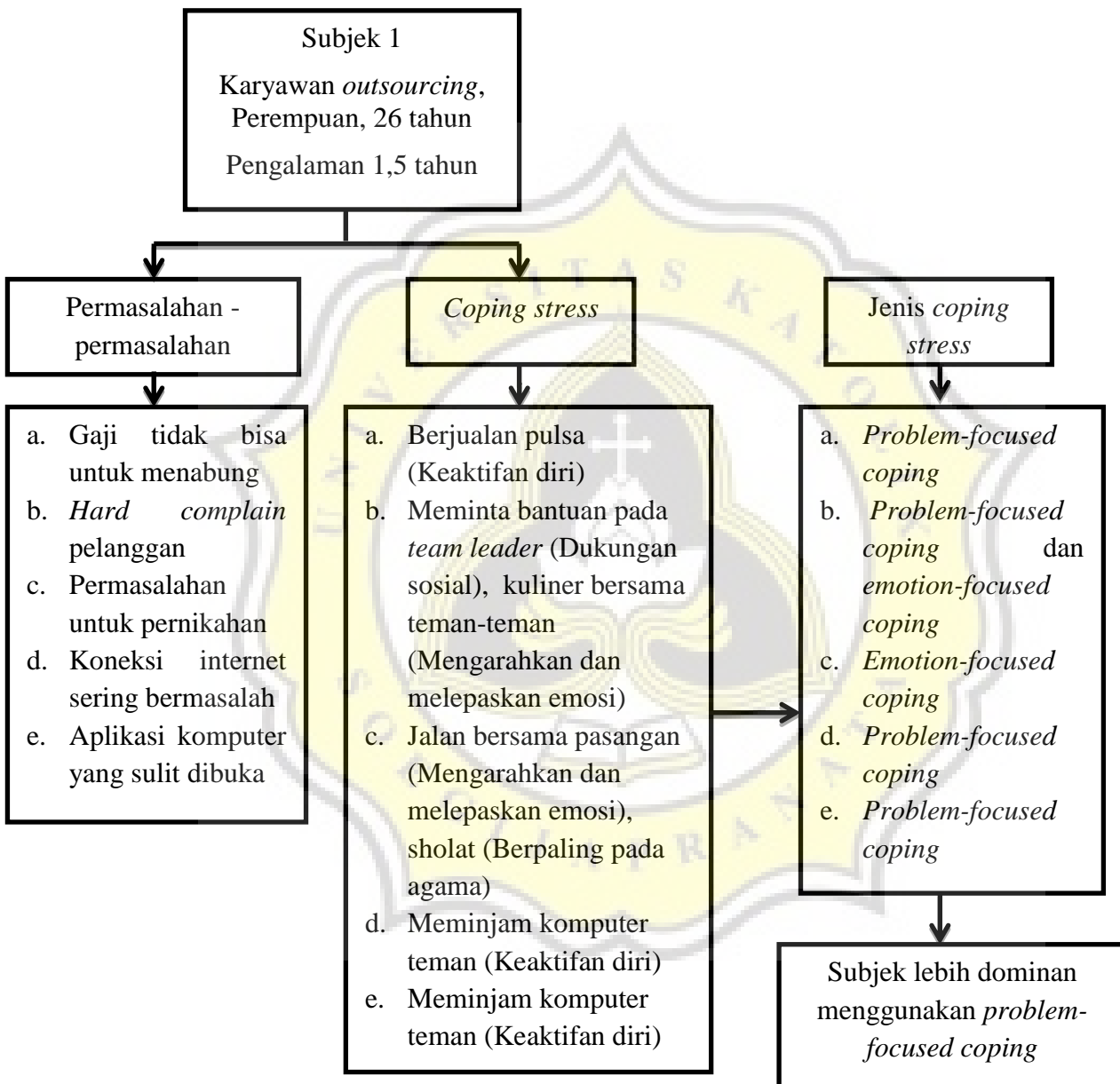
*Emotion – focused coping* yang dilakukan subjek terbukti mampu meredakan setiap situasi disaat sedang merasakan tekanan baik di tempat kerja ataupun di luar lingkungan tempat kerja. Selain *emotion – focused coping*, subjek juga menggunakan *problem – focused coping* dalam mengatasi masalah yang dialami, seperti:

- Dukungan sosial, subjek cenderung lebih senang sharing bersama teman kos atau teman kerjanya untuk bertukar pikiran dalam setiap permasalahan yang dialami, agar mendapatkan masukan dan saran dari temannya tersebut.
- Keaktifan diri, subjek langsung berusaha untuk mengatasi masalah yang dia alami dengan pelanggan, jika komputer yang dipakai sedang *trouble*, subjek langsung berinisiatif untuk meminjam komputer temannya dan untuk pendapatan yang minim, subjek berusaha berjualan pulsa untuk menambah pemasukan yang dimilikinya.



