



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

ANALISIS STRES KERJA DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA KARYAWAN MINA WISATA ISLAM *TOUR AND TRAVEL* HAJI UMRAH SURABAYA

SKRIPSI

**Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Surabaya**

**Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)**

Oleh:

AISYAH PUTERI ARINI

(B94218075)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2022**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aisyah Puteri Arini

Nim : B94218075

Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi berjudul "**Analisis Stres Kerja di Masa Pandemi Covid-19 pada Karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya**" adalah benar merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas karya skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Surabaya, 10 Januari 2022

Yang membuat pernyataan



Aisyah Puteri Arini
B94218075

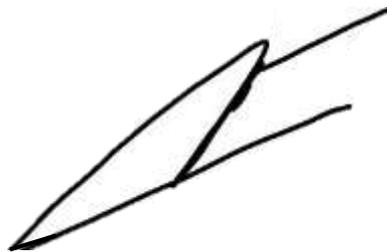
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nama : Aisyah Puteri Arini
Nim : B94218075
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Prodi : Manajemen Dakwah
Judul : *Analisis Stres Kerja di Masa Pandemi Covid-19 Pada Karyawan Mina Wisata Islami Tour and travel Haji Umrah Surabaya.*

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan.

Surabaya, 03 Januari 2022

Dosen Pembimbing,



Airlangga Bramayudha, MM
NIP. 197912142011011005

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS STRES KERJA DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA
KARYAWAN MINA WISATA ISLAMI TOUR AND TRAVEL HAJI UMRABI
SURABAYA

Disusun Oleh:
Aisyah Puteri Arini B94218075

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu
Pada Tanggal 10 Januari 2022

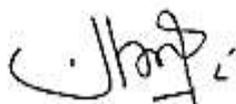
Tim Penguji

Penguji I



Airlangga Bramavudha, M.M
NIP. 197912142011011005

Penguji II



Dr. H. Ab. Ali Arifin, MM
NIP. 196212141993031002

Penguji III



Dr. Achmad Murtafi Haris, Lc. M. Fil. I
NIP. 197003042007011056

Penguji IV

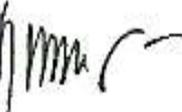


Ahmad Khairul Hakim, S. Ag, M. Si
NIP. 197512302003121001

Surabaya, 10 Januari 2022

Dekan,




H. Abdul Halim, M. Ag.
NIP. 196307251991031003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax. 031-8413300
E-Mail: perpustakaan@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : AISYAH PUTERI ARINI
NIM : B94218075
Fakultas/Jurusan : DAKWAH DAN KOMUNIKASI/MANAJEMEN DAKWAH
E-mail address : arinnaisyah@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

ANALISIS STRES KERJA DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA KARYAWAN MINA

WISATA ISLAMI TOUR AND TRAVEL HAJI UMBRAH SURABAYA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 25 Januari 2022

Penulis

(AISYAH PUTERI ARINI)

ABSTRAK

Aisyah Puteri Arini, 2021. Analisis Stres Kerja di Masa Pandemi Covid-19 Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan faktor penyebab, upaya penanggulangan, serta hambatan dalam menanggulangi stres kerja di masa pandemi Covid-19 pada Karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif guna menggambarkan fenomena yang berkenaan dengan stres kerja di masa pandemi Covid-19 pada karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah, Surabaya. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menggali informasi dari Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya adalah melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian menggambarkan, bahwa stres kerja yang pada karyawan Mina Wisata Islami disebabkan oleh tuntutan kerja, tuntutan waktu, peranan ganda, *feedback* yang dirasa kurang setelah ketika melaksanakan pekerjaan, kondisi lingkungan kerja, wewenang yang tidak tercukupi untuk melaksanakan tanggung jawab, dan pengurangan gaji selama masa pandemi covid-19. Terkait upaya penanggulangan stres kerja karyawan menggunakan tiga metode, yakni dukungan sosial, penenangan diri, dan evaluasi diri. Sedangkan, terkait hambatan dalam upaya penanggulangan stres terletak pada ketidakefektifan kerja, ketidakefisienan waktu, ketidakjelasan informasi, dan karakteristik individu.

Kata Kunci : Stres Kerja, *Stressor*, *Stress On The Job*, Mina Wisata Islami *Tour and travel* Surabaya, Pandemi Covid-19.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA..... **Error! Bookmark not defined.**

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI. **Error! Bookmark not defined.**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI ... **Error! Bookmark not defined.**

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.... **Error! Bookmark not defined.**

ABSTRAK..... **Error! Bookmark not defined.**

KATA PENGANTAR **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR ISI..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB I PENDAHULUAN **Error! Bookmark not defined.**

A. Latar Belakang **Error! Bookmark not defined.**

B. Rumusan Masalah **Error! Bookmark not defined.**

C. Tujuan Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

D. Manfaat Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

E. Definisi Konsep..... **Error! Bookmark not defined.**

F. Sistematika Pembahasan **Error! Bookmark not defined.**

BAB II KAJIAN TEORI..... **Error! Bookmark not defined.**

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan .. **Error! Bookmark not defined.**

B. Kerangka Teori **Error! Bookmark not defined.**

1. Pengertian Stres Kerja **Error! Bookmark not defined.**
2. Faktor Penyebab Stres Kerja ... **Error! Bookmark not defined.**
3. Gejala Stres Kerja.....**Error! Bookmark not defined.**
4. Proses Terjadinya Stres Kerja . **Error! Bookmark not defined.**
5. Dampak Stres Kerja...**Error! Bookmark not defined.**
6. Upaya Penanggulangan Stres Kerja**Error! Bookmark not defined.**
7. Hambatan Penanggulangan Stres Kerja **Error! Bookmark not defined.**
8. Stres Kerja dalam Perspektif Islam **Error! Bookmark not defined.**

BAB III METODE PENELITIAN Error! Bookmark not defined.

- A. Pendekatan dan Jenis Penelitian . **Error! Bookmark not defined.**
- B. Lokasi Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- C. Jenis dan Sumber Data...**Error! Bookmark not defined.**
- D. Tahap-Tahap Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- E. Teknik Pengumpulan Data..... **Error! Bookmark not defined.**
- F. Teknik Validitas Data ...**Error! Bookmark not defined.**
- G. Teknik Analisis Data.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB IV HASIL PENELITIAN Error! Bookmark not defined.

A. Gambaran Umum Objek Penelitian ...Error! Bookmark not defined.

B. Penyajian DataError! Bookmark not defined.

C. Analisis DataError! Bookmark not defined.

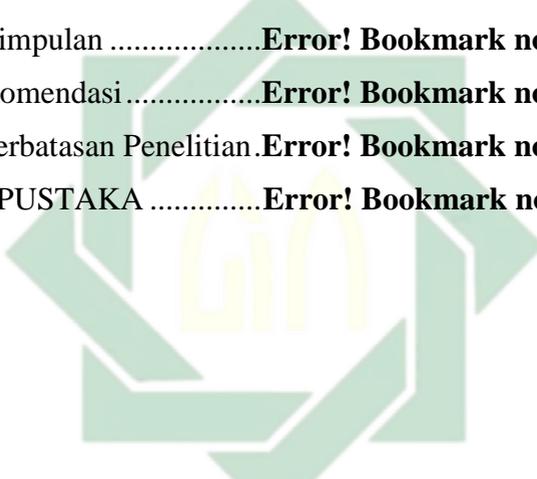
BAB V PENUTUP.....Error! Bookmark not defined.

A. KesimpulanError! Bookmark not defined.

B. RekomendasiError! Bookmark not defined.

C. Keterbatasan Penelitian.Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKAError! Bookmark not defined.



BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berita munculnya penyakit baru menggemparkan seluruh dunia, khususnya wilayah Indonesia pada bulan Desember tahun 2019. Penyakit tersebut disebabkan oleh virus yang menyebar di berbagai belahan dunia dan disebut dengan *Corona* (Covid-19). Virus *Corona* tergolong dalam jenis SARS-CoV-2 dan terdeteksi pertama kali di Kota

Wuhan, China.¹ Adanya Covid-19 telah dikonfirmasi Indonesia pada bulan Maret 2020 sampai sekarang. Terdapat beberapa kasus yang menjadi sorotan di masa pandemi, khususnya krisis kesehatan global. Dalam hal ini, pemerintah menggandeng berbagai organisasi, yakni Organisasi Dana Anak-Anak Perserikatan Bangsa (UNICEF), Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), dan sebagainya.² Selain itu, pemerintah juga melakukan evaluasi kebijakan baru dalam mengatasi pandemi yang sedang berlangsung.

Adanya kebijakan baru mengenai pembatasan sosial dan penutupan tempat umum serta wilayah (Lockdown) berdampak pada kegiatan sosial ekonomi, pendidikan, aksesibilitas layanan kesehatan dasar, dan kesehatan mental.³ Roda kehidupan tampak tidak berjalan seperti biasanya di berbagai penjuru dunia termasuk Indonesia. Hal tersebut membuktikan, bahwa hadirnya Virus Covid-19 tidak bisa diremehkan. Kebijakan dan kewaspadaan pemerintah terhadap penyebaran Covid-19 belum berakhir. Segala kebijakan telah dikeluarkan dan diterapkan oleh pemerintah guna mencegah dan menangani Covid-19. Namun, adanya pandemi Covid-19 menjadi peringatan bagi semua pihak untuk mempersiapkan serta membiasakan diri dengan kondisi yang ada.

Berbagai aktivitas terasa bebas sebelum adanya pandemi Covid-19. Segala kegiatan dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun. Masyarakat tidak perlu memikirkan adanya penyakit virus menular dan berbahaya. Masyarakat juga bisa bebas berinteraksi serta berpergian sesuai kebutuhan dan

¹ WHO, https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1, diakses melalui web pada tanggal 20 Juli 2021, pukul 09.00 WIB

² UNICEF, <https://www.unicef.org/indonesia/id/coronavirus>, diakses melalui web pada tanggal 20 Juli 2021, pukul 09.15 WIB

³ BBC News Indonesia, <https://www.bbc.com/indonesia/majalah-52733733>, diakses melalui web pada tanggal 20 Juli, pukul 09.44 WIB

keinginan. Akan tetapi, segala aktivitas tersebut tidak mungkin terjadi pada situasi dan kondisi saat ini, karena kasus virus yang tak kunjung usai. Pandemi yang terus berlangsung akan berdampak bagi seluruh kalangan masyarakat, khususnya para karyawan yang bekerja di suatu perusahaan. Berbagai perusahaan mengalami kepailitan di masa pandemi, yakni pendapatan yang terus menurun, perubahan sistem operasional perusahaan, dan aktivitas perusahaan dikontrol dengan memprioritaskan protokol kesehatan.⁴

Pandemi Covid-19 mengakibatkan berbagai sektor perusahaan terhenti, khususnya pada bidang pariwisata yang terpaksa ditutup sementara. Hal tersebut dikarenakan adanya keluaran kebijakan baru dari masing-masing negara. Perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata dengan penawaran jasa seperti *Tour and travel* khususnya pada ibadah Haji dan Umrah juga sementara ditangguhkan sampai berakhirnya pandemi. Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menunda pemberangkatan seluruh jamaah haji secara resmi melalui KMA (Keputusan Menteri Agama) No. 494 Th 2020. Keputusan ini diberlakukan guna menjaga kesehatan dan keselamatan calon jamaah serta sebagai perlindungan Warga Negara Indonesia.⁵

Keputusan pembatalan pemberangkatan jamaah Haji disesuaikan dengan regulasi (kebijakan) yang telah ditetapkan oleh pemerintah Arab Saudi. Arab Saudi

⁴ Diakses melalui web,
<https://indonesia.go.id/layanan/kependudukan/ekonomi/23-kewajiban-karyawan-dan-perkantoran-di-jakarta-pada-masa-transisi>, Pada tanggal 20 Juli, pukul 20.25 WIB

⁵ Kemkes RI Pusat Kesehatan Haji,
<https://puskeshaji.kemkes.go.id/berita/2020/11/12/ber-haji-dan-ber-umrah-di-masa-pandemi-covid-19>, diakses melalui web pada tanggal 20 Juli 2021, pukul 23.14 WIB

menetapkan kebijakan yang melarang Jamaah dari luar untuk melakukan Ibadah Haji maupun Umrah. Selain itu, pemerintahan Arab Saudi juga memerintahkan, agar akses kota suci Mekah serta Madinah ditutup saat pandemi sedang berlangsung dan virus sedang meningkat pesat. Hal tersebut merupakan strategi untuk mengatasi dan menekan penyebaran virus Covid-19 atau bisa juga disebut *lockdown*. Sehingga, jamaah terpaksa menunggu kembali jadwal pemberangkatan ibadah Haji Umrah setelah pandemi mereda dan pemerintah telah mengizinkan serta membuka seluruh akses untuk menuju ke Arab Saudi.

Perusahaan telah mengatasi segala kebijakan pemerintah tersebut melalui bermacam-macam upaya. *Pertama*, membagi aktivitas kerja karyawan. *Kedua*, mempekerjakan karyawan dari rumah (*work from home*) dengan memanfaatkan platform media sosial yang ada. *Ketiga*, bahkan sampai merumahkan atau memberhentikan karyawan. Perusahaan yang masih beroperasi dan mempekerjakan karyawan dipaksa untuk bisa menyesuaikan diri di masa pandemi. Selain itu, seluruh karyawan dianjurkan harus selalu waspada dalam bekerja.⁶ Beragam tuntutan sebagai bentuk kewaspadaan justru dapat menambah kekhawatiran para karyawan, sehingga dapat menimbulkan stres dalam bekerja. Stres kerja dapat memberikan dampak yang buruk terhadap perusahaan terlebih di masa pandemi, karena hal ini berkenaan dengan aspek kesehatan dan kinerja para karyawan.

Stres kerja berawal dari tuntutan tugas atau peran yang dirasa berat. Selain itu, lingkungan kerja dan kondisi yang dapat berubah-ubah juga menimbulkan stres kerja bagi para karyawan. Stres kerja yang dirasakan karyawan akan lebih

⁶ Rr. Ayu Widianingsih, dkk, "Tantangan Organisasi dalam Mempertahankan Kinerja Karyawan Selama Pandemi Covid-19 di Indonesia", *Al Tijarah* (Vol. 6, No. 3, Desember 2020), hlm. 195-197

mudah muncul dibandingkan dengan cara penanggulangannya. Jika karyawan sudah merasa tidak nyaman, banyak keluhan dan merasa beban dalam menjalankan perannya, maka dapat dipastikan ia mengalami stres kerja.⁷ Siagian mengungkapkan, bahwa stres kerja merupakan sebuah situasi seseorang yang mengalami tekanan dan berdampak pada emosional, pemikiran, kondisi psikis serta fisik.⁸

Stres kerja merupakan sebuah respon penyesuaian sebagai akibat dari setiap kegiatan, kondisi atau fenomena yang berada di luar kendali manusia. Hal tersebut dapat terjadi, karena adanya tuntutan psikis serta fisik yang berlebihan dalam melakukan pekerjaan. Stres kerja dapat berdampak baik dan buruk bagi seorang karyawan. Dampak yang baik dari stres kerja diantaranya adalah dapat memberi motivasi personal, kemauan untuk bekerja secara maksimal, dan meningkatkan pola pikir mengenai kehidupan yang lebih baik. Akan tetapi, stres kerja juga dapat memberikan banyak dampak yang buruk. *Pertama*, karyawan sering merasa cemas, khawatir, dan takut, sehingga dapat mengakibatkan depresi. *Kedua*, karyawan akan mengalami kecelakaan kerja berupa perilaku impulsif dan emosional yang berlebihan. *Ketiga*, berkurangnya rasa komitmen dan loyalitas pada perusahaan, sehingga dapat mengganggu kinerja sehari-hari.⁹

Dalam Islam, stres merupakan keadaan yang harus dihadapi oleh manusia ketika ia merasa tidak nyaman akan suatu tuntutan pekerjaan. Islam telah memberikan petunjuk,

⁷ Shandy E. Santayana dan Neni Triastuti, “Analisis Stress Kerja Pada Karyawan PT. Perkebunan Nusantara IV Kebun Bah Jambi”, *Jurnal Bisnis Administrasi* (Vol. 2, No. 2, 2013), hlm. 48-60

⁸ Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm. 300

⁹ Gibson, Ivancevich, dan Donnelly, *Organisasi* (Jakarta: Binarupa Aksara, 1996) hlm. 339-363

bahwa segala tuntutan tersebut adalah bentuk ujian hidup di dunia.¹⁰ Selain itu, Allah juga memberi peringatan dalam firmanNya pada surah ke 12 dalam Al-Qur'an, yakni Qs. Yusuf :87 yang berbunyi :

يٰٓيٰٓنِيَ اذْهَبُوْا فَتَحَسَّسُوْا مِنْ يُوسُفَ وَ اٰخِيْهِ وَا لَا تَاِيْسُوْا مِنْ رُّوْحِ اللّٰهِ اِنَّهٗ لَا يٰٓاِيْسُ
مِنْ رُّوْحِ اللّٰهِ اِلَّا الْقَوْمُ الْكٰفِرُوْنَ

Artinya : *Wahai anak-anakku! Pergilah kamu, carilah (berita) tentang Yusuf dan saudaranya dan jangan kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya yang berputus asa dari rahmat Allah, hanyalah orang-orang yang kafir.*

Pada kondisi seperti sekarang ini, stres tergolong dalam tekanan yang cukup tinggi dalam bekerja. Hal tersebut dapat terjadi karena aspek lingkungan yang tidak mendukung. Adanya pandemi Covid-19 menyebabkan produktivitas, efektivitas dan efisiensi kerja cenderung menurun.¹¹ Mangkunegara menyatakan, bahwa stres kerja disebabkan oleh banyaknya tanggungan pekerjaan, pengawasan kerja tidak berlangsung dengan baik, padatnya waktu dalam bekerja, lingkungan kerja yang tidak mendukung, adanya permasalahan kerja dan perbedaan penilaian antara pimpinan dengan karyawan.¹² Selain itu, dilansir dari World Health Organization (Organisasi Kesehatan Dunia) menyatakan,

¹⁰ Baqiyatul Auladiyah, "Islam dan Stress Kerja", <https://studiislamkomprehensif.blogspot.com/2016/02/islam-dan-stress-kerja-baqiyatul.html>, diakses melalui web pada tanggal 11 September 2021, pukul 11.54 WIB

¹¹ Amelia Eka Safitri dan Alini Gilang, "Pengaruh Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT.Telkom Witel Bekasi", *Jurnal Ecodemica* (Vol. 3, No. 2, September 2019), hlm. 178

¹² A. A. Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 157

bahwa pandemi yang sedang berlangsung dapat memunculkan stres dalam hal kesehatan. Kemudian, stres tersebut akan memberi efek negatif pada karyawan.¹³

Kekhawatiran dan ketakutan terhadap kesehatan diri sendiri maupun orang terdekat akan memunculkan beban psikis tersendiri, khususnya para karyawan. Informasi kasus Covid-19 yang semakin bertambah, akan mendorong pemerintah untuk terus melakukan evaluasi terhadap kebijakan-kebijakan baru seperti PSBB, *New Normal* sampai pada PPKM.¹⁴ PPKM masih diberlakukan sampai saat ini. Selain itu, PPKM juga terbagi menjadi beberapa level, yakni level 1-4. Akibatnya, karyawan yang masih bekerja juga akan sulit bertemu dan berkomunikasi dengan rekan kerja maupun konsumen, karena banyaknya kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah. Sehingga, hal tersebut tentu akan menyebabkan banyaknya karyawan yang merasa penat dan bosan akan pekerjaan yang dilakukan secara virtual dan monoton dari rumah (WFH).

Berbagai perusahaan telah mempraktikkan kebijakan untuk bekerja dari rumah. Hal tersebut akan menjadi suatu beban tersendiri bagi para karyawan, khususnya yang bekerja di perusahaan jasa seperti travel Haji dan Umrah. Travel Haji dan Umrah yang ada di Indonesia banyak yang ditutup, karena pemerintah menerapkan kebijakan pembatasan sosial secara ketat. Akibatnya, biro travel Haji dan Umrah yang beroperasi sangat minim bahkan bisa dikatakan tidak ada

¹³ WHO, <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/ccupational-health-stress-at-the-workplace>, diakses melalui web pada tanggal 22 Juli 2021, pukul 09.30 WIB

¹⁴ Gani Apriningtyas Budiyati dan Eka Oktavianto, “Stress dan Resiliensi Remaja di Masa Pandemi Covid-19”, *Husada Mahakam : Jurnal Kesehatan* (Vol. 10, No. 2, November 2020), hlm. 11-18

yang beroperasi, karena prosesi Ibadah Haji dan Umrah juga sedang diberhentikan. Maka dari itu, para karyawan banyak mengalami kecemasan. *Pertama*, cemas akan kesehatan diri sendiri. *Kedua*, khawatir akan kebijakan pemerintah dan perusahaan dalam jangka waktu kedepan. *Ketiga*, bertambahnya jumlah karyawan yang dirumahkan. *Keempat*, menghambat segala aktivitas yang dapat menurunkan efektivitas dan efisiensi kinerja.¹⁵ *Kelima*, merasa bosan dan penat dengan pekerjaan, karena tidak bisa berkomunikasi secara leluasa dengan rekan kerja maupun konsumen.¹⁶

Berbagai kecemasan karyawan tersebut, kemudian menjadi beban pikiran yang berlebih, sehingga dapat menimbulkan stres kerja. Stres kerja yang dirasakan karyawan juga dapat timbul, karena ia terlalu tertuju pada pikiran yang negatif selama masa pandemi. Oleh karena itu, perusahaan dan karyawan pasti menyusun berbagai strategi untuk mengendalikan stres. Sedangkan, pemerintah telah berusaha untuk menetapkan serta menerapkan berbagai kebijakan, agar seluruh masyarakat bisa memahami dan menerima kondisi yang ada. Maka dari itu, seluruh kalangan masyarakat termasuk setiap karyawan perlu untuk memikirkan dan melakukan kegiatan yang positif dengan memperhatikan protokol kesehatan.¹⁷

¹⁵ Rismayanti Rasdam, dkk, “Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi, dan Stress Kerja Terhadap Semangat Kerja dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan”, *Hasanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship/HJABE* (Vol. 1, No. 4, Oktober 2018), hlm. 96-106

¹⁶ Muhammad Rasyid, “Analisis Hubungan Lingkungan Kerja dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Medan Sugar Industri”, *Majalah Ilmiah Politeknik Mandiri Bina Prestasi* (Vol. 6, No.2, Desember 2017), hlm. 240-247

¹⁷ Kementerian Keuangan Republik Indonesia,

<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13486/Mengelola-Stres->

Berdasarkan kondisi saat ini, kebijakan pemerintah telah diperlonggar. Hal ini dikarenakan masyarakat yang patuh dalam menjalani perintah untuk menjaga kesehatan masing-masing, sehingga kasus penyebaran virus dapat berangsur turun dan keadaan mulai membaik. Selain itu, pemerintah juga menyelenggarakan program vaksinasi sebagai upaya dalam mencegah Covid-19. Penyelenggaraan vaksinasi telah berjalan cukup baik. Beberapa hal tersebut dapat dibuktikan dengan turunnya level PPKM di berbagai provinsi maupun kota. Akibatnya, situasi pun kian berubah serta dapat dirasakan dan dilihat oleh berbagai kalangan, seperti mulai dibukanya tempat umum yakni mall-mall besar, tempat wisata, dan travel termasuk pada perjalanan Haji dan Umrah.

Salah satu jasa travel dalam perjalanan wisata religi Haji dan Umrah yang masih beroperasi di Surabaya adalah Mina Wisata. Dalam beroperasi, Mina Wisata menerapkan berbagai ketentuan yang harus dipenuhi serta ditaati pada setiap kegiatannya. Ketentuan tersebut berlaku bagi jajaran staff maupun jama'ah yang memiliki keinginan untuk melaksanakan Ibadah Haji dan Umrah. Akan tetapi, Mina Wisata juga akan tetap memantau perkembangan informasi situasi serta kondisi yang akan semakin diperbaharui oleh pemerintah. Hal tersebut dikarenakan masa pandemi yang masih aktif di Indonesia dan Negara lain. Beberapa negara telah dibuka dan dapat dikunjungi. Oleh karena itu, kegiatan pada jasa travel kemungkinan akan hectic atau ramai kembali seiring berjalannya waktu tidak terkecuali pada travel Haji dan Umrah.

Karyawan-di-Tengah-Pandemi-Covid-19.html, diakses melalui web pada tanggal 22 Juli 2021, pukul 09.00 WIB

Kondisi yang dinamis dan tidak dapat dipastikan dengan jelas seperti sekarang ini, akan menambah beban pada seluruh jajaran staff atau karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan. Beban tersebut berasal dari adanya tuntutan untuk menyesuaikan diri kembali pada kondisi yang sedang berlangsung. Kemudian, beban yang dirasa berat dan semakin bertambah akan memicu timbulnya stres kerja. Oleh karena itu, perlu bagi perusahaan dan masing-masing karyawan untuk mengatasi serta me-manage stres dengan baik, agar dampak dari stres tersebut dapat mengarah pada hal yang positif. Akan tetapi, masing-masing perusahaan dan individu memiliki cara yang berbeda dalam mengatasi serta mengelola stres tersebut.

Mina Wisata adalah suatu perusahaan yang menghasilkan jasa, sehingga efek dari segala proses kegiatan yang dilakukan hanya bisa dirasakan setelah konsumen membeli jasa yang ditawarkan. Proses tersebut dilakukan melalui interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa (konsumen).¹⁸ Mina Wisata merupakan salah satu perusahaan swasta yang terfokus pada bidang pariwisata terutama Ibadah Haji dan Umrah. Oleh karena itu, kehadiran Mina Wisata sangat berperan penting dalam merealisasikan jamaah yang ingin melaksanakan ibadah Haji dan Umrah.

Mina Wisata memiliki 2 kantor di Surabaya. *Pertama*, bertempat di Jl. RA. Kartini 123 E, Tegalsari. *Kedua*, bertempat di Jl. Ketintang Baru Selatan I/52. Mina Wisata juga berada di dalam mall, untuk melancarkan pemasaran produk. *Pertama*, terletak di Tunjungan Plaza 2 Lt.3. *Kedua*, terletak di Royal Plaza Lt.UG F3/11. Akan tetapi, kantor

¹⁸ M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 13

pusatnya berada di Jl. RA. Kartini 123 E, Tegalsari, Surabaya. Selain membuka pelayanan secara langsung di kantor, Mina Wisata juga dapat melayani secara online bagi jamaah yang ingin berkonsultasi terlebih dahulu. Dengan begitu, para karyawan masih memiliki kesibukan yang harus dikerjakan dan bisa berinteraksi dengan baik kepada seluruh konsumennya.

Kebijakan Pemerintah yang masih simpang siur mengenai keberangkatan Ibadah Haji dan Umrah, menyebabkan banyaknya calon jama'ah yang mempertimbangkan kembali dalam mendaftar dan mengurungkan niatnya untuk beribadah ke Tanah Suci. Terlebih di masa Pandemi seperti sekarang ini, terdapat beberapa faktor yang menyebabkan calon jama'ah yang sudah mendaftar dan sempat tertunda keberangkatannya dapat membatalkan Ibadah Haji dan Umrah. Hal tersebut tentunya tetap dilayani dan ditangani dengan baik oleh karyawan Mina Wisata Islami Tour and travel Haji Umrah. Selain itu, perusahaan tetap akan me-refund atau mengembalikan sejumlah biaya yang telah dibayarkan calon jama'ah untuk keberangkatan Ibadah Umrah maupun Haji. Akan tetapi, hal ini melewati serangkaian proses yang menyebabkan karyawan masih menangani berbagai pekerjaan di masa pandemi.¹⁹ Maka dari itu, pada segala kondisi yang sedang terjadi, Mina Wisata Islami Tour and travel Haji Umrah tetap berupaya, agar dapat memberi pelayanan yang baik serta bertanggung jawab atas kenyamanan calon jama'ah yang ingin menggunakan jasa travel.

¹⁹ Hasil observasi di Kantor Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah saat program PPL, pada tanggal 29 Oktober 2021, 10.10 WIB

Mina Wisata akan menerapkan berbagai strategi, agar tidak berhenti beroperasi. Hal tersebut dilakukan guna mempertahankan para karyawan atau staff yang ada untuk tetap bekerja.²⁰ Selain itu, Karyawan Mina Wisata Tour and travel Haji Umrah juga tentunya memikirkan solusi, agar tidak mengalami stres dalam bekerja di masa pandemi Covid-19. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti menetapkan Mina Wisata Islami *Tour and Travel* Haji Umrah Surabaya sebagai objek penelitian. Peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Stres Kerja di Masa Pandemi Covid-19 pada Karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya**”.

B. Rumusan Masalah

1. Apa sajakah faktor penyebab stres kerja di masa pandemi Covid-19 pada karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah?
2. Bagaimanakah upaya dan hambatan dalam penanggulangan stres kerja di masa pandemi Covid-19 pada karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah?

C. Tujuan Penelitian

1. Menggambarkan faktor penyebab stres kerja di masa pandemi Covid-19 pada karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah
2. Menggambarkan upaya dan hambatan dalam penanggulangan Stres Kerja di Masa Pandemi Covid-19 pada Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah

D. Manfaat Penelitian

²⁰ Hasil perbincangan dengan karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah divisi Business Analyst dan *Marketing* saat program PPL pada tanggal 15 September 2021, 15.03 WIB

Peneliti berharap, agar penelitian dengan judul **“Analisis Stres Kerja di Masa Pandemi Covid-19 pada Karyawan Mina Wisata Islami Tour and travel Haji Umrah Surabaya”** dapat memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis berupa :

1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai rujukan ilmu dalam menambah wawasan mengenai suatu masalah internal yang dialami oleh setiap sumber daya manusia (SDM), yakni stres kerja di masa pandemi Covid-19 pada staff atau karyawan yang bekerja dalam suatu perusahaan khususnya yang bergerak di bidang non profit.
- b. Sebagai bahan rujukan ataupun sumber referensi yang dapat digunakan pada penelitian-penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti
Peneliti berharap, agar penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai sumber ilmu untuk meningkatkan wawasan mengenai faktor penyebab, upaya penanggulangan serta faktor yang dapat menghambat upaya penanggulangan stres kerja di masa pandemi Covid-19.
- b. Bagi Perusahaan
Selain itu, peneliti juga berharap agar penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi, saran, serta bahan evaluasi bagi seluruh jajaran staff atau karyawan dalam menanggulangi stres kerja di masa pandemi Covid-19.