# BAGAN 1

## SUBJEK 1



## 2. Subjek kedua

### a. Identitas subjek

Nama	: DS
Usia	: 23 tahun
Jenis kelamin	: Pria
Pendidikan	: S1
Pengalaman <i>outsourcing</i>	: 1,5 tahun

### a. Hasil observasi

Subjek merupakan anak kedua dari dua bersaudara. Wawancara dilakukan di kantor pada pukul 15.15. Subjek menerima kedatangan peneliti dengan ramah dan bersahabat. Subjek memiliki tinggi sekitar 163 cm dan berat badan 59 kg. Subjek memiliki rambut pendek berwarna hitam, saat di kantor subjek berpakaian santai dan cuek seperti menggunakan kaos oblong berwarna putih dan sandal jepit. Saat wawancara berlangsung, subjek menjawab semua pertanyaan dengan percaya diri dan memandang peneliti saat sedang ditanya. Ruangan untuk wawancara hening dan tidak terganggu dengan suara dari luar ruangan.

### b. Hasil wawancara

#### 1. Latar belakang subjek

Subjek tinggal di daerah di Banyumanik. Subjek merupakan lulusan S1 Ilmu perpustakaan di salah satu universitas di Semarang. Sebelum bekerja di perusahaan *outsourcing* memiliki niat untuk membuka usaha sendiri yaitu menjual mobil barang bekas, tetapi dengan kondisi ekonomi yang masih kurang cukup untuk memulainya maka subjek memilih untuk bekerja terlebih dahulu

sebagai karyawan. Subjek tinggal dirumah bersama ibu dan kakaknya, dan subjek memiliki kedekatan yang baik bersama ibunya karena bapak subjek telah almarhum. Subjek biasanya berkumpul bersama temannya jika sedang libur kerja dan berkumpul di rumah temannya ataupun di rumah subjek. Untuk kondisi ekonomi, ibunya yang menanggung semua biaya keluarganya dengan membuat usaha sendiri. Dengan situasi seperti itu, membuat subjek menjadi lebih termotivasi untuk bekerja lebih giat dan ingin pekerjaan yang lebih baik dari sebelumnya serta dapat meringankan beban orang tuanya.

## 2. Kehidupan subjek saat ini

Subjek sekarang bekerja di perusahaan *outsourcing* Semarang dan telah memiliki pengalaman selama kurang lebih satu setengah tahun di perusahaan tersebut. Sebelumnya subjek memilih untuk bekerja di tempat yang sesuai dengan jurusannya saat kuliah, tetapi subjek tidak mendapatkan lowongan tersebut dan diterima di perusahaan *outsourcing* yang sekarang. Subjek tetap merasa bersyukur dengan pekerjaannya sekarang biarpun tetap berusaha untuk mencari pekerjaan yang sesuai dengan minatnya yaitu perpustakaan.

Selama bekerja di perusahaan *outsourcing*, subjek mendapatkan tekanan dari para konsumen yang melakukan *hard complain* dan susah untuk mengerti apa yang sudah dijelaskan oleh subjek. Selain itu, subjek juga merasa tidak tenang dengan pekerjaan *outsourcing* yang tidak menentu pada masa depan subjek di perusahaan

tersebut karena dapat diputus hubungan kerjanya sewaktu – waktu. Subjek juga merasa kurang dengan gaji yang diterima, tetapi dengan kebiasaan subjek yang suka menabung, subjek tetap berusaha untuk mengatur dan berhemat agar ada tabungan untuk ke depannya dan tidak membebani orang tuanya. Selain itu, subjek memiliki usaha lain untuk menambah pendapatannya, dengan mencari *handphone* jadul dan dijual kembali secara online. Teman kerja di perusahaan subjek, membantu subjek untuk tetap bekerja dengan baik dan menikmatinya.

Beban yang dirasakan subjek saat bekerja merupakan *complain* dari pelanggan yang dilakukan secara terus – menerus tetapi belum diselesaikan oleh pihak perusahaannya. Subjek merasa heran dan kasihan dengan pelanggan yang selalu melakukan *complain* yang sama tetapi tidak kunjung selesai, tetapi dengan wewenang dan pengetahuan yang terbatas atas situasi tersebut, subjek hanya dapat membuat laporan terhadap *complain* pelanggan dan menyampaikannya ke pihak terkait. Tekanan lain yang dirasakan oleh subjek merupakan kebijakan perusahaan, salah satunya dimana karyawan tidak boleh sakit sekalipun, jika karyawan sakit dan membawa surat dokter, karyawan tersebut tetap dianggap alpha dan mendapatkan surat peringatan dari kantor. Dengan kebijakan tersebut, subjek tetap datang ke kantor biarpun sedang merasa sakit atau tidak enak badan daripada mendapatkan surat peringatan dari kantornya.