E. Definisi Konsep

Menurut Sutarto yang dikutip oleh Silvia, stres adalah suatu akibat dari hasil interaksi antara individu dengan lingkungannya. Kemudian, hal tersebut dianggap beban dan dapat membahayakan kondisi secara fisik ataupun

psikis.²¹ Sedangkan, Robbins mengungkapkan, bahwa stres merupakan keadaan seseorang yang dihadapkan pada berbagai tuntutan dengan kesiapan yang minim. Kemudian, ia diharuskan untuk dapat mencapai tujuan dan memperoleh hasil yang maksimal dalam bekerja. Selain itu, situasi serta kondisi yang dinamis akan memberikan dampak yang cukup signifikan, sehingga membutuhkan penyesuaian dari masing-masing individu.²²

Stres kerja adalah keadaan yang menggambarkan adanya gangguan fisik atau mental yang dialami oleh karyawan di masing-masing perusahaan. Kondisi tersebut timbul, karena terdapat tuntutan kerja yang semakin bertambah dan lingkungan yang tidak mendukung.²³ Antonius menyimpulkan, bahwa stres kerja berakibat pada gangguan kejiwaan yang disebabkan oleh perasaan tidak nyaman dan terpaksa dalam melakukan suatu pekerjaan. Perasaan tersebut dapat bersumber dari dalam maupun luar kendali diri manusia.²⁴ Stres kerja merupakan salah satu unsur terpenting bagi perusahaan, karena berkaitan dengan kinerja karyawan. Jika perusahaan memiliki karyawan yang bekerja dengan baik dan maksimal, maka ia akan sangat membantu perusahaan untuk mendapatkan laba.²⁵

F. Sistematika Pembahasan

²¹ Silvia Kristanti Tri Febriana, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja”, *Jurnal Ecopsy* (Vol. 1, No. 1, Desember 2013), hlm. 29

²² Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi* (Jakarta: PT. Indeks, 2006), hlm. 793

²³ Ni Kadek Suryani, “Konflik dan Stres Kerja dalam Organisasi”, *Jurnal Widya Manajemen* (Vol. 1, No. 1, November 2018), hlm. 99-100

²⁴ Antonius Rino Vanchapo, *Beban Kerja dan Stres Kerja* (Pasuruan: Qiara Media, 2020), hlm. 35

²⁵ I Gede Sudha Cahyana dan I Ketut Jati, “Pengaruh Budaya Organisasi, Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai”, *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* (Vol. 18, No. 2, Februari 2017), hlm. 1320

Sistematika pembahasan adalah suatu tingkatan dari bingkai pikiran tiap individu dalam menyelesaikan sebuah penelitian. Dalam sistematika pembahasan, terdapat beberapa bab yang kemudian dipilah menjadi sub bagian bab. Sistematika pembahasan pada penelitian yang berjudul **“Analisis Stres Kerja di Masa Pandemi Covid-19 pada Karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya”** dapat dijabarkan menjadi :

BAB I merupakan bagian pendahuluan. Pendahuluan terbagi menjadi sub bagian bab yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan definisi konsep dari suatu fokus penelitian.

BAB II merupakan bagian kajian teori. Dalam kajian teori tersebut, peneliti akan menjelaskan tentang pengambilan penelitian terdahulu yang dibandingkan dengan penelitian saat ini dan menjelaskan landasan teori dari suatu fokus penelitian. Kajian teori menggunakan referensi dari buku, skripsi dan jurnal, sedangkan penelitian terdahulu diambil dari jurnal yang ditulis oleh peneliti terdahulu. Selain itu, bab ini juga memaparkan mengenai fokus penelitian dalam perspektif Islam.

BAB III merupakan bagian metode penelitian. Metode penelitian adalah serangkaian tahapan model atau teknik yang digunakan dalam melakukan penelitian. Selain itu, metode dalam penelitian juga digunakan sebagai langkah dalam pencarian informasi dan data penelitian. Metode penelitian tersebut meliputi pendekatan dan jenis penelitian, jenis dan sumber data, tahap-tahap penelitian, teknik pengumpulan data, teknik validitas data, dan teknik analisis data.

BAB IV merupakan bagian hasil penelitian dan pembahasan. Pada bagian ini, terdapat tiga sub bagian bab. *Pertama*, gambaran umum subyek penelitian. *Kedua*,

penyajian data. *Ketiga*, pembahasan hasil penelitian (analisis data) yang dikaitkan dengan perspektif teori.

BAB V merupakan bagian penutup yang berisi kesimpulan, rekomendasi, dan keterbatasan penelitian. Pada bagian akhir penelitian, peneliti juga menyantumkan daftar pustaka beserta lampiran-lampirannya, meliputi pedoman wawancara, transkrip hasil wawancara, surat keterangan melakukan penelitian, dan sebagainya. Selain itu, terdapat biografi peneliti di akhir hasil laporan penelitian.



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Pada bagian ini, peneliti memberikan referensi bacaan yang berkenaan dengan dengan fokus penelitian. Hal

tersebut bertujuan sebagai pembeda antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dilakukan saat ini. Peneliti memanfaatkan jurnal sebagai bahan pertimbangan serta rujukan dalam penelitian yang berjudul “**Analisis Stres Kerja di Masa Pandemi Covid-19 Pada Karyawan Mina Wisata Islami Tour and travel Haji Umrah Surabaya**”. Hal tersebut bertujuan untuk memperoleh berbagai informasi mengenai penelitian relevan yang telah diteliti lebih dahulu. Peneliti mengutip ulang beberapa penelitian terdahulu dan dideskripsikan dalam bentuk narasi, antara lain sebagai berikut :

Pertama, Gus Andri menulis jurnal yang berjudul “*Analisis Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Instalasi Bedah Sentral (IBS) RSUP Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta*”.²⁶ Peneliti menetapkan RSUP Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta sebagai objek penelitian. Kesamaan penelitian terletak pada ruang lingkup atau sebuah fokus yang diteliti, yakni stres kerja. Kemudian, kesamaan lainnya terletak pada teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi dan wawancara. Akan tetapi, terdapat perbedaan antar penelitian, yakni terletak pada metode penelitian. Gus Andri menggunakan penelitian kuantitatif dalam penelitiannya. Pada penelitian tersebut, peneliti memperoleh hasil yang menyimpulkan, bahwa stres kerja memiliki pengaruh yang positif pada kinerja pegawai. Sehingga, masalah tersebut perlu untuk diarahkan dan dikelola dengan baik, agar kreativitas dan inovasi dapat terbentuk. Hal tersebut bertujuan untuk mewujudkan kinerja yang baik dan memperoleh hasil yang maksimal.

²⁶ Gus Andri, “Analisis Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Instalasi Bedah Sentral (IBS) RSUP Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta”, *Jurnal Bisnis dan Manajemen (BISMA)* (Vol. 4, No. 1, Maret 2016)

Kedua, Nadia Yolanda dan Abdul Rohim Tualeka menulis jurnal yang berjudul “*Analisis Hubungan Faktor Pekerjaan dengan Stres Kerja Bidan di Rumah Sakit Syamrabu Bangkalan*”.²⁷ Peneliti menggunakan teknik *total population* untuk mengambil sampel penelitian pada rumah sakit syamrabu Bangkalan. Kesamaan penelitian terletak pada ruang lingkup penelitian, yakni stres kerja. Sedangkan, perbedaannya terletak pada metode penelitian. Nadia dan Abdul memilih untuk menyusun penelitian secara deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian tersebut membuktikan, bahwa adanya masalah stres kerja dikarenakan faktor pekerjaan. Selain itu, beberapa faktor lainnya dinyatakan kurang mendorong stres dalam bekerja. Namun, tetap memberikan peran secara keseluruhan dalam terciptanya stres kerja. Peneliti memilih untuk mengumpulkan data primer dalam penelitiannya. Data tersebut diperoleh dari pengisian kuesioner yang disebar pada bidan yang bekerja di rumah sakit Syamrabu Bangkalan.

Ketiga, Taufik Achmad Dwi putro, Nabella Ajeng Prameswari, dan Oom Qomariyah menulis jurnal yang berjudul “*Stres Kerja, Keterlibatan Kerja dan Intensi Turnover pada Generasi Milenial*”.²⁸ Pada penelitian tersebut, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dan analisis regresi berganda. Kemudian, peneliti mengumpulkan sampel dengan teknik *non-randomized purposive sampling* (pemilihan sekelompok individu

²⁷ Nadia Yolanda dan Abdul Rohim Tualeka, “Analisis Hubungan Faktor Pekerjaan dengan Stres Kerja Bidan di Rumah Sakit Syamrabu Bangkalan”, *The Indonesian Journal of Occupational Safety and Health* (Vol. 3, No. 2, Jul-Des 2014)

²⁸ Taufik Achmad Dwi putro, Nabella Ajeng Prameswari, dan Oom Qomariyah, “Stres Kerja, Keterlibatan Kerja dan Intensi Turnover pada Generasi Milenial”, *Psikostudia: Jurnal Psikologi* (Vol. 9, No. 2, Juli 2020)

berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan). Peneliti memberikan kuisioner yang ditujukan pada karyawan generasi milenial untuk memahami kedudukan stres kerja dan keterlibatan kerja terhadap *turnover intention* di era seperti sekarang ini. Peneliti memperoleh hasil, bahwa stres kerja dan keterlibatan kerja berperan penting terhadap *turnover intention*. Akan tetapi, Stres kerja memiliki karakteristik yang berbeda dengan keterlibatan kerja. Sehingga, stres kerja memperoleh hasil yang positif terhadap *turnover intention* karyawan generasi milenial. Sedangkan, keterlibatan kerja memperoleh hasil yang negatif terhadap *turnover intention* generasi milenial. Maka dari itu, peneliti menyimpulkan bahwa adanya fleksibilitas dan kenyamanan akan meningkatkan keterlibatan kerja serta dapat meminimalisir *turnover intention* pada karyawan generasi milenial.

Keempat, Mufidatun Khasanah menulis skripsi yang berjudul “*Strategi Coping dalam Meminimalisasi Stres Kerja Karyawan di BMT Mubarakah Kudus*”.²⁹ Peneliti memilih jenis penelitian lapangan (*field research*), karena masalah yang dikaji sesuai dengan kondisi subyek dalam penelitiannya. Ia memperoleh dan mengumpulkan data melalui pengamatan secara langsung (observasi), wawancara dan dokumentasi. Pada penelitian ini, peneliti menemukan adanya upaya, hambatan, dan penyelesaian dalam meminimalisasi stres kerja pada karyawan. Ia memperoleh hasil, bahwa strategi coping dapat direfleksikan melalui berbagai bentuk kegiatan seperti beristirahat yang cukup, memikirkan hal-hal yang positif, berusaha mencari jalan keluar dari permasalahan yang terjadi, dan lain sebagainya.

²⁹ Mufidatun Khasanah, “Strategi Coping dalam Meminimalisasi Stres Kerja Karyawan di BMT Mubarakah Kudus”, *Skripsi* (Kudus: Ilmu Ekonomi Syariah, Syariah dan Ekonomi Islam, 2017)

Selain itu, adapun beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan kondisi *Tour and travel* Haji Umrah di masa pandemi covid-19. Hal tersebut meliputi manajemen resiko, dampak, dan strategi adaptasi *Tour and travel* ketika beroperasi pada masa pandemi covid-19. Beberapa penelitian tersebut diantaranya adalah :

Pertama, Airlangga Bramayudha, Khairun Nisa' Bariza, Zahro'atul Iftitah NR, dan Devi Yolanda Oktavia melakukan dan menulis penelitian mengenai “*Wajah Penyelenggaraan Haji dan Umrah Jawa Timur pada Masa Pandemi Covid-19*”.³⁰ Berdasarkan penelitian tersebut, dapat disimpulkan, bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah mengalami pembatalan pemberangkatan. Hal tersebut dikarenakan kondisi pandemi covid-19 yang telah berlangsung dalam kurun waktu dua tahun terhitung sejak tahun 2019 sampai saat ini. Selain itu, dalam penelitian tersebut juga disampaikan bahwa dalam kondisi pandemi seperti saat ini tentu tidak terlepas dari segala pro dan kontra mengenai keadaan yang tidak menentu dan kesimpangsiuran informasi.

Pada penelitian tersebut juga diungkapkan, bahwa Travel Umrah dan Haji Khusus selama pandemi ini juga mengalami krisis. Hal tersebut dikarenakan pembatalan keberangkatan umrah dan haji, sehingga travel pun minim bahkan tidak ada pemasukan. Namun, dalam penelitian tersebut juga menyebutkan, bahwa tidak semua KBIHU mengalami kolaps. Akan tetapi, adapun Travel ataupun KBIHU dengan skala pekerjaan penyelenggaraan haji Indonesia yang besar dan dengan kondisi yang semakin

³⁰ Airlangga Bramayudha, Khairun Nisa' Bariza, Zahro'atul Iftitah NR, dan Devi Yolanda Oktavia, *Laporan Penelitian Kolaborasi Dosen Dan Mahasiswa “Wajah Penyelenggaraan Haji dan Umrah Jawa Timur pada Masa Pandemi Covid-19”*, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2021.

membalik ini juga dimanfaatkan untuk melakukan persiapan, pelaksanaan pembinaan, dan pelayanan baik *online* maupun *offline*. Tidak terlepas dari segala kegiatan tersebut, penyelenggara Haji Umrah juga mengalami berbagai resiko finansial yang harus ditanggung. Hal tersebut juga dikarenakan kondisi manajemen dan finansial dalam bentuk pendapatan yang nyaris tidak ada, beberapa PPIU dan PIHK telah mendekati masa akreditasi, dan SDM banyak yang dirumahkan di masa pandemi.

Selain itu, penelitian ini juga mendapatkan hasil mengenai misi diplomasi antar Arab Saudi dengan Indonesia, yakni penyelenggaraan Umroh dengan Nol Kasus Covid 19. Sehingga, jika hal tersebut dapat tercapai, maka Indonesia akan mendapat kepercayaan dari Arab Saudi dan Penyelenggaraan Haji tahun 2022 dapat terlaksana.

Kedua, Muhammad Permadi dan M. Muqoffa melangsungkan penelitian mengenai “*Analisis Manajemen Risiko PT. Amanu Zamzam Sakinah Solo Menghadapi Kebijakan Pemerintah di Masa Pandemi Covid-19*”.³¹ Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pembatalan pemberangkatan jamaah haji dan umrah merupakan suatu resiko yang harus ditanggung oleh travel haji dan umrah selama pandemi. Dalam penelitian tersebut juga memaparkan, bahwa karyawan-karyawan PT. Amanu yang bekerja melakukan pekerjaan yang tidak biasanya dilakukan saat sebelum pandemi. Akan tetapi, karyawan tersebut tetap menerima hak (upah) setelah bekerja. Selain itu, karyawan PT Amanu juga merasakan adanya perbedaan dan pengurangan hari serta jam kerja selama sebelum dan sesudah pandemi.

³¹ Muhammad Permadi dan M. Muqoffa, “Analisis Manajemen Risiko PT. Amanu Zamzam Sakinah Solo Menghadapi Kebijakan Pemerintah di Masa Pandemi Covid-19”, *Journal of Multidisciplinary Studies* (Vol. 4, No. 2, Juli-Desember 2020), hlm. 280-293

Dalam hal ini, PT. Amanu pun mengalami kerugian, karena ia telah membayar segala keperluan jamaah untuk keberangkatan ibadah Haji maupun Umrah. Selain itu, adapun beberapa faktor yang meliputi pemberlakuan pajak dan kenaikan harga mengenai maskapai, hotel dan lain sebagainya juga mendorong PT Amanu untuk meng-*update* paket umroh. Kemudian, hal tersebut pun juga menjadi suatu masalah pada calon jamaah maupun jamaah yang telah membayar sebagian sampai lunas. Maka dari itu, pandemi covid-19 merupakan risiko eksternal yang tidak dapat diperkirakan dan segala dampak yang timbul juga dirasa kompleks dan sangat sulit untuk diprediksi.

Ketiga, Lailatussani Alfiyah dan Wibowo Isa melangsungkan dan menulis penelitian mengenai “*Strategi Adaptasi Perusahaan Biro Tour and travel Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Perusahaan Tour and travel Haji dan Umrah PT. Amanu Izzah Zamzam Sakinah di Kota Surakarta)*”.³² Berdasarkan penelitian ini, dapat disimpulkan, bahwa timbulnya kondisi pandemi dapat menciptakan kebiasaan baru yang akan dilakukan oleh seluruh SDM pada PT. Amanu Izzah Zamzam Sakinah. Hal tersebut dinilai sebagai sebuah tantangan baru untuk mempertahankan eksistensi (keberadaan) saat menghadapi kondisi seperti sekarang ini. Dalam melakukan pertahanan tersebut, adapun PT. Amanu Izzah Zamzam Sakinah menerapkan dua strategi, yakni strategi manajerial dan strategi pengelolaan.

Strategi manajerial pada PT. Amanu Izzah Zamzam Sakinah dibuktikan oleh pengoptimalan kinerja di masa

³² Lailatussani Alfiyah dan Wibowo Isa, “Strategi Adaptasi Perusahaan Biro *Tour and travel* Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Perusahaan *Tour and travel* Haji dan Umrah PT. Amanu Izzah Zamzam Sakinah di Kota Surakarta), *Akademika: Jurnal Keagamaan dan Pendidikan* (Vol. 16, No. 2, Desember 2020), hlm. 113-127

pandemi seperti menerapkan kerja dari rumah, mengadakan rapat serta pertemuan secara virtual. Sedangkan, strategi pengelolaan pada PT. Amanu Izzah Zamzam Sakinah dibuktikan dengan melakukan persiapan-persiapan, memperbanyak dan sering *update* informasi terkait perkembangan umrah dan haji, memiliki sikap yang terbuka serta membangun komunikasi yang baik dengan calon jamaah, mempersiapkan produk serta materi untuk diberikan dan diinfokan kepada calon jamaah. Selain bergerak pada bidang haji dan umrah, PT. Amanu Izzah Zamzam Sakinah juga menjual buah tangan atau oleh-oleh ketika haji umrah. Hal tersebut juga dapat dikatakan sebagai salah satu strategi untuk beradaptasi dan memperbaiki dampak perekonomian yang kian memburuk, karena adanya pandemi Covid-19.

B. Kerangka Teori

1. Pengertian Stres Kerja

Stres adalah salah satu masalah yang berkaitan dengan kondisi psikis yang dialami oleh karyawan ketika bekerja. Anoraga mendefinisikan, bahwa stres merupakan bentuk respon terhadap siklus perubahan lingkungan. Perubahan tersebut memunculkan rasa tidak nyaman, sehingga karyawan akan menghadapi konflik internal yang berakibat pada kondisi fisik maupun jiwa.³³ Apabila karyawan tidak bisa beradaptasi dengan lingkungan kerja, maka ia akan merasa tertekan dalam melakukan setiap pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini akan berakibat pada kinerja karyawan, karena pekerjaan yang dilakukan menjadi tidak optimal. Sehingga memberi kesan negatif pada

³³ Panji Anoraga, *Psikologi Kerja* (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), hlm. 108

lingkungan sosial, perusahaan, serta memberi hasil yang tidak maksimal.³⁴

Stres kerja merupakan suatu tanggapan atas pekerjaan yang berat dan tidak bisa diselesaikan oleh karyawan. Sehingga, ia tidak bisa menjalani perannya dengan baik saat bekerja.³⁵ Selain itu, stres kerja juga merupakan kejadian yang pasti dialami oleh masing-masing individu, karena tuntutan tugas yang menumpuk. Kemudian, hal tersebut akan memberi gangguan pada sikap, stabilitas emosi, dan kondisi fisik serta psikis karyawan. Hal ini dapat berimbas pada interaksi karyawan terhadap lingkungan kerjanya. Stres kerja merupakan keadaan karyawan yang tidak bisa seimbang dalam memisahkan komitmen kerja dan urusan pribadi. Sehingga, hal tersebut menjadi beban serta memicu stres dalam bekerja.³⁶

Stres dapat digolongkan menjadi dua macam, yakni *distress* dan *eustress*. *Distress* merupakan stres yang dapat mengarah pada hal negatif. Sedangkan, *eustress* merupakan stres yang mengarah pada hal positif.³⁷ Stres dipandang sebagai kondisi yang negatif serta berkaitan dengan masalah jiwa dan raga. Hal tersebut dikarenakan adanya perbedaan situasi dengan perilaku, keadaan fisik maupun psikis, serta lingkungan

³⁴ Subhan Ajrin Sudirman, “Stres Kerja dengan Keharmonisan Keluarga Pada Karyawan”, *Jurnal Al-Qalb* (Vol. 10, No. 1, Maret 2018), hlm. 79-80

³⁵ Hety Umriyani Safitri, “Hubungan Beban Kerja dengan Stres Kerja”, *Jurnal Psikoborneo* (Vol. 8, No. 2, 2020), hlm. 176

³⁶ Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi Edisi 12* (Jakarta: Selemba Empat, 2007), hal. 368

³⁷ Lumban Gaol, “Teori Stres: Stimulus, Respons, dan Transaksional”, *Buletin Psikologi* (Vol. 24, No. 1, 2016), hlm. 7

sosial.³⁸ Selain itu, stres juga menjadi masalah yang berbahaya, apabila ketentuan kerja tidak sebanding dengan sumber daya, kemampuan serta keinginan individu.³⁹

Stres kerja merupakan kecemasan yang timbul ketika bekerja. Hal tersebut disebabkan oleh kemampuan masing-masing individu yang tidak seimbang dengan adanya ketentuan, situasi, dan kondisi di lingkungan kerja.⁴⁰ Jika karyawan tidak dapat mengatasi penyebab dari stres tersebut dengan baik, maka ia akan sulit untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Selain itu, ia juga tidak bisa memberikan dampak yang baik di dalam maupun di luar ruang lingkup pekerjaan, karena stres akan berakibat pada kinerja yang tidak maksimal.⁴¹

Stres dapat ditanggulangi melalui berbagai upaya. Upaya penanggulangan stres merupakan serangkaian cara untuk mengatasi serta mengelola stres dengan baik, agar terhindar dari dampak negatif (*distres*). Hal tersebut juga dapat ditangani dengan manajemen stres. Robbins mendefinisikan, bahwa manajemen stres adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk menstabilkan kondisi psikis dan mengembangkan

³⁸ Ressy Julianti Sibuea, "Pengaruh Stres dan Konflik Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT PLN (Persero) P3B Sumatera UPT Pematangsiantar", *Jurnal SULTANIST* (Vol. 6, No. 1, Juni 2017)

³⁹ Juli Ardani, dkk., "Analisis Faktor-Faktor Penyebab Stres Kerja Pada Staf Rekam Medis di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram", *Jurnal Magister Manajemen Universitas Mataram* (Vol. 6, No. 1, Maret 2017), hlm. 3

⁴⁰ Nurul Aini dan Yunita Faella Nisa, "Pengaruh Variabel Terkait *Email*, Kepribadian dan Demografi Terhadap Stres Kerja", *TAZKIYA Journal Of Psychology* (Vol. 5, No. 1, April 2017), hlm. 109

⁴¹ Siti Rahmawati, "Analisis Stres Kerja Karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bogor", *Jurnal Manajemen* (Vol. 1, No. 1, Agustus 2009), hlm. 111

sikap yang positif, sehingga memudahkan seseorang dalam bersosialisasi dan berkomunikasi dengan baik.⁴²

Oleh karena itu, jika seseorang dapat me-*manage* stres dengan baik, maka ia cenderung mengarahkan hal tersebut pada kegiatan yang positif serta optimis dalam mengatasi segala tekanan yang diberikan dalam bekerja. Namun, apabila seorang individu tidak dapat me-*manage* stres dengan baik, maka ia akan mengalami kesulitan secara terus menerus dalam menghadapi segala tuntutan atau tekanan. Selain itu, segala upaya yang dirasa telah maksimal justru akan menghasilkan suatu hal yang dapat mengganggu serta menghambat proses penanggulangan stres.⁴³ Menurut Selye yang dikutip oleh Munandar, stres dapat diarahkan dan menjadi motivasi yang positif untuk mewujudkan prestasi kerja.⁴⁴ Robbins menyebutkan, bahwa terdapat lima indikator stres kerja⁴⁵, yakni :

- a) Keharusan memenuhi hak dan kewajiban untuk menyelesaikan tugas. Hal tersebut meliputi segala hal yang berkenaan dengan peran selama bekerja. Apabila seorang karyawan tidak menyukai perannya di perusahaan, maka ia akan cenderung mengabaikan tugas-tugasnya. Kemudian, tugas tersebut akan terus bertambah dan akan menjadi beban baginya.

⁴² Eka Putri Wahyuningtiyas S, dkk, “Hubungan Manajemen Stres dengan Perilaku Prokrastinasi Akademik Pada Mahasiswa yang Sedang Menyusun Skripsi”, *Jurnal RAP UNP* (Vol. 10, No. 1, Mei 2019), hlm. 31-32

⁴³ Nefi Darmayanti dan Nurussakinah Daulay, “Pengaruh Pelatihan Manajemen Stres terhadap Kebahagiaan Santri di Pesantren”, *Gajah Mada Journal Of Professional Psychology / E-JOURNAL GAMAJPP* (Vol. 6, No. 2, 2020), hlm. 129-130

⁴⁴ Ashar Sunyoto Munandar, *Psikologi Industri dan Organisasi* (Jakarta: UI Press, 2008), hlm. 374

⁴⁵ Stephen P. Robbins, *Prinsip-Prinsip Organisasi* (Jakarta: PT Erlangga, 2006), hlm. 796-797

Sehingga, hal tersebut akan berakibat pada kondisi fisik maupun psikisnya.

- b) Menyadari dan menjalani kedudukan yang telah diberikan dengan sebaik-baiknya. Jika seorang karyawan tidak mampu untuk bekerja sesuai dengan perannya, maka ia tidak akan bekerja secara optimal dan hasilnya tidak akan maksimal.
- c) Hubungan sosial, yang terjalin antar karyawan. Apabila antar karyawan tidak memiliki hubungan yang baik, maka dapat dipastikan sering terjadi konflik ketika bekerja. Sehingga, hal tersebut akan mendorong timbulnya stres kerja, karena lingkungan yang tidak harmonis.
- d) Struktur kepengurusan atau organisasi yang kurang jelas mengenai kedudukan, peran, dan lain sebagainya. Kemudian, karyawan akan lalai dan tidak bertanggung jawab terhadap perannya. Hal tersebut dapat terjadi karena, ia tidak faham tentang tugas dan kewajiban yang harus dikerjakan.
- e) Gaya kepemimpinan. Pemimpin akan menjadi panutan bagi tiap karyawan di perusahaan. Apabila seorang pemimpin memiliki karakter yang buruk, maka karyawan tidak akan merasa nyaman dan betah ketika melakukan pekerjaan. Kemudian, hanya akan terjadi suasana yang canggung antar pimpinan dan karyawan. Sehingga, hal tersebut akan memicu timbulnya stres dalam bekerja.

Taylor dan Videbeck yang dikutip oleh Fariyuni Litolily dan Nurfitri Swastiningsih menyatakan, bahwa stres dapat menuai beberapa tanggapan dari masing-masing individu.⁴⁶ Tanggapan tersebut dapat digunakan

⁴⁶ Fariyuni Litolily dan Nurfitri Swastiningsih, "Manajemen Stres Pada Istri yang Mengalami Long Distance Marriage", *EMPATHY Jurnal Fakultas Psikologi* (Vol. 2, No. 2, Desember 2014), hlm. 54-55

untuk menganalisis dan mengevaluasi stres kerja yang dialami oleh karyawan. Tanggapan stres dapat tercermin pada berbagai bagian, yakni :

- a) Tanggapan fisik dapat dirasakan pada peningkatan denyut jantung, nadi, tensi darah dan sistem pernapasan.
- b) Tanggapan psikis dapat dirasakan pada berkurangnya konsentrasi, tidak adanya kreatifitas dan inovasi, serta pola pikir yang berantakan dan tidak berkembang.
- c) Tanggapan berupa perasaan dapat ditunjukkan, seperti kecemasan, kegelisahan, ketegangan, kesedihan, dan sebagainya.

2. Faktor Penyebab Stres Kerja

Menurut Anwar Prabu yang dikutip oleh Maria menyebutkan, bahwa stres kerja disebabkan oleh berbagai faktor. *Pertama*, beban yang sangat berat. *Kedua*, tuntutan waktu. *Ketiga*, manajemen pengawasan yang tidak optimal. *Keempat*, lingkungan kerja yang tidak mendukung. *Kelima*, fungsi *controlling* tidak berjalan dengan baik. *Keenam*, adanya konflik dalam bekerja. *Ketujuh*, adanya kesenjangan antara pemimpin dan karyawan.⁴⁷ Handoko mendefinisikan kondisi tersebut sebagai *stresors*. *Stresors* dapat terbagi menjadi dua⁴⁸ yaitu:

- a. Di dalam ruang lingkup pekerjaan (*On The Job*)
Stres *On The Job* disebabkan oleh berbagai faktor, diantaranya adalah:

⁴⁷ Maria Tiahohu Sinaga dan HP Sunardi, "Analisis Pengaruh Stres Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT Bardie Puritama", *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis* (Vol. 13, No. 2, November 2013), hlm. 78

⁴⁸ T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi Kedua* (Yogyakarta: BPFYogyakarta, 2011), hlm. 200

1. Tuntutan Pekerjaan yang meliputi suatu fokus yang berkenaan dengan pekerjaan, yakni beban kerja, cara kerja, situasi serta kondisi yang dirasakan oleh karyawan ketika bekerja.⁴⁹
2. Tuntutan waktu kerja secara tidak langsung akan menambah beban kerja. Dalam hal tersebut, karyawan dituntut untuk mengerjakan suatu tugas yang diberikan dalam waktu yang telah ditentukan.⁵⁰
3. *Feedback* yang dirasa kurang ketika melaksanakan pekerjaan. Dalam hal feedback (umpan balik) dengan pelanggan, diartikan sebagai bentuk komunikasi yang harus diterima karyawan dalam bekerja.⁵¹
4. Memegang peranan ganda dalam perusahaan membutuhkan usaha yang maksimal, agar dapat meminimalisir atau mencegah timbulnya konflik dalam bekerja.⁵²

⁴⁹ Andriani Nugraha dan Sylvia Diana Purba, “Tuntutan Pekerjaan dan Stres Kerja Sebagai Variabel Penentu Turnover Intention”, *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa* (Vol. 10, No. 1, Maret 2017), hlm. 51

⁵⁰ Abdul Jalil, “Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Guru Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Palu”, *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Islam* (Vol.1, No. 2, Tahun 2019), hlm. 118

⁵¹ Moh Oktaviannur, “Budaya Organisasi, Fleksibilitas Kerja, dan Feedback Terhadap Prestasi Kerja Transportasi GOJEK di Palembang”, *Jurnal Sains Sosio Humaniora* (Vol. 4, No. 2, Desember 2020), hlm. 369-370

⁵² Arie Gunawan HZ, dkk., “Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Stres Kerja Pada Karyawan Wanita di PT. South Suco Makassar”, *Indonesian Journal of Business and Management* (Vol. 3 , No. 1, Desember 2020), hlm. 140

5. Kondisi lingkungan kerja yang tidak dapat diperkirakan akan mendorong timbulnya ketidaknyamanan dalam bekerja.⁵³
 6. Wewenang yang tidak tercukupi untuk melaksanakan tanggung jawab. Seorang karyawan hanya memiliki kekuasaan dan hak untuk memberikan informasi, data, dan saran-saran yang sesuai dengan prosedur perusahaan. Hal tersebut dilakukan, agar masing-masing karyawan dapat bekerja efektif dalam mencapai tujuan perusahaan.⁵⁴
- b. Diluar ruang lingkup pekerjaan (*Off The Job*)
Stres *Off The Job* juga diakibatkan oleh berbagai hal, yakni:
1. Masalah Ekonomi
 2. Masalah pribadi yang menyangkut fisik maupun psikis
 3. Masalah keluarga

Yesmianti memperoleh hasil penelitian yang menunjukkan, bahwa stres kerja disebabkan oleh beberapa faktor⁵⁵, diantaranya adalah :

1. Beban kerja, dialami oleh karyawan karena seringkali menunda dan meremehkan pekerjaan. Sehingga, hal tersebut membutuhkan serta memakan

⁵³ Faris Lazwar Irkhami, "Faktor yang Berhubungan dengan Stres Kerja Pada Penyelam di PT. X", *The Indonesian Journal of Occupational Safety and Health* (Vol. 4, No. 1, Jan-Jun 2015), hlm. 54-63

⁵⁴ Raja Saul Marto Hendry, "Pengaruh Kepemimpinan, Wewenang Jabatan, dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas PUPR Kabupaten Labuhanbatu Utara", *Jurnal Informatika : Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Labuhanbatu* (Vol. 5, No.2, Mei 2017), hlm. 54

⁵⁵ Yesmianti, "Analisis Faktor-Faktor Penyebab Stres Kerja Perawat (Dari Sudut Pandang Ergonomi) di Rumah Sakit Syafira Kota Pekanbaru", *JOM Fekon (Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi)* (Vol. 4, No. 1 Februari 2017), hlm. 995-996

waktu untuk proses penyelesaiannya dan beresiko timbul stres.