Dari berbagai beban yang subjek rasakan, subjek berusaha untuk tetap *enjoy* terhadap pekerjaan yang dia jalankan dan mengikuti aturan yang berlaku di perusahaannya biarpun menurut subjek peraturan tersebut termasuk kaku dan memberatkan karyawan maupun pelanggan. Terkadang subjek bertanya kepada temannya, dengan memancing pertanyaan – pertanyaan kepada temannya dan tidak mengaku bahwa subjeklah yang sedang mengalami masalah tersebut. Subjek mencari suasana yang dapat menenangkan perasaannya dengan jalan – jalan sendiri ke setiap tempat.

Seperti masalah yang pernah dia alami bersama temannya, mengontrol emosi merupakan kunci utama dalam menyelesaikan masalahnya. Mengontrol emosi dapat memberikan ketenangan dalam berpikir dan memahami masalah apa yang sedang dihadapi dan tidak gegabah dalam mengambil suatu keputusan.

Subjek memiliki keyakinan bahwa setiap masalah akan mendatangkan kebaikan karena dari situ subjek dapat pembelajaran untuk masa depannya dan tidak mengulangi kesalahan yang sama.

c. Analisa kasus

Dari hasil wawancara dan observasi yang sudah dilakukan, dapat dilihat bahwa subjek menggunakan metode *emotion-focused coping* dan *problem-focused coping* dalam menghadapi setiap permasalahan yang dialami baik dalam lingkungan kerja maupun di kehidupannya sehari – hari.

*Emotion-focused coping* yang dilakukan oleh subjek, antara lain:

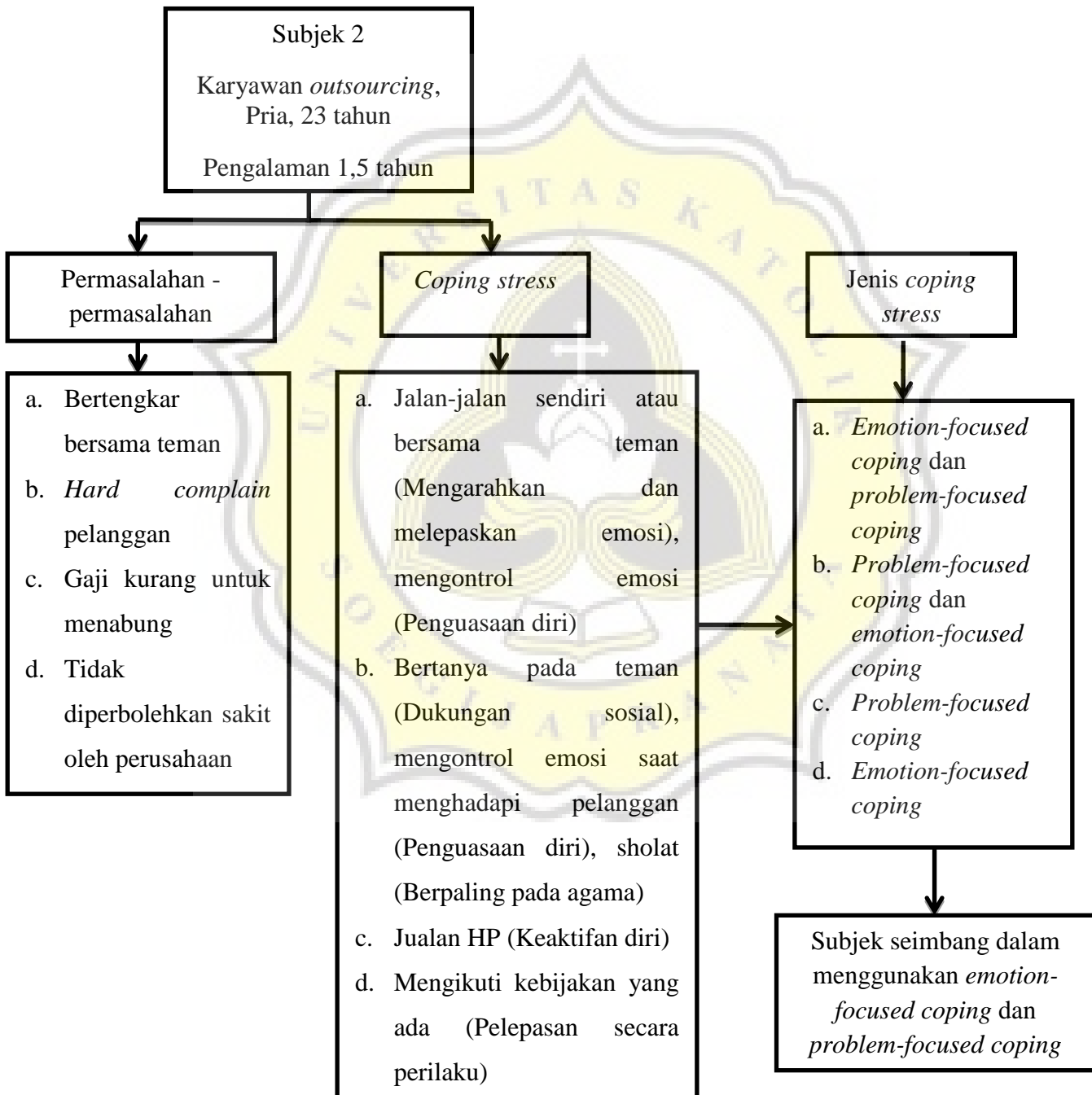
- Berpaling pada agama, subjek melakukan ibadah supaya memiliki pikiran yang *fresh* dan lebih tenang dalam bertindak sehingga mendapatkan solusi untuk menyelesaikan masalahnya
- Mengarahkan dan melepaskan emosi, dimana subjek lebih memilih untuk jalan – jalan sendiri untuk menghibur dirinya saat memiliki beban yang belum terselesaikan
- Pelepasan secara perilaku, subjek hanya dapat mengikuti kebijakan yang berlaku pada perusahaan dengan berusaha tidak bolos ataupun *alpha* saat bekerja.

*Emotion – focused coping* yang dilakukan subjek terbukti mampu meredakan setiap situasi disaat sedang merasakan tekanan baik di tempat kerja ataupun di luar lingkungan tempat kerja. Selain *emotion – focused coping*, subjek juga menggunakan *problem – focused coping* dalam mengatasi masalah yang dialami, seperti:

- Dukungan sosial, saat subjek mengalami masalah, subjek terkadang bertanya kepada temannya agar mendapat masukan dan solusi dari masalah yang dihadapi.
- Penguasaan diri, subjek percaya bahwa mengontrol emosi merupakan kunci dalam menyelesaikan masalah dan dengan pikiran yang lebih tenang
- Keaktifan diri, subjek melakukan usaha tambahan dengan berjualan *handphone* yang sudah lama untuk mengatasi kekurangan materi yang dia miliki.

BAGAN 2

SUBJEK 2



### 3. Subjek ketiga

#### a. Identitas subjek

Nama	: GM
Usia	: 26 tahun
Jenis kelamin	: Pria
Pendidikan	: D3
Pengalaman <i>outsourcing</i>	: 3 tahun

#### b. Hasil observasi

Subjek merupakan anak pertama dari empat bersaudara. Subjek memiliki postur tubuh yang tinggi sekitar 178 cm dan berat badan 71 kg. wawancara dilakukan di kantor subjek pada pukul 15.50. Subjek merupakan orang yang ramah dan mudah tersenyum. Saat wawancara, subjek menjawab pertanyaan dengan suara yang kurang kencang, dan terkadang subjek suka mengulang jawaban yang pernah dia berikan. Subjek memiliki rambut pendek berwarna hitam dan menggunakan pakaian rapi selama bekerja. Ruangan saat dilakukan wawancara hening dan dapat mendengar semua jawaban subjek dari peneliti dengan baik.

#### c. Hasil wawancara

##### 1. Latar belakang subjek

Subjek merupakan lulusan D3 jurusan sastra Jepang di universitas Semarang. Subjek menyukai budaya Jepang dan ingin dapat kerja di perusahaan Jepang ataupun di negara tersebut. Namun, dikarenakan lulusan D3 agak sulit untuk mendapatkan pekerjaan, subjek harus meneruskan ke jenjang selanjutnya, tetapi terkendala dalam hal ekonomi. Subjek merupakan anak pertama dari



empat bersaudara. Bapak dan ibu subjek merupakan pekerja lepas dan tidak pasti mendapatkan penghasilan setiap bulannya, oleh karena itu subjek bekerja untuk membantu kehidupan finansial keluarga beserta kebutuhan adik – adiknya. Walaupun sulit, subjek tetap berusaha dan ingin mencari pekerjaan yang bisa dibagi dua waktu seperti pekerjaan di tempat lain dari pagi – sore dan *outsourcing* dari sore – malam hari.

Sebelum bekerja di perusahaan sekarang, subjek memiliki pengalaman sebagai karyawan *outsourcing* di dua perusahaan yang berbeda, yang pertama di sebuah pabrik dan yang kedua di perusahaan perbankan. Pada perusahaan pertama, subjek berhenti karena tidak diperpanjang kontraknya, sedangkan di perusahaan kedua, subjek mengalami masalah bersama rekan kerjanya. Rekan kerja subjek lebih pandai mendekati atasannya, sehingga saat mengalami konflik dengan subjek, atasan subjek lebih mempercayai rekan kerja subjek dan subjek dinyatakan bersalah. Dengan ketidakadilan yang tidak diterima, subjek lebih memutuskan untuk memutuskan hubungan kerja dengan perusahaan perbankan dan memulai bekerja di perusahaan sekarang ini.