2. Peran individu berkaitan dengan wewenang dan tanggung jawab ketika bekerja di perusahaan. Apabila seorang karyawan menyadari dan memahami perannya, maka ia akan berkomitmen serta berkontribusi secara maksimal pada perusahaan tersebut. Namun, apabila ketentuan perusahaan tidak sesuai dengan keinginannya, maka ia akan menyalahgunakan peran beserta wewenang yang telah diberika perusahaan kepadanya.
3. Karakteristik individu, merupakan suatu perbedaan sikap yang dimiliki oleh masing-masing individu. Seorang karyawan dapat beradaptasi dan berkomunikasi dengan baik, apabila ia memiliki strategi tersendiri unuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan damai.

3. Gejala Stres Kerja

Robbins dan Judge menyebutkan, bahwa terdapat beberapa hal guna mengetahui gejala stres kerja yang dialami oleh masing-masing individu⁵⁶, antara lain:

1. Gejala secara fisik dapat dirasakan dan dilihat perubahannya pada peningkatan denyut jantung, nadi, tensi darah, serta siklus pernafasan. Kemudian,

⁵⁶ Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior) Edisi 16* (Jakarta: Salemba Empat, 2015), hlm. 434

menimbulkan efek parah, yakni sakit kepala, serangan jantung, sampai pada penyakit kronis lainnya.

2. Gejala dari segi psikis dapat dilihat dari perubahan pola pikir dan perasaan yang meliputi perasaan cemas, sedih, marah, kecewa, khawatir, takut, dan sebagainya. Sedangkan perubahan pada pola pikir meliputi turunya konsentrasi, pelupa, sulit untuk berkomunikasi dengan baik, kurangnya rasa percaya diri, dan sebagainya.
3. Gejala dari segi sikap dapat dilihat dari tidak adanya rasa semangat, kurangnya kreatifitas dan inovasi, jumlah ketidakhadiran yang semakin tinggi, *turnover intention*, mengkonsumsi obat-obatan terlarang, dan sebagainya.

Selain itu, stres kerja berakibat pada berbagai hal melalui sepuluh gejala⁵⁷, diantaranya adalah *Pertama*, menurunnya kondisi kesehatan secara fisik dan menyeluruh. *Kedua*, mencari tempat untuk menghindari kewajiban dan melakukan kegiatan yang cenderung negatif. *Ketiga*, mudah marah. *Keempat*, menilai dan merasa martabatnya rendah. *Kelima*, selalu merasa kecewa dan tidak puas terhadap sesuatu yang telah dikerjakan. *Keenam*, rasa bersyukur yang kurang. *Ketujuh*, menurunnya dorongan untuk melakukan kinerja dan hasil kerja yang baik. *Kedelapan*, kurangnya komitmen pada perusahaan. *Kesembilan*, berperilaku tidak sopan dan banyak menuntut pada atasan. *Kesepuluh*, mudah putus asa.

⁵⁷ Wiari Utamingtias, dkk., “Coping Stres Karyawan dalam Menghadapi Stres Kerja”, *PROSIDING KS: Riset & PKM* (Vol. 3, No.2), hlm. 95

Menurut Anoraga yang dikutip oleh Liesma mengemukakan, bahwa stres kerja ditandai oleh kondisi sebagai berikut⁵⁸:

- a) Kondisi secara fisik yang dapat dirasakan langsung efeknya, seperti peningkatan denyut jantung, nadi, tensi darah, memiliki masalah pada pencernaan, serta siklus pernafasan yang semakin cepat.
- b) Stabilitas emosional dapat dirasakan pada keadaan diri sendiri, seperti timbul kekhawatiran, kegelisahan, kecemasan, ketegangan, rasa putus asa, menurunnya konsentrasi dan perubahan pola pikir.
- c) Keadaan sosial dapat dilihat dari perubahan pada lingkungan sekitar, seperti salah pergaulan, tidak bisa bersosialisasi, dan sering terjadi konflik sosial.

4. Proses Terjadinya Stres Kerja

Menurut Hans yang dikutip oleh Munandar menjelaskan, bahwa terdapat serangkaian proses timbulnya penyakit akibat stres. Hans memperhatikan adanya masalah atau kesulitan yang terjadi pada masing-masing individu, ketika sedang menyesuaikan, mengenali, dan menghadapi lingkungan beserta tuntutanannya. Ia menyimpulkan, bahwa masing-masing individu pasti akan mengalami tiga fase dalam menghadapi masalah tersebut.

Pertama, Hans menyebut fase ini sebagai pertanda bahaya. Maksudnya adalah seorang individu dituntut, agar selalu mampu untuk beradaptasi segala ketentuan dan lingkungan perusahaan. Ia akan merasakan dan menyadari, bahwa hal tersebut juga merupakan ancaman yang berlanjut. Namun, perasaan tersebut tidak berlangsung lama dan akan memasuki fase

⁵⁸ Liesma Maywarni Siregar, “Stres Kerja Pada Tenaga Auditor: Suatu Tinjauan”, *Jurnal Al-Qalb* (Vol. 8, No. 2, September 2016), hlm. 147

selanjutnya. Kemudian tahap *Kedua*, seorang individu akan berjuang untuk melawan dan menjalani ketentuan yang berlaku di perusahaan. *Ketiga*, fase yang berada pada titik paling rendah dari masing-masing individu. Fase tersebut disebut juga sebagai titik lelah. Apabila tuntutan dari perusahaan semakin bertambah, maka masing-masing individu atau karyawan akan semakin terbebani. Sehingga, stres akan mudah timbul pada kondisi seperti ini. Namun, apabila kondisi fisik secara keseluruhan cukup stabil, maka hal tersebut tidak akan menyebabkan timbulnya penyakit yang serius.⁵⁹

5. Dampak Stres Kerja

Stres kerja dikatakan dapat memberi pengaruh yang cukup signifikan pada kinerja karyawan. Stres membawa dampak yang negatif pada kesejahteraan diri sendiri maupun kesejahteraan bersama. Karyawan cenderung mengalami stres yang berlebih pada generasi sekarang dan yang akan mendatang, karena ia bekerja dibawah tekanan, diatur oleh ketentuan yang seringkali berubah, kondisi yang dinamis dan tidak dapat dipastikan, serta adanya kecemasan mengenai pemberhentian sistem kontrak karyawan. Oleh karena itu, stres juga berkaitan dengan kesehatan mental. Hal tersebut dapat terjadi karena, individu merasa terbebani oleh suatu tugas, menyadari akan bertambahnya tanggung jawab, dan memikirkan setiap akibat dalam bekerja.⁶⁰

⁵⁹ Ashar Sunyoto Munandar, *Psikologi Industri dan Organisasi* (Jakarta: UI Press, 2001), hlm. 372

⁶⁰ Giszka Gita Maserati dan Herison Pandapotan Purba, "Pengaruh Stres Kerja dan Coronavirus Anxiety terhadap Mental Well-Being pada Generasi Milenial", *Buletin Riset Psikologi dan Kesehatan Mental (BRPKM)* (Vol. 1, No. 1, 2021), hlm. 190-191

Stres kerja dapat membawa dampak yang negatif bagi pribadi seorang karyawan maupun perusahaan. Setiap perilaku dan kegiatan yang dilakukan oleh karyawan, akan berimbas pada perusahaan. Selain itu, apabila karyawan memiliki karakteristik yang buruk dalam sikap, perilaku, maupun pekerjaan, maka nama dan citra (*image*) perusahaan akan buruk di mata konsumen. Menurut Jacinta dalam Wiari mengungkapkan, bahwa stres dapat membawa dampak yang negatif dan merugikan perusahaan⁶¹ diantaranya adalah sebagai berikut:

- a.) Menghambat dan mengganggu sistem manajemen operasional pada perusahaan
- b.) Menurunnya tingkat efektivitas dan efisiensi kerja
- c.) Menurunnya tingkat kreatifitas
- d.) Menurunnya produktivitas perusahaan
- e.) Meningkatkan jumlah absensi
- f.) Mengalami kerugian secara finansial, sehingga berdampak pada laba yang didapatkan. Hal tersebut dikarenakan jumlah pengeluaran tidak seimbang dengan pemasukan. Sehingga, perusahaan merasa tidak mampu untuk memberi insentif, upah karyawan, dan lain sebagainya.

Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa stres kerja juga memberi dampak pada perusahaan dan mengalami kerugian yang cukup besar. Akan tetapi, perusahaan selalu memiliki jalan keluarnya masing-masing untuk mengatasi semua masalah yang sedang terjadi. Hal tersebut dikarenakan perusahaan telah menganggap karyawan sebagai aset utama dan berharga.

⁶¹ Wiari Utamingtias, dkk., “Coping Stres Karyawan dalam Menghadapi Stres Kerja”, *PROSIDING KS: Riset & PKM* (Vol. 3, No.2), hlm. 95

6. Upaya Penanggulangan Stres Kerja

Menurut Mangkunegara dalam Jurnal Bisnis Administrasi yang disusun oleh Shandy dan Neni menyebutkan, bahwa stres kerja dapat ditanggulangi melalui empat metode⁶², yakni :

- a) Melalui metode dukungan sosial, seperti pemberian motivasi, *reward*, dan insentif dalam bekerja. Hal tersebut bertujuan untuk menciptakan kepuasan kerja pada karyawan setelah meraih pencapaian tujuan perusahaan.
- b) Melalui metode penenangan diri, seperti memfokuskan pikiran pada hal yang positif, meregangkan badan, dan menstabilkan perasaan.
- c) Melalui metode *biofeedback* yang dibimbing oleh dokter, psikiater, dan sebagainya. Pada metode ini, seorang individu atau karyawan dapat melakukan konsultasi serta pengobatan dengan tenaga spesialis atau profesional sesuai dengan permasalahan yang dialami. Sehingga, ia dapat mengatasi dan melalui proses penyembuhan stres dengan baik.
- d) Melalui metode evaluasi diri sebelum, selama, dan sesudah melakukan pekerjaan.

7. Hambatan Penanggulangan Stres Kerja

Siagian mengkategorikan sikap manusia menjadi dua kelompok dalam mengendalikan hidupnya. *Pertama*, seseorang yang bersikap optimis dan percaya, bahwa takdir ditentukan oleh diri sendiri. Apabila seorang karyawan memiliki sikap selalu optimis dan percaya pada dirinya sendiri, maka ia mampu untuk menghadapi segala tekanan. Selain itu, ia juga lebih mampu dalam menghadapi dan mengatasi stres sebagai

⁶² Shandy E. Santayana dan Neni Triastuti, "Analisis Stres Kerja Pada Karyawan PT. Perkebunan Nusantara IV Kebun Bah Jambi", *Jurnal Bisnis Administrasi* (Vol. 2, No. 2, 2013), hlm. 50

akibat dari tekanan tersebut. *Kedua*, seseorang yang beranggapan bahwa ia hanya sebagai pemeran dalam hidupnya dan pihak lain yang dapat mengatur peran yang akan dijalankan. Apabila seorang karyawan memiliki sikap seperti ini, maka ia akan cenderung menggantungkan hidupnya pada orang lain dan tidak dapat mengatasi masalahnya sendiri. Selain itu, jika hal tersebut sudah terjadi dan menimbulkan stres, maka ia juga tidak akan bisa menghadapi dan mengatasinya dengan baik.⁶³

Menurut Pergament dalam skripsi yang ditulis oleh Zalfa mengungkapkan, bahwa hambatan dalam penanggulangan stres merupakan suatu sumber yang dapat membawa pengaruh pada upaya yang telah dilakukan dalam menanggulangi stres.⁶⁴ Hambatan dalam penanggulangan stres dapat berasal dari teknik yang diambil dalam memecahkan suatu permasalahan. Apabila seorang karyawan hanya meyakini dan menggunakan teknik *emotion focused coping* dan *religious focused coping* dalam menanggulangi stres, maka ia tidak akan bisa memecahkan masalah dengan baik dan cepat, sehingga permasalahan tersebut akan mudah terulang kembali di masa yang akan datang.⁶⁵ *Emotion focused coping* merupakan suatu strategi yang terfokus pada usaha untuk mengurangi respon emosional

⁶³ Sondang P Siagian, *Teori Pengembangan Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), hlm. 147-148

⁶⁴ Zalfa K, "Hubungan Antara Tingkat Religiusitas dengan Strategi Coping pada Santri Pondok Pesantren Nurul Huda Mergosono Malang), *Skripsi* (Malang: Fakultas Psikologi, UIN Maulana Malik Ibrahim, 2009)

⁶⁵ Lathifah Hanum, dkk, "Penerapan Manajemen Stres Berkelompok dalam Menurunkan Stres pada Lanjut Usia Berpenyakit Kronis", *Jurnal Psikologi* (Vol. 43, No. 1, 2016), hlm. 48

dan menghindar dari kondisi yang dapat memicu stres.⁶⁶ Sedangkan, *religious focused coping* merupakan dukungan secara spiritual untuk mengatasi stres kehidupan dan menyesuaikan diri dengan kondisi yang ada.⁶⁷

8. Stres Kerja dalam Perspektif Islam

Adanya suatu ketentuan serta tuntutan perusahaan ditujukan pada karyawan guna mencapai tujuan dan hasil kerja yang maksimal, sehingga hal tersebut memerlukan kesiapan dan pencegahan untuk menghadapi situasi yang berujung pada timbulnya stres. Kemudian, stres akan mengakibatkan gangguan pada kesehatan mental dan fisik karyawan. Terdapat satu hal yang dapat meminimalisir munculnya stres kerja pada karyawan, yakni dengan proses resiliensi.

Resiliensi adalah suatu kegiatan yang berfungsi untuk menangkal dampak negatif yang akan terjadi pada kehidupan saat ini maupun yang akan mendatang. Hal ini dapat dilihat dari seorang individu yang berhasil melalui segala rintangan, cobaan, dan tuntutan dalam bekerja, walaupun pernah terjadi peristiwa buruk pada situasi tersebut. Oleh karena itu, proses resiliensi membutuhkan adanya suatu dorongan berupa motivasi yang akan membawa pada hal yang positif.

Menurut pandangan (perspektif) Islam, proses resiliensi untuk menghadapi stres dapat berjalan dengan baik, apabila individu memiliki nilai spiritualitas yang tinggi. Spiritualitas dalam aspek tersebut diukur sebagai nilai keimanan dan ketakwaan seseorang untuk

⁶⁶ Syaiful Indra, dkk., “Emotion Focused Coping Dalam Mereduksi Kecemasan Pada Masa Pandemi Covid-19”, *JUANG: Jurnal Wahana Konseling* (Vol. 3, No. 2, September 2020), hlm. 103

⁶⁷ Muhana Sofiaty Utami, “Religiusitas, Koping Religius, dan Kesejahteraan Subjektif”, *JURNAL PSIKOLOGI* (Vol. 39, No. 1, JUNI 2012), hlm. 49

menjalankan ibadah.⁶⁸ Salah satunya yakni, bekerja. Hal tersebut telah diperintahkan melalui firman Allah pada Qs. Al-Jumu'ah (62):10 yang berbunyi:

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا
اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya : *Apabila shalat telah dilaksanakan, maka bertebaranlah kamu di bumi, carilah karunia Allah, dan ingatlah Allah banyak-banyak agar kamu beruntung.*

Dari ayat tersebut, dapat dilihat dan dicerna bahwa bekerja merupakan suatu kegiatan yang diperintahkan langsung oleh Allah melalui Al-Qur'an. Selain itu, dalam buku tafsir Ibnu Katsir memaparkan, bahwa bekerja juga memberi manfaat bagi keberlangsungan hidup, seperti terciptanya komunikasi antar sesama manusia, mampu beradaptasi pada lingkungan di sekitar, dan sebagainya.⁶⁹ Akan tetapi, berdasarkan fenomena yang terjadi, seorang karyawan akan mengalami banyak stres dalam bekerja. Hal tersebut dipicu oleh berbagai faktor diantaranya adalah merasa sulit dan tidak mampu menyesuaikan diri dengan kondisi serta lingkungan kerja, bekerja dibawah tekanan, banyaknya ketentuan dan tuntutan dalam bekerja, hubungan antar rekan kerja dan atasan tidak berlangsung harmonis, dan lain sebagainya.