## 2. Kehidupan subjek saat ini

Subjek telah memiliki pengalaman sebagai *outsourcing* selama kurang lebih 3 tahun dengan beberapa perusahaan yang berbeda. Dari sekian pengalaman yang dirasakan, hal yang paling membuat subjek merasa khawatir merupakan penempatan kerja yang tidak pasti karena dapat

diberhentikannya tanpa sepengetahuan dari pihak yang terkait. Di perusahaan yang sekarang, subjek merasa lebih baik dari perusahaan sebelumnya karena teman kerjanya yang lebih ramah daripada sebelumnya. Subjek merasakan kekurangan terhadap gaji yang diterima selama menjadi *outsourcing* dan belum bisa untuk membahagiakan keluarganya karena subjek merasa gaji yang di dapat sangatlah pas – pas an atau bahkan terkadang kurang dan terpaksa meminta bantuan orang tua ataupun meminjam kepada temannya. Dengan kondisi seperti itu, subjek belum dapat mencari pekerjaan sampingan, dan ingin mendapatkan pekerjaan yang dapat dibagi waktunya sehingga mendapatkan pendapatan lebih biarpun menguras banyak tenaga.

Di perusahaan sekarang, subjek sering mengalami kendala – kendala yang membuat dirinya tertekan, dari pekerjaan yang baru dia alami dan harus dituntut untuk tidak melakukan kesalahan, disini subjek merasa bingung karena benar – benar baru pertama kali mengalaminya, selain itu dengan kasus pelanggan yang sering *complain* tetapi dengan wewenang yang terbatas, subjek kurang dapat membantu pelanggan yang *complain* tersebut, terlebih jika pelanggan itu sudah melakukan *complain* yang sering sehingga membuat pelanggan berbicara dengan nada yang keras dan kasar. Hal lainnya yang dialami merupakan sistem aplikasi yang terkadang suka tidak dapat digunakan dan harus menangani pelanggan, subjek mengalami kesusahan dalam membuat laporannya,

tetapi dalam situasi tersebut, subjek dapat berfikir tenang dan berusaha menenangkan pelanggan dan menulis terlebih dahulu keluhan dan membuat laporan saat aplikasinya sudah dapat digunakan.

Saat mengalami berbagai tekanan seperti itulah, dibutuhkan suatu kegiatan untuk menenangkan pikiran agar dapat meneruskan pekerjaan dengan pikiran yang lebih baik. Subjek lebih memilih untuk mendengarkan musik saat sedang istirahat agar lebih rileks pikirannya. Bercanda dengan teman juga merupakan cara untuk tidak terlalu stress saat sedang bekerja. Jika sudah berada diluar kantor, subjek lebih senang melakukan hobinya yaitu pergi untuk menonton film bersama teman kantornya atau sendiri. Subjek berkeinginan untuk dapat bekerja sebagai karyawan tetap ke depannya dan mendapatkan gaji yang lebih baik dari sebelumnya agar dapat membantu keluarganya.

d. Analisa kasus

Hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, dapat dilihat bahwa subjek menggunakan metode *emotion-focused coping* dan *problem-focused coping* dalam menghadapi setiap permasalahan yang dialami baik dalam lingkungan kerja maupun di kehidupannya sehari – hari.

*Emotion-focused coping* yang dilakukan oleh subjek, antara lain:

- Mengarahkan dan melepaskan emosi, dimana subjek melakukan hobinya yaitu menonton film jika subjek sedang

merasa dalam keadaan tertekan, atau dengan mendengarkan musik saat jam istirahat kantor.

- Pelepasan secara perilaku, dimana subjek pasrah terhadap segala peraturan yang telah perusahaan berikan dan berusaha memenuhi persyaratan tersebut tanpa mempertanyakan.