⁶⁸ Muhammad Asrun dan Annisaa Miranty Nurendra, "Meningkatkan Resiliensi Masyarakat yang Terkena PHK di Masa Pandemi Menurut Perspektif Psikologi Islam", *Motiva: Jurnal Psikologi* (Vol. 4, No. 1, 2021), hlm. 33

⁶⁹ Abdullah bin Muhammad bin 'Abdurrahman bin Ishaq Alu Syaikh, *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 2* (Bogor: Pustaka Imam Asy-Syafi'i, 2007)

Masing-masing individu pasti pernah merasakan ketidaksesuaian antara keinginan dengan kenyataan yang dihadapi. Kemudian, hal tersebut akan menyebabkan timbulnya rasa kecewa, sedih, bahkan marah. Situasi seperti ini menggambarkan adanya masalah secara psikis, yaitu stres.⁷⁰ Segala kenyataan yang dihadapi tersebut merupakan sebagian dari cobaan dari Allah dan telah disampaikan dalam Qs. Al-Baqarah (2):155 yang berbunyi :

وَأَنبَلُواكُمْ بِشَيْءٍ مِّنَ الْخَوْفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِّنَ الْأَمْوَالِ وَالْأَنْفُسِ
وَالثَّمَرَاتِ ۗ وَبَشِّرِ الصَّابِرِينَ

Artinya : *dan sungguh akan Kami berikan cobaan kepadamu, dengan sedikit ketakutan, kelaparan, kekurangan harta, jiwa dan buah-buahan. dan berikanlah berita gembira kepada orang-orang yang sabar.*

Berdasarkan ayat tersebut, dapat disimpulkan bahwa Allah akan memberi ganjaran kepada setiap orang yang sabar dalam menghadapi segala tuntutan hidup. Ganjaran tersebut berupa segala keberkahan karunia beserta pahala yang akan didapatkan oleh seorang mukmin.⁷¹ Dalam Islam, stres merupakan keadaan yang harus dihadapi oleh manusia ketika ia merasa tidak nyaman akan suatu tuntutan pekerjaan. Islam telah memberikan petunjuk, bahwa segala tuntutan tersebut

⁷⁰ Sugianto, "Manajemen Stres dalam Perspektif Tasawuf", *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam* (Vol. 8, No. 1, Juni 2018), hlm. 155-160

⁷¹ Team Ahli Tafsir di Bawah Pengawasan Syaikh Shafiyurrahman al-Mubarakfuri, *Shahih Tafsir Ibnu Katsir Jilid 1 Cet. Ke-16* (Jakarta: Pustaka Ibnu Katsir, 2016), hlm. 516-518

adalah bentuk ujian hidup di dunia.⁷² Selain itu, Allah juga memberi peringatan dalam firman-Nya, yakni Qs. Yusuf (12):87 yang berbunyi :

يٰبَنِيَّ اذْهَبُوا فَتَحَسَّبُوا مِنْ يُّوسُفَ وَ اَخِيهِ وَلَا تَأْتِسُوا مِنْ رُّوحِ اللّٰهِ اِنَّهٗ لَا يَأْتِسُ مِنْ رُّوحِ اللّٰهِ اِلَّا الْقَوْمُ الْكٰفِرُوْنَ

Artinya : *Wahai anak-anakku! Pergilah kamu, carilah (berita) tentang Yusuf dan saudaranya dan jangan kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya yang berputus asa dari rahmat Allah, hanyalah orang-orang yang kafir.*

Dalam menghadapi cobaan, Allah melarang hamba-Nya untuk berputus asa. Allah memerintahkan untuk terus berusaha serta menyandarkan seluruh harapan kepada-Nya.⁷³ Oleh karena itu, Allah senantiasa memberikan petunjuk dan jawaban atas segala persoalan yang terjadi dalam kitab-Nya yakni Al-Qur'an. Selain itu, Al-Qur'an juga menjadi pijakan bagi umat Muslim, agar hidupnya damai di dunia dan akhirat serta dapat menerima segala permasalahan yang terjadi dengan ikhlas.⁷⁴ Hal ini dituangkan dalam Qs. Thaha (20):2 yang berbunyi :

⁷² Baqiyatul Auladiyah, "Islam dan Stress Kerja", <https://studiislamkomprehensif.blogspot.com/2016/02/islam-dan-stress-kerja-baqiyatul.html>, diakses melalui web pada tanggal 11 September 2021, pukul 11.54 WIB

⁷³ Tafsir Qs. Yusuf Ayat 87-88, <http://www.ibnukatsironline.com/2015/06/tafsir-surat-yusuf-ayat-87-88.html>, diakses melalui web pada tanggal 30 September, pukul 16.45 WIB

⁷⁴ Muhammad Asrun dan Annisaa Miranty Nurendra, "Meningkatkan Resiliensi Masyarakat yang Terkena PHK di Masa Pandemi Menurut Perspektif Psikologi Islam", *Motiva: Jurnal Psikologi* (Vol. 4, No. 1, 2021), hlm. 34

مَا أَنْزَلْنَا عَلَيْكَ الْقُرْآنَ لِتَشْقَىٰ

Artinya : Kami tidak menurunkan Al-Qur'an ini kepadamu (Muhammad) agar Kamu menjadi susah.

Allah senantiasa memberi cobaan secara bertubi-tubi pada setiap makhluknya sebagai teguran untuk selalu mengingat-Nya. Dalam tafsir Al-Jalalain menyebutkan, bahwa Allah menurunkan Al-Qur'an sebagai pertanda untuk memperingatkan Muhammad dan seluruh makhluk-Nya, agar memberi kesempatan beristirahat dari segala kegiatan yang menyebabkan letih dan penat.⁷⁵ Islam juga mengajarkan, bahwa semakin bertambah dan susahnya setiap ujian, tekanan, atau cobaan yang dihadapi oleh seseorang, akan meninggikan derajatnya di hadapan Allah. Apabila seorang individu dapat menjalani segala tekanan yang diberikan dalam hidup, maka ia akan memperoleh ganjaran dari Allah baik di dunia maupun akhirat.⁷⁶

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Peneliti memanfaatkan metode kualitatif sebagai pendekatan penelitian. Artinya, temuan yang didapatkan

⁷⁵ Jalaluddin As Suyuthi dan Jalaluddin Muhammad Ibnu Ahmad Al-Mahally, "*Tafsir Jalalain*", E-Book, hlm. 193

⁷⁶ Noor Izzati Mohd Zawawi, Fariza Md.Sham, dan A'dawiyah Ismail, "Stres Menurut Sarjana Barat dan Islam", *International Journal of Islamic Thought* (Vol. 16, Desember 2019), hlm. 88-93

dalam penelitian tidak melalui tahapan yang menggunakan angka seperti penelitian kuantitatif.⁷⁷ Oleh karena itu, penelitian kualitatif lebih terfokus pada proses analisis untuk mencapai suatu keberhasilan suatu produk dibandingkan hanya memperhitungkan hasil akhir dari suatu produk. Hal tersebut dilakukan agar peneliti dapat memahami obyek yang diteliti secara keseluruhan.

Nana Syaodih Sukmadinata menyatakan bahwa, penelitian kualitatif merupakan salah satu pendekatan yang memakai gambaran peristiwa, fenomena, aktivitas sosial, perilaku, keyakinan, tanggapan, dan pemikiran secara individual maupun kelompok. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menetapkan kebenaran dari suatu fenomena. Untuk mencari dan menetapkan kebenaran fenomena, peneliti akan melepaskan konflik yang ada sebagai bentuk penjelasan beserta solusi untuk pengumpulan data. Data dapat terkumpul setelah melalui rangkaian pengamatan yang mendalam. Hal tersebut meliputi uraian berbentuk deskripsi dalam konteks menyeluruh yang disertai dengan ulasan tanya jawab, serta bukti berupa dokumen dan catatan lain.⁷⁸

Kualitas penelitian ditentukan oleh seberapa banyak data yang dikumpulkan. Data dapat terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara dan berbentuk verbal (lisan). Sedangkan, data sekunder merupakan data yang diperoleh dari hasil dokumentasi yang berupa file, catatan, tabel, diagram,

⁷⁷ Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Deepublish CV Budi Utama, 2018), hlm. 4

⁷⁸ Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2011), hlm. 60

notulen pembicaraan, foto, dan sebagainya yang dapat membuktikan data primer.⁷⁹

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan hasil dari penelitian dan menemukan sebuah gambaran tentang suatu keadaan. Sehingga informasi yang disajikan dapat menggambarkan situasi yang sebenar-benarnya. Peneliti memilih metodologi ini karena fenomena yang akan diteliti memerlukan pengkajian secara deskriptif. Hal tersebut bertujuan untuk menganalisa secara langsung situasi dan kondisi yang terjadi di lapangan penelitian. Selain itu, data yang dikumpulkan juga bersifat akurat berdasarkan sumber yang telah dikumpulkan yaitu, informasi secara lisan dengan karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya. Kemudian, data-data tersebut disajikan dalam bentuk deskriptif, sehingga akan dapat menggambarkan stres kerja di masa pandemi Covid-19 pada karyawan Mina Wisata Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah, Surabaya.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah objek yang dijadikan peneliti untuk mencari dan mengumpulkan informasi secara langsung dan bersifat nyata. Dalam hal ini, peneliti mengambil lokasi penelitian pada Mina Wisata Islami Surabaya. Mina Wisata memiliki 3 kantor di Surabaya. *Pertama*, terletak di Jl. RA. Kartini 123 E, Tegalsari. *Kedua*, terletak di Jl. Ketintang Baru Selatan I/52. *Ketiga*, terletak di Royal Plaza Lt.UG F3/11. Akan tetapi, kantor pusatnya berada di Jl. RA. Kartini 123 E, Tegalsari, Surabaya.

⁷⁹ Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing), hlm. 28

Berdasarkan observasi awal, peneliti menetapkan kantor Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah yang berada di Ketintang Baru Selatan I/52 untuk memperoleh informasi mengenai fenomena stres kerja di masa pandemi Covid-19 pada karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah. Hal tersebut dikarenakan banyaknya karyawan yang lebih sering berada di kantor Mina Wisata Ketintang Baru Selatan I/52, sehingga peneliti mudah untuk melangsungkan pengamatan secara langsung dan berinteraksi dengan masing-masing karyawan. Selain itu, peneliti juga menetapkan lokasi tersebut karena letaknya yang strategis dan berada tidak jauh dari pusat atau tengah kota Surabaya.

C. Jenis dan Sumber Data

Dalam hal penelitian, peneliti harus mampu dalam mempelajari, memilah, dan menganalisis informasi yang telah didapatkan secara keseluruhan. Selain itu, peneliti juga berperan sebagai instrumen (bagian) dari penelitian. Maka dari itu, jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian yang berjudul “**Analisis Stres Kerja di Masa Pandemi Covid-19 pada Karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya**” dapat dikelompokkan sebagai berikut :

a) Data Primer

Data primer adalah sumber data yang didapat dari lapangan pertama ditemukan.⁸⁰ Data primer dapat diperoleh dari observasi serta wawancara singkat dengan karyawan yang ada pada Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya. Dalam penelitian ini, sumber data yang didapat meliputi segala kalimat serta perilaku karyawan yang diperhatikan, diwawancarai,

⁸⁰ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Surabaya : Airlangga University Press, 2001), hlm, 129

dan didokumentasi serta dicatat dengan catatan tertulis atau melalui perekaman suara (*voice recorder*).

Adapun Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah memiliki 13 karyawan. Akan tetapi, pada penelitian ini, peneliti mewawancarai empat karyawan untuk dijadikan informan, yakni :

1. General Manager
 2. Relationship Manager (2 karyawan)
 3. Business Analyst
- b) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data kedua yang diperoleh setelah data primer. Akan tetapi, data sekunder akan lebih sulit didapatkan karena adanya suatu hal yang bersifat pribadi bagi perusahaan. Maka dari itu, peneliti juga menggunakannya sebagai pembuktian dari data primer.⁸¹ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data sekunder sebagai data pendukung dari data primer. Terdapat beberapa data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini, yakni penelitian terdahulu, referensi buku dan jurnal, biografi atau sejarah perusahaan, struktur kepengurusan atau organisasi, serta dokumentasi kegiatan yang dapat menunjang penelitian.

D. Tahap-Tahap Penelitian

Peneliti melalui beberapa tahap dalam melaksanakan penelitian. Pada umumnya, Lexy J. Moleong membagi pelaksanaan penelitian menjadi beberapa tahap⁸², yakni :

- 1) Tahap sebelum memasuki lapangan (Pra Lapangan)

⁸¹ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Surabaya : Airlangga University Press, 2001), hlm. 128

⁸² Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosda karya, 2009), hlm. 127

Terdapat beberapa kegiatan yang harus dilaksanakan oleh peneliti sebelum memasuki lapangan yang meliputi :

a. Penyusunan Rencana Penelitian

Penyusunan rencana penelitian merupakan sebuah usulan penelitian yang akan dilakukan ketika menyusun sebuah laporan. Rencana penelitian dibentuk dalam bentuk proposal yang kemudian diajukan kepada ketua Program Studi Manajemen Dakwah. Rancangan tersebut dijabarkan dalam proposal terletak pada bab I yang menjelaskan mengenai fokus penelitian, latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, definisi konsep, serta sistematika pembahasan.

b. Memilih Lapangan Penelitian (Tempat Observasi)

Apabila peneliti merasa ada kesesuaian atau keunikan tersendiri, maka peneliti dapat menjadikan tempat tersebut sebagai objek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan Mina Wisata Islami Surabaya sebagai lapangan penelitian. Kemudian, peneliti akan mencari data atau informasi umum sebelum penelitian dimulai secara mendalam.

c. Mengurus Perizinan

Pada tahap ini, peneliti akan mengurus perizinan sekaligus membuat proposal untuk diajukan dan diserahkan kepada objek penelitian yakni Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya, guna memperoleh data mengenai penelitian yang akan dilakukan dengan judul **“Analisis Stres Kerja di Masa Pandemi Covid-19 Pada Karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya”**.

d. Memeriksa dan Menilai Lapangan Penelitian

Dalam tahapan ini, peneliti menanyakan hal-hal ringan kepada pihak perusahaan termasuk jajaran staff atau karyawan guna mengetahui, memeriksa, sekaligus menilai seberapa layak lapangan yang akan dijadikan obyek dan bahan penelitian.

e. Menentukan dan Memanfaatkan Informan

Pada penentuan dan pemanfaatan informan, peneliti dapat memperoleh berbagai data. Data tersebut diperoleh melalui informasi dari masing-masing individu yang memiliki pengaruh signifikan dalam suatu perusahaan, sehingga data yang diperoleh kemungkinan akan berbeda. Informan dalam penelitian ini ditujukan pada staff atau karyawan Mina Wisata Islami Surabaya.

f. Mempersiapkan Perlengkapan Penelitian

Penelitian yang berjalan lancar didukung oleh persiapan perlengkapan yang cukup. Dalam hal ini, peneliti mempersiapkan diri secara fisik dan materi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan materi serta pertanyaan berupa instrumen wawancara yang telah disesuaikan dengan teori. Kemudian, hal tersebut dapat dibahas dan ditanyakan kepada informan untuk kelengkapan data. Sehingga, apabila peneliti menginginkan hasil untuk mengumpulkan data atau informasi, maka butuh alat tulis dan *voice recorder* sebagai alat pendukung.