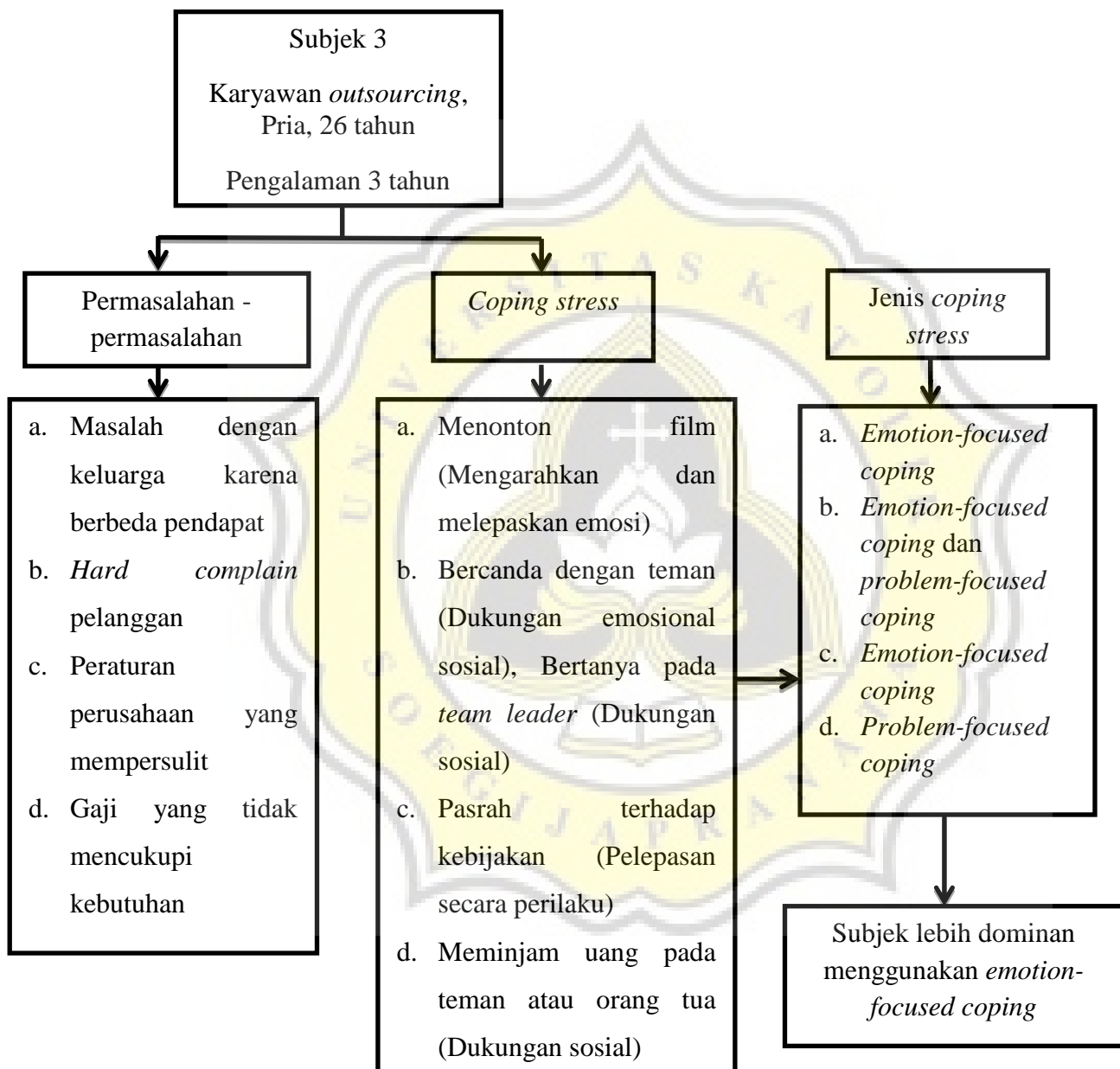
- Dukungan emosional sosial, subjek bercanda bersama teman-temannya untuk tidak terlalu memikirkan kejadian yang tidak menyenangkan saat bekerja dan dapat berpikir lebih baik lagi

*Emotion – focused coping* yang dilakukan subjek terbukti mampu meredakan setiap situasi disaat sedang merasakan tekanan baik di tempat kerja ataupun di luar lingkungan tempat kerja. Selain *emotion – focused coping*, subjek juga menggunakan *problem – focused coping* dalam mengatasi masalah yang dialami, seperti:

- Dukungan sosial, saat subjek mengalami masalah dengan pelanggan, subjek langsung berusaha mencari jawabannya dengan bertanya pada *team leader* atau teman yang pernah mengalami kejadian serupa dan di saat tidak memiliki pendapatan lebih atau tidak memiliki pegangan, subjek meminta pinjaman terhadap orang tua ataupun kepada temannya.

### BAGAN 3

### SUBJEK 3



#### 4. Subjek keempat

##### a. Identitas subjek

Nama	: WT
Usia	: 29 tahun
Jenis kelamin	: Perempuan
Pendidikan	: S1
Pengalaman <i>outsourcing</i>	: 4 tahun

##### b. Hasil observasi

Subjek merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara. Wawancara dilakukan di kantor subjek bekerja pada pukul 16.00. Subjek menggunakan pakaian rapi dan menggunakan hijab saat bekerja. Subjek memiliki tinggi sekitar 165 cm dan berat badan 53 kg. Saat wawancara, subjek menjawab semua pertanyaan dengan baik dan jelas. Subjek menyambut kedatangan peneliti dengan senyum dan subjek merasa santai dan ramah saat wawancara sedang berlangsung. Ruangan wawancara hening dan dapat mendengar dengan jelas setiap jawaban yang diberikan oleh subjek.

##### c. Hasil wawancara

###### 1. Latar belakang subjek

Subjek merupakan lulusan S1 jurusan DKV di salah satu perguruan tinggi negeri Semarang. Subjek merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara, perbedaan umur antara kakaknya cukup jauh, sehingga jika ada permasalahan dengan kakaknya, subjek cenderung dianggap remeh karena masih dianggap anak kecil dan kurang berpengalaman mengenai kehidupan. Dengan perlakuan seperti itu, terkadang subjek tidak memikirkan apa yang

dipikirkan oleh kakaknya dan membiarkan masalah itu selesai dengan sendirinya.

Saat jaman SMA, subjek pernah mengalami masa sulit dan membuat keluarganya mengalami posisi di bawah. Kejadian itu terjadi saat subjek ingin beranjak ke bangku kuliah. Sebelumnya subjek memiliki keinginan untuk kuliah di tempat favoritnya dan keinginan lainnya layaknya anak SMA yang ingin kuliah di tempat yang bagus dan jurusan yang bagus, tetapi melihat keadaan keluarganya yang sedang di bawah, subjek merasa kecewa dan berusaha tidak lebih membebani orang tuanya dengan keinginan ini itu. Pada saat masa perkuliahan, subjek masih mengalami masalah ekonomi, tetapi subjek mendapatkan dosen yang sangat baik kepadanya. Subjek menjadi model foto dan mendapatkan uang tambahan dari hasil foto tersebut dan diangkat menjadi asisten oleh dosennya. Seperti ungkapan hidup dapat diibaratkan seperti roda dimana ada saatnya kita berada di atas dan ada kalanya kita berada di bawah, begitulah subjek memaknai kehidupannya selama ini dan tetap berusaha lebih tegar menjalaninya.

Sebelum bekerja di perusahaan *outsourcing*, subjek pernah bekerja sebagai karyawan di salah satu Bank di Semarang selama tujuh bulan. Pekerjaan di perbankan yang kurang nyaman dan tidak dijalani dengan sepenuh hati, subjek lebih memilih keluar daripada menjadi beban dalam melakukan pekerjaan.

## 2. Kehidupan subjek saat ini

Subjek telah memiliki pengalaman sebagai karyawan *outsourcing* kurang lebih selama empat tahun. Banyak kisah – kisah yang subjek lalui dalam menjalani sebagai karyawan *outsourcing*, terutama dengan tidak adanya kejelasan mengenai jenjang karir karena karyawan *outsourcing* jarang dipandang oleh atasannya. Selain jenjang karir, subjek juga merasa selama menjadi karyawan *outsourcing*, gaji yang di dapat jarang mendapatkannya di waktu ya tepat atau dapat dikatakan telat dengan ketentuan perjanjian kerja. Selama menjadi *outsourcing* pun, subjek jika mendapatkan tunjangan berupa asuransi, subjek tidak dapat menikmati fasilitas rumah sakit yang dia kunjungi secara maksimal, hanya mendapatkan kelas yang minim dan pengobatan yang minim, sedangkan bila ingin yang lebih bagus, subjek harus menambahkan dengan biaya sendiri.

Dengan pendapatan yang kurang dari pekerjaan *outsourcing*, subjek memiliki pekerjaan sampingan untuk menambah kekurangannya, dengan cara menjual pakaian dan dibawa ke kantor ataupun dijual secara *online*. Menurut subjek, pekerjaan sampingan tersebut cukup membantu terhadap uang tambahan subjek sehari – hari.

Subjek saat ini sudah menikah, dan suaminya bekerja sebagai karyawan tetap di salah satu hotel ternama di Semarang. Saat subjek mengalami masalah baik di dalam pekerjaan ataupun luar pekerjaan, subjek menyibukkan



diri dengan melakukan janji bersama sahabatnya untuk *hang out* bareng dan saling bercerita mengenai pengalaman sehari – hari. Berkumpul dengan sahabatnya merupakan kegiatan yang wajib subjek lakukan setidaknya dalam satu kali dalam seminggu, karena dengan berkumpul bersama sahabat, subjek dapat mengerti bahwa kesedihan yang subjek alami saat ini bukan berarti sebuah beban yang lebih berat daripada sahabat lainnya. Selain berkumpul dengan sahabatnya, subjek melakukan senam Yoga karena menurut subjek senam tersebut dapat menenangkan pikiran dan membuat pikiran menjadi rileks dan terlepas dari stress yang dialami. Subjek juga lebih rajin berdoa dan mendekati diri kepada Tuhan dari segala rintangan yang telah berhasil subjek lalui dan mensyukuri apa yang telah dicapai hingga saat ini, karena dengan berdoa subjek yakin bahwa setiap rintangan ataupun beban yang dialami, Tuhan akan menuntun dan membantu umatnya untuk melalui rintangan tersebut.

Subjek memiliki keinginan untuk berhenti sebagai *outsourcing* dan memulai usaha sendiri. Karena menurut subjek, pendapatan yang di dapat dari *outsourcing* dan wirausaha tidaklah jauh berbeda, yang berbeda karena kita tidak terikat dengan peraturan perusahaan dan kita menjadi pimpinan dalam usaha kita dan dituntut untuk lebih mandiri ke depannya. Dari berbagai pengalaman yang dialami, subjek optimis dan selalu mensyukuri apa yang telah di laluinya, serta memiliki keyakinan bahwa dari setiap perjalanan yang dilalui, Tuhan memiliki

rencana yang baik di balik perjalanan yang dilalui biar pun perjalanan itu sedih ataupun membuat kita bahagia.

d. Analisa kasus

Dari hasil wawancara dan observasi yang sudah dilakukan, dapat dilihat bahwa subjek menggunakan metode *emotion-focused coping* dan *problem-focused coping* dalam menghadapi setiap permasalahan yang dialami baik dalam lingkungan kerja maupun di kehidupannya sehari – hari. *Emotion-focused coping* yang dilakukan oleh subjek, antara lain:

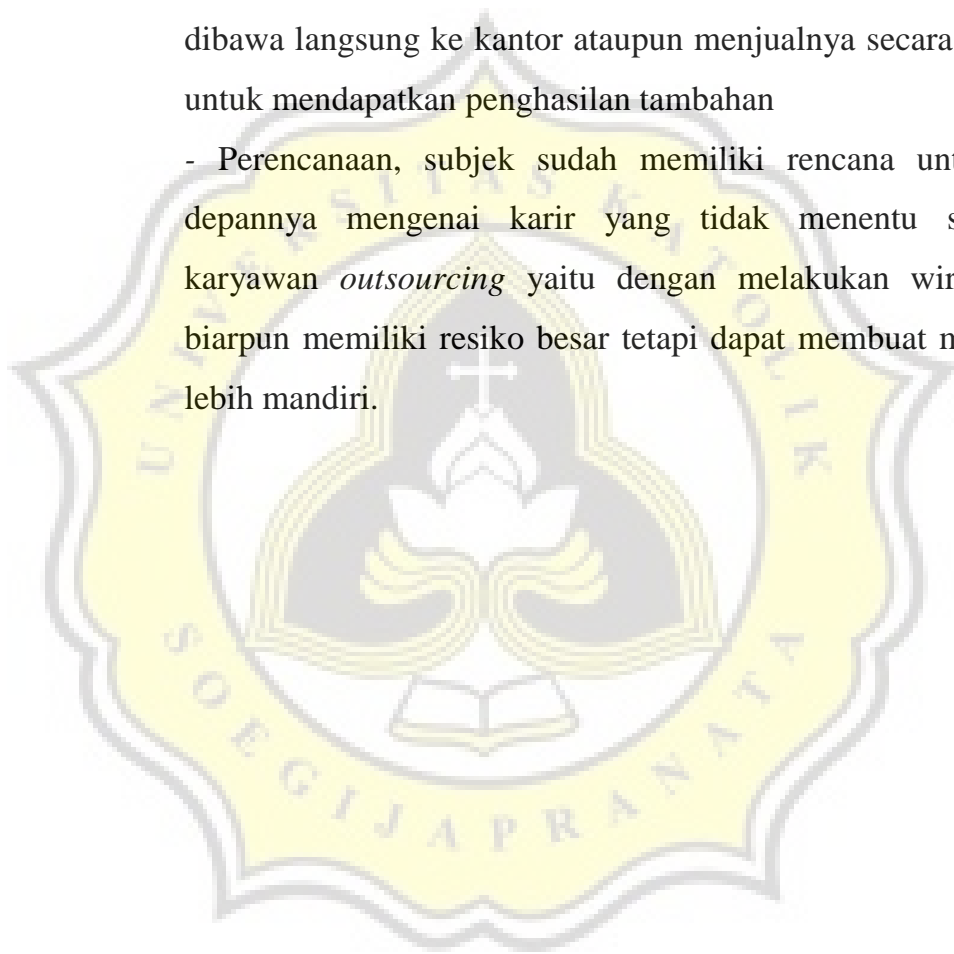
- Beraling pada agama, dengan segala masalah yang pernah dialami terutama semenjak keluarganya mengalami posisi di bawah, subjek mulai lebih banyak berdoa dan bersyukur atas apa yang telah terjadi dan berusaha tetap tegar
- Dukungan emosional sosial, subjek bersama sahabatnya menentukan waktu untuk berkumpul dan bercanda bersama mereka untuk saling bertukar cerita dan berbagi pengalaman kehidupan supaya saling mendapatkan masukan atas masalah masing – masing yang dihadapinya.
- Pemahaman secara positif, subjek selalu menanggapi segala sesuatu masalah pasti memiliki arti tersendiri dan akan menjadi baik ke depannya, karena Tuhan pasti terkadang memberikan jalan yang tidak sesuai dengan yang diinginkan tetapi memiliki makna dibalik itu dan pasti akan menjadi pembelajaran dari setiap permasalahan yang dialami.

*Emotion – focused coping* yang dilakukan subjek terbukti mampu meredakan setiap situasi disaat sedang

merasakan tekanan baik di tempat kerja ataupun di luar lingkungan tempat kerja. Selain *emotion – focused coping*, subjek juga menggunakan *problem – focused coping* dalam mengatasi masalah yang dialami, seperti:

- Keaktifan diri, saat subjek mengalami kekurangan dalam hal pendapatan, subjek berusaha untuk menjual pakaian yang dibawa langsung ke kantor ataupun menjualnya secara online untuk mendapatkan penghasilan tambahan

- Perencanaan, subjek sudah memiliki rencana untuk ke depannya mengenai karir yang tidak menentu sebagai karyawan *outsourcing* yaitu dengan melakukan wirausaha biarpun memiliki resiko besar tetapi dapat membuat menjadi lebih mandiri.



BAGAN 4

SUBJEK 4