- 2) Tahap memasuki lapangan (tahap pelaksanaan) yang meliputi perolehan kumpulan informasi terkait dengan penelitian yang dilakukan pada Mina Wisata Islami Surabaya. Pada tahap ini, peneliti dapat memperoleh data dengan cara observasi, wawancara maupun dokumentasi. Selain itu, peneliti juga menjaga etika saat observasi sedang berlangsung, karena hal tersebut akan berdampak pada jalinan komunikasi kedua belah pihak.

- 3) Tahap analisis data yang didapatkan dengan cara mengumpulkan ulasan wawancara dan hasil dokumentasi ketika penelitian berlangsung pada karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya. Kemudian, data tersebut diinterpretasikan sesuai dengan rumusan masalah. Setelah itu, dilakukan pengecekan kebenaran sumber data yang diperoleh dengan menggunakan teknik pengumpulan data, sehingga dapat digunakan sebagai landasan penelitian. Maka dari itu, laporan yang disusun dari segala hasil penelitian, rangkaian kegiatan, sampai pada pengumpulan data, dapat memberikan makna pada setiap datanya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data digunakan untuk memperoleh dan membuktikan data secara nyata. Teknik pengumpulan data didefinisikan sebagai upaya peneliti dalam melengkapi data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, diantaranya adalah :

1. Observasi

Observasi adalah salah satu teknik pengumpulan data yang dilaksanakan melalui peninjauan secara langsung dan dilengkapi dengan catatan tentang situasi dan kondisi lapangan penelitian.⁸³ Nana mendefinisikan observasi sebagai suatu pengamatan dan pendataan terhadap fenomena yang diteliti secara terstruktur.⁸⁴ Hal tersebut bertujuan untuk mendapatkan data secara langsung mengenai stres kerja di masa pandemi Covid-19 pada karyawan Mina Wisata Islami

⁸³ Abdurrahman Fatoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), hlm. 104

⁸⁴ Nana Sudjana, *Penelitian dan Penilaian*, (Bandung: Sinar Baru, 1989), hlm.84

Tour and travel Haji Umrah Surabaya. Peneliti melangsungkan observasi pada karyawan yang bekerja di perusahaan, sehingga peneliti dapat melihat dan mendengarkan respon secara langsung serta memperoleh data yang akurat.

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan pengamatan secara langsung pada segala kegiatan yang berkenaan dengan masalah penelitian. Selain itu, peneliti juga akan mencatat, mengambil gambar atau foto, serta merekam segala informasi yang telah didapat dengan menggunakan *voice recorder*. Peneliti melakukan observasi ketika karyawan telah menunjukkan suatu kegiatan yang dinilai dapat menjadi faktor penyebab stres kerja di masa pandemi. Selain itu, peneliti berusaha untuk mencari tau dan memahami karakteristik karyawan, agar peneliti dapat menggambarkan upaya yang dilakukan karyawan dalam penanggulangan stres kerja. Dalam serangkaian proses tersebut, peneliti juga dapat menganalisa hasil akhir mengenai hambatan dalam upaya penanggulangan stres kerja pada karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya.

2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data bersumber dari seseorang yang diwawancarai mengenai variabel terkait untuk mengumpulkan informasi.⁸⁵ Menurut Suharsimi, wawancara terbagi menjadi dua jenis yaitu wawancara secara sistematis dan wawancara bebas tidak sistematis. Wawancara sistematis adalah jenis wawancara yang telah terstruktur dengan rinci. Sedangkan, wawancara bebas tidak sistematis adalah jenis wawancara dengan

⁸⁵ Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, (Yogyakarta: C.V. Andi Offset, 2006), hlm. 137

meringkas pertanyaan yang akan diajukan kepada responden⁸⁶ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode wawancara. Wawancara dilakukan dengan staff atau karyawan yang bekerja di Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya. Pada saat melakukan wawancara, peneliti memperhatikan secara sungguh-sungguh, merekam, dan mencatat informasi yang diutarakan oleh informan.

Peneliti memanfaatkan beberapa informan, yakni karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya. Adapun data yang diperoleh dari hasil wawancara, berupa:

- a. Profil dan Sejarah berdirinya Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya
 - b. Struktur Organisasi Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya
 - c. Faktor Penyebab Timbulnya Stres Kerja di masa pandemi Covid-19 pada karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya
 - d. Upaya penanggulangan serta hambatan dalam penanggulangan stres kerja di masa pandemi Covid-19 pada karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya
3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan kumpulan warisan yang tertulis misalnya dokumen atau arsip-arsip, buku-buku, bukti selama penelitian, serta jurnal yang membahas tentang teori dan pandangan para ahli berkenaan dengan persoalan penelitian.⁸⁷ Dokumen yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi profil dan

⁸⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT. Rineka Putra, 2006), hlm. 227

⁸⁷ S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2007), hlm. 181

sejarah Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya. Dokumen tersebut berupa arsip atau dokumen yang dimiliki perusahaan dan situs resmi perusahaan. Dokumen digunakan untuk mencari dan mengungkap data latar belakang objek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan beberapa foto dan dokumen tertulis Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya. Dokumen dari dua sumber ini berisi profil dan sejarah Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya, visi dan misi Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya, struktur organisasi Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya, dan foto selama kegiatan penelitian berlangsung.

F. Teknik Validitas Data

Dalam pendekatan kualitatif, peneliti perlu melakukan pengecekan kembali sebelum data diolah dalam bentuk laporan penyajian guna menjaga kebenaran data. Maka dari itu, peneliti melakukan uji kredibilitas data untuk meminimalisir kesalahan. Lincoln, Lewis, Maxwell, dan para ahli penelitian kualitatif lainnya telah mengklasifikasikan teknik validitas dalam berbagai macam bentuk⁸⁸, yakni :

1. Triangulasi sebagai teknik untuk menguji validitas data. Triangulasi adalah teknik pengumpulan data dengan mengelompokkan berbagai metode dan hasil data yang diperoleh. Data tersebut didapat melalui pengamatan secara langsung, wawancara, dan dokumentasi dari sumber yang sama. Selain itu, peneliti juga dapat memakai metode yang sama guna mendapat data dari

⁸⁸ Dyah Budiastuti dan Agustinus Bandur, *Validitas dan Reliabilitas Penelitian Dilengkapi Analisis dengan NVIVO, SPSS, dan AMOS*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018), hlm. 140-144

sumber yang berbeda.⁸⁹ Kemudian, peneliti dapat memadukan hasil penelitian dengan pengumpulan metode, ulasan tanya jawab dan hasil dokumentasi. Hal tersebut bertujuan untuk membuktikan kebenaran laporan.⁹⁰

2. *Member Check*

Pada tahap ini, peneliti menambahkan saran (masukan) dari karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya terkait dengan penelitian yang berjudul “***Analisis Stres Kerja di Masa Pandemi Covid-19 Pada Karyawan Mina Wisata Islami Tour and travel Haji Umrah Surabaya***”. Hal tersebut dikarenakan segala perkataan, percakapan, maupun masukan yang telah diberikan akan dapat mengukur harapan peneliti dengan kenyataannya.

3. Perbandingan Hasil Penelitian dengan Penelitian Terdahulu

Dalam hal ini, peneliti mencantumkan beberapa penelitian terdahulu guna membandingkan hasil yang didapat dengan penelitian sekarang yang berjudul “***Analisis Stres Kerja di Masa Pandemi Covid-19 Pada Karyawan Mina Wisata Islami Tour and travel Haji Umrah Surabaya***”. Sehingga, peneliti dapat menggambarkan serta menghasilkan data yang sesuai dengan permasalahan dan berbeda dari penelitian terdahulu. Selain itu, perbandingan dengan penelitian terdahulu juga dapat memperkuat uji validitas penelitian.

4. Memahami Objek serta Subjek Penelitian

⁸⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif, edisi revisi*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009), hlm. 83

⁹⁰ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta : Kencana, 2005), hlm. 264

Pada tahap ini, peneliti dapat menjalin hubungan yang baik dengan karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya. Hal tersebut bertujuan untuk dapat mengenal serta memahami lebih jauh mengenai kondisi perusahaan beserta karakteristik sumber daya yang ada didalamnya. Sehingga, segala proses untuk mengumpulkan data dapat berjalan dengan baik dan lancar.

5. Kesanggupan Informan

Pada tahap ini, peneliti bertanya dan memastikan mengenai kesediaan atau kesanggupan karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya untuk dijadikan informan penelitian. Hal tersebut dilakukan peneliti tanpa adanya unsur pemaksaan. Selain itu peneliti juga mempersiapkan beberapa pertanyaan yang akan diajukan untuk dijawab oleh karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya guna mendapat informasi yang sebenar-benarnya.

6. Perpanjangan waktu penelitian

Apabila seluruh tahap tersebut telah dilakukan dan data yang terkumpul belum sesuai serta belum mampu membuktikan kebenarannya, maka peneliti perlu untuk memperpanjang waktu untuk penelitian. Selain itu, penambahan waktu untuk penelitian juga bertujuan untuk menambah keakraban dengan informan, sehingga ia lebih terbuka kepada peneliti dan tidak ada informasi yang disembunyikan. Jika, pengumpulan data dirasa telah cukup, maka peneliti dapat mengakhiri perpanjangan penelitian tersebut.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Noeng Muhadjir, teknik analisis data adalah salah satu cara untuk memilah serta menyusun

catatan hasil observasi, wawancara, dan lain sebagainya secara terstruktur. Kemudian, peneliti dapat menganalisa lebih dalam dan menguraikan makna dari penelitian yang dilakukannya. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan wawasan peneliti mengenai ruang lingkup atau masalah yang diteliti dan menjadikannya sebagai suatu inovasi baru.⁹¹ Miles and Huberman menyebutkan, bahwa teknik analisis data dikelompokkan menjadi tiga bagian. *Pertama*, reduksi data. Reduksi data adalah mengklasifikasikan, mengarahkan dan mengolah data yang tidak perlu, serta mengatur data dengan cara tertentu agar dapat menarik sebuah kesimpulan. *Kedua*, penyajian data. Penyajian data adalah kegiatan mengumpulkan informasi dan menyusun informasi yang dipergunakan sebagai penarik kesimpulan dan tindakan. *Ketiga*, penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan merupakan aktifitas yang dikerjakan oleh peneliti selama proses penelitian. Dalam hal ini, peneliti memberikan penjelasan mengenai konfigurasi alur sebab-akibat dari fenomena penelitian. Selain itu, penarikan kesimpulan dilakukan melalui peninjauan kembali antara catatan lapangan dengan memikirkan kembali mengenai penulisan.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB IV

HASIL PENELITIAN

⁹¹ Noeng Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Pendekatan Positivistik, Rasionalistik, Fenomenologik, dan Realisme Metaphisik Telaah Studi Teks dan Penelitian Agama*, (Yogyakarta: Bayu Indra Grafika, 1998), hlm. 104

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah

Indonesia merupakan negara yang penduduknya mayoritas pemeluk agama Islam, dimana ratusan hingga ribuan umat Islam Indonesia memenuhi panggilan Ilahi untuk melaksanakan ibadah umrah dan haji ke tanah suci dengan tulus dan ikhlas. Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah merupakan salah satu perusahaan yang memberikan penawaran produk berupa jasa dengan memberikan pelayanan terbaik demi kelancaran, kenyamanan, dan keamanan ibadah Haji dan Umrah.

Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah berdiri pada tanggal 2 Januari 2009 di Surabaya. Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya didirikan oleh *Pertama*, H. Boedi Priyo SH. M. Si, yang menjabat sebagai komisariat Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya. *Kedua*, Hj. Sri Rahayu SE, MM, yang menjabat sebagai direktur utama Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya. *Ketiga*, H. Rachmat Wicaksono SE. yang menjabat sebagai direktur operasional Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah. Kemudian, Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah didirikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam jasa pariwisata dan terfokus dalam hal ibadah Haji serta Umrah.

Pada awal pendiriannya, Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya menyewa tempat yang digunakan sebagai kantor operasional. Kantor tersebut berlokasi di Karah Agung Surabaya. Pada tahun 2009, Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya telah memiliki kantor sendiri. Kantor tersebut berlokasi di Ruko Lotus Regency Blok D no. 08 pada Jln. Ketintang Baru Selatan I no. 52, Surabaya. Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya

memiliki akte pendirian badan usaha dan tanda daftar usaha pariwisata. Akte Pendirian Badan Usaha disahkan pada tanggal 17 Maret 2012 oleh Notaris Maria Baroroh, S. H di Surabaya. Sedangkan, Tanda Daftar Usaha Pariwisata dikeluarkan pada tanggal 31 Desember 2013 dengan nomor dengan nomor 503.08/616/436.6.14/2013 oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata.⁹²

Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah mengalami perkembangan secara terus-menerus, sehingga dapat bertahan dan memiliki empat kantor cabang sampai saat ini. *Pertama*, Kantor Pusat yang beralokasi di Jl. R.A Kartini No. 123 E, Surabaya. *Kedua*, kantor cabang yang terletak di Ruko Lotus Regency Blok D-8 pada Jl Ketintang Baru Selatan I No. 52, Surabaya. *Ketiga*, stand office yang berada di Royal Plaza Surabaya Lt. UG F3/11 Mustafa Center 2. *Keempat*, terletak di Tunjungan Plaza 2 Lantai 3 Taj Tunjungan Muslim Center Surabaya.

a) Alamat dan Contact Person

1. Jl. R.A.Kartini No. 123 E Surabaya : (031)-562 5566/5280
2. Jl. Ketintang Baru Selatan I/52 Surabaya
Ruko Lotus Regency Blok D No. 8 : (031)-82707.81/82
3. Royal Plaza Lt. UG F3/11 Mustafa Center : (031) 827 1444
4. Tunjungan Plaza 2 Lt. 3 Taj Tunjungan Muslim Center : 081 7521 6175

b) Website dan Email

Website : <https://minawisata.com>
Email : mariumrah@minawisata.com

⁹² Sumber Data Arsip Legalitas PT. Mina Wisata Islami, Kamis, 16 September 2021

- c) Legalitas dan Izin Resmi
 - 1) KEMENAG : No. 1141/2019
 - 2) TDUP DISPARTA : No. 04.01.00.00085
 - 3) NPWP : No. 31.597.985.4.604.000
 - 4) Akte Notaris : No. 17 Tgl. 7 Maret 2012
2. Visi, Misi, Motto, dan Slogan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah

PT. Mina Wisata Islami memiliki visi, misi, motto, dan slogan untuk mencapai tujuan strategi perusahaan⁹³, yakni sebagai berikut :

 - a. Visi Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya

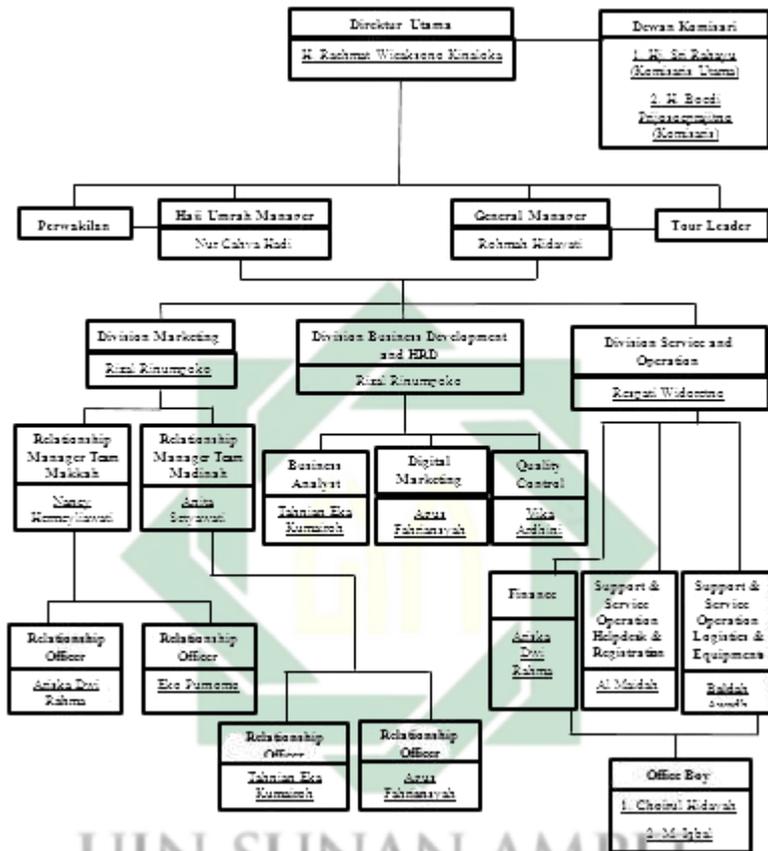
Mina Wisata *Tour and travel* Haji Umrah memiliki visi untuk “Menjadi fasilitator yang memberikan berkah untuk semua Jamaah.”
 - b. Misi Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya

Selain itu, Mina Wisata *Tour and travel* Haji Umrah juga memiliki misi untuk mewujudkan visi tersebut, yakni “Menjadi travel yang amanah dalam membantu perjalanan ibadah umroh bagi Jamaah dan sesuai dengan sunnah Rasulullah SAW.”
 - c. Motto Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya

“Satu hati satu langkah dalam kebersamaan untuk menggapai makna.”
 - d. Slogan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya

“*Umrah Start Here.*”
3. Struktur Organisasi

⁹³ *Ibid*



B. Penyajian Data

Dalam penyajian data, peneliti berusaha untuk memaparkan seluruh data sesuai dengan fakta yang ada di lapangan selama penelitian. Kemudian, peneliti mendapatkan data tersebut melalui wawancara, dokumentasi, maupun observasi pada Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya. Data dan fakta yang dipaparkan oleh peneliti berkaitan dengan rumusan masalah yang telah diajukan. Dalam hal ini, peneliti meneliti

mengenai Analisis Stres Kerja di Masa Pandemi Covid-19 pada Karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya. Peneliti mengelompokkan *Coding* dalam beberapa kategori, yakni :

Informan 1 : Relationship Manager

Informan 2 : Business Analyst

Informan 3 : General Manager

Informan 4 : Relationship Manager

Dalam bab ini, peneliti menyajikan data yang telah diperoleh dari hasil wawancara dan observasi untuk menjawab masalah yang diangkat dalam penelitian. Adapun data-data tersebut meliputi beberapa hal yang akan diuraikan lebih lanjut, sebagaimana berikut :

1. Faktor Penyebab Stres Kerja di Masa Pandemi Covid-19 pada Karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah

a. Fenomena Stres Kerja di Masa Pandemi Covid-19

Stres kerja diartikan sebagai sebuah respon atas ketidaknyamanan individu dalam menanggapi suatu perubahan di lingkungan kerja. Hal tersebut tentunya masih terjadi dan tidak terlepas dari segala kegiatan yang dilakukan oleh karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah ketika bekerja. Masing-masing karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah juga mengungkapkan sebagian besar kecemasan dan kekhawatiran yang terjadi saat ini adalah akibat dari adanya pandemi Covid-19.

“...sempat takut, sempat cemas, dan banyak pikiran itu ketika.. ada pembatasan kegiatan. Lalu, informasi yang beredar dalam kondisi seperti ini kan masih simpang siur juga.. jadi, mungkin lebih ke khawatir aja sih kalo tiba-tiba ketentuan yang ada itu jadi berubah lagi disaat

kita mulai ada kegiatan, persiapan-persiapan untuk menuju normal lagi.. jadi ya, itungannya atau dalam tanda kutip kita ini masih ndak bisa santai karena masih ada tugas dan tanggung jawab yang harus dijalankan. Pada waktu itu lagi masa PSBB dan PPKM darurat ya, kita tetap melayani jamaah secara *online*. Bahkan, rapat tetap kita jalankan walaupun hanya lewat *virtual meeting* seperti zoom begitu...” (IN1, 23/11/21)

“..mungkin berhubung kondisinya seperti ini juga pasti stres kerjanya lebih mengarah ke hal yang spesifik juga sesuai dengan kondisi yang ada. Meskipun PSBB, PPKM darurat, sampai saat ini itu masih ada kegiatan, rapat, dan lain sebagainya yang tetap dijalankan. Ini tak runtut ya, karena memang stresnya berkala pada waktu itu. Pokoknya pada posisi seperti itu juga pasti ada jamaah yang minta *refund*. Jadi, secara tidak langsung kita sendiri ya kayak haduh keluar uang. Tidak ada pemasukan, uang keluar. Seperti itu..” (IN2, 23/11/21)

Berdasarkan pemaparan yang dijelaskan oleh informan pertama dan kedua, stres kerja dapat terjadi, karena ia menjalankan suatu pekerjaan diluar kebiasaan. Bermula dari awal pandemi hingga sekarang, karyawan Mina Wisata *Tour and travel* Haji Umrah tetap bekerja sebagaimana harusnya. Seluruh karyawan tetap menjalankan pekerjaan dengan menyesuaikan kondisi dan segala perubahan yang ada di masa pandemi Covid-19. Namun, jika hal tersebut tidak bisa diterima atau diadaptasi dengan cepat, maka kemungkinan yang terjadi adalah jamaah yang sudah atau ingin daftar akan mengurungkan niatnya untuk beribadah umrah.

Maka dari itu, Mina Wisata Islami *Tour and travel* memutuskan untuk tetap melayani jamaah selama masa pandemi. Hal tersebut juga bertujuan untuk mengurangi keraguan yang ada di benak jamaah. Akan tetapi, tidak dapat dipungkiri juga masing-masing jamaah tentunya memiliki perspektif yang berbeda dalam hal dan dengan kondisi seperti sekarang ini.

Seperti halnya yang dipaparkan oleh informan pertama dan kedua, Mina Wisata Islami *Tour and travel* Surabaya masih memiliki tanggung jawab atas jamaah-jamaahnya. Pada masa PSBB dan PPKM darurat, Mina Wisata *Tour and travel* Haji Umrah memutuskan untuk mengikuti anjuran Pemerintah dengan bekerja dari rumah (WFH). Seluruh karyawan pun juga masih memiliki kewajiban yang harus dijalankan untuk *me-maintenance* dan menjalin hubungan yang baik dengan jamaah, meskipun hal tersebut dilakukan dari rumah. Kebijakan yang secara tiba-tiba diputuskan seperti ini juga membuat karyawan Mina Wisata dituntut untuk beradaptasi dan menerima segala ketentuan yang ada di masa pandemi.

Informasi mengenai kondisi pandemi berangsur lebih baik hingga saat ini, sehingga seluruh karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* diizinkan untuk bekerja dan menjalankan pelayanan tatap muka dengan jamaah. Kemudian, karyawan Mina Wisata telah mulai beraktivitas atau berkegiatan normal, mulai dari *preparing* untuk keberangkatan, kesiapan dokumen, perlengkapan, dan sebagainya. Namun, kekhawatiran dan kecemasan karyawan masih tetap berlangsung sampai saat ini. Hal tersebut juga dinyatakan oleh pernyataan informan ketiga

“aktivitas temen-temen juga sudah mulai berangsur normal, kemudian sudah mulai *preparing* untuk keberangkatan mulai dokumen, perlengkapan, dan sebagainya, itu juga sudah kita jalankan seperti itu....kekhawatiran yang masih berlangsung.. ee kecemasannya adalah sampe kapan nih pandemi ini seperti ini, karena ini akan menjadi tolak ukur juga dalam keberlangsungan hidup pekerjaan kita, apalagi travel umrah adalah satu bidang yang pertama kali terdampak karena pandemi...” (IN3, 24/11/21)

Informan ketiga memaparkan, bahwa masih ada kecemasan yang tidak bisa dihilangkan sampai saat ini. Kecemasan tersebut berasal dari kondisi yang kian membaik, namun keberangkatan jamaah belum bisa dipastikan. Pada akhirnya, hal ini akan membawa dampak bagi keberlangsungan hidup travel. Kemudian, karyawan pun secara tidak langsung turut merasakan hal yang sama. Karyawan juga merasa, bahwa calon jamaah dan jamaah yang telah didapatkan selama pandemi memiliki perubahan yang cukup bisa dirasakan serta terlihat selama sebelum dan setelah pandemi. Dalam hal ini karyawan juga tidak melakukan pekerjaan yang biasa dilakukan, sehingga ia banyak mengerjakan suatu pekerjaan yang sama dan dilakukan berulang. Hal tersebut disampaikan juga oleh pernyataan informan keempat, sebagai berikut

“...*kalo* sebelum pandemi kan aku ini ya *ngurusin* paspor, *nganter* jamaah ke imigrasi, *nganter* vaksin. Cuma *kalo* sekarang kan, ya memang aktivitas yang seperti itu tidak ada.. Istilahnya kalau sekarang ini, bekerjanya monoton yang *dilakuin* paling banyak ya *follow up* jamaah dan

itu dilakukan berulang. Ya.. selain itu yang paling utama ya dalam hal mendapatkan jamaah. Karena apa? karena pandemi ini kan rata-rata orang mau dp pun itu juga mikir dua kali. Jadi memang dalam hal bekerja ini untuk cari jamaah *agak* susah dibandingkan dengan sebelum pandemi...” (IN4, 24/11/21)

b. Faktor Penyebab Stres Kerja di Masa Pandemi Covid-19

Stres kerja dapat terjadi karena suatu masalah yang dialami karyawan dalam bekerja. Namun, ada kalanya stres tersebut timbul karena ketidaksiapan karyawan untuk menerima berbagai tuntutan kerja. Stres kerja yang dialami oleh karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* merupakan gabungan dari beberapa *stressor* (kondisi) yang dapat memicu timbulnya ketakutan, kegelisahan, kecemasan, dan ketidaknyamanan dalam bekerja.

1. Tuntutan Kerja

Dalam bekerja, karyawan Mina Wisata tetap memiliki target *marketing*. Target tersebut dapat dilihat dari seberapa banyak tiap karyawan mendapatkan jamaah minimal sampai *closing*. Akan tetapi, masing-masing karyawan memiliki kesulitan tersendiri dalam melakukan tuntutan tersebut. Hal ini telah dijelaskan dalam pernyataan informan pertama, kedua, dan ketiga “..ya.. wajar beliau ini menetapkan gitu.. kalo bisa bulan ini *closing* sekian. Sedangkan, kita juga ini merasa gimana yaa.. kayak *sungkan* sendiri gitu kalau ndak bisa *closing*..” (IN1, 23/11/21)
“..kita tetap bekerja seperti biasanya, tetapi berhubung kondisi seperti ini yang

kita jelaskan ya jelas berbeda. Ibaratnya gini, kita dengan strategi promo yang dijalankan sekarang ini bahwa dp umrah saja cukup 1,5 itu sudah dapat perlengkapan ya.. ini aja ndak banyak jamaah yang sampe *closing*. Nah kemudian, apabila aku di *deadline* harus *closing* nih tapi aku *durung closing-closing* itu kan ya jadi pikiran juga. Yang dulu itu banyak *closingan*, sekarang cari satu calon jamaah yang mau dijadikan prospek saja sulit... *makannya* aku juga mengkhawatirkan phk, kalo aku *ndak closing* katakanlah berapa bulan gitu aku *wes mikir* waduh bulan depan aku *sek iso gak yo* kerja disini..” (IN2, 23/11/21)

“ee.. nah bagi saya sih ketidakpastian-ketidakpastian mengenai informasi dan ketentuan yang ada mengenai pandemi ini kapan selesai ya? sampai saat ini, itu membuat cukup khawatir gitu kan. karena kita kan punya tanggung jawab ya atas jamaah-jamaah yang kita pegang...” (IN3, 24/11/21)

Ketiga informan tersebut menyatakan, bahwa terdapat beberapa hal yang menyebabkan tuntutan kerja sebagai karyawan sekaligus *marketing* dapat menjadikan suatu masalah dalam mendapatkan *customer* atau jamaah. Informan pertama menyebutkan, bahwa perasaan yang timbul saat tidak bisa mencapai *closing* dapat menjadikan suatu beban dalam bekerja. Sedangkan, informan kedua mengibaratkan, bahwa dengan mengadakan strategi berupa

penawaran menarik pun belum tentu bisa untuk mendapatkan jamaah baru di masa pandemi, sehingga dalam hal ini ia merasa adanya tuntutan baru untuk bekerja lebih keras lagi.

Sedangkan, informan ketiga memaparkan, bahwa perkembangan informasi yang tidak pasti selama pandemi juga akan menjadi sebuah tuntutan juga dalam penyampaian informasi kepada jamaah. Kemudian, sama halnya dengan informan pertama dan keempat juga menyampaikan bahwa apabila ia tidak bisa mencapai suatu target, maka ia merasa tidak ada kontribusinya dalam bekerja. Hal ini juga dinyatakan langsung oleh informan keempat

“..jadi kayak ndak ada hasilnya. Selain itu juga dari sendirinya ini merasa gaenak gitu kan wong saya ini kerja, sudah menjalankan kewajiban juga sebagai *marketing* yasudah itu memang sudah tuntutan saya gitukan.. meskipun, mina ini ee.. ndak *ngasih* target gitu ya, tapi kan saya ini harus gitu.. karena sudah pekerjaannya mencari jamaah ya.. walaupun dirasa susah ya semua bidang pekerjaan pasti susah apalagi dengan kondisi yang seperti ini, jadi mau ndak mau juga harus dapat target nya..” (IN4, 24/11/21)

2. Peran Ganda

Dalam kondisi pandemi, karyawan mina wisata islami tetap disibukkan oleh berbagai kegiatan dan persiapan untuk menuju normal. Hal tersebut disampaikan juga oleh informan

pertama, kedua, dan keempat yang memiliki beberapa peran dan harus dihandle selama Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya beroperasi di masa pandemi.

“..aku ini kan selain *marketing* ya mengerjakan *pipeline*, aku diutus untuk membenahi lagi buku induk dan diketik ulang dalam komputer mulai lagi dari awal.. begitu. Dan berhubung buanyak ya nduk, mulai dari awal kadang itu ya cukup *iwuh* kan, ya mbenahin ulang ini, fotonya di *scan* juga satu-satu, belum juga kadang nerima tamu (calon jamaah)...” (IN1, 23/11/21)

Informan pertama memaparkan, bahwa selain *marketing* ia juga diberi tugas untuk membenahi buku induk jamaah. Hal tersebut dilakukan, agar data jamaah lebih tertata rapi dan terstruktur dengan baik. Namun, dalam pengerjaannya, informan pertama juga tidak jarang menemui kesulitan ketika melengkapi dan mencocokkan data jamaah. Hal tersebut dikarenakan, data jamaah yang telah dibuat tempo lalu, masih ada yang kosong dalam pengisiannya. Sedangkan, dalam data baru harus diisi kembali beserta foto-foto jamah yang ada di buku tersebut.

Selain itu, karyawan juga memiliki beberapa perubahan dalam melaksanakan pekerjaannya. Pekerjaan tersebut berkaitan dengan spesialisasi pekerjaan, karena pekerjaan yang dilakukan ini tidak biasa dilakukan pada saat sebelum pandemi. Hal ini juga disampaikan

oleh informan kedua dan menjalankan tugas yang berbeda dengan informan pertama.

“..jadi ya, sekarang aku juga *prepare* membuat *design-design* bahan atau info baru untuk di *post* atau *dishare* ke jamaah. Terus, selain itu aku juga diutus masalah keuangan atau pembukuan ini. Itu karena yang memegang keuangan, sekarang ini beralih memegang VA (*Virtual Account*) jamaah. Aku mengurus perlengkapan juga.. ya karena semua itu bergantung sama kondisi ini dek.. jadi ya.. kalo ditanya ada kesulitan ya pasti ada, karna aku ndak hanya *handle* satu pekerjaan disini. Tapi, pekerjaan yang aku tangani itu pasti diselesaikan kok cuman kan fokusku aja gitu yang jadi terbagi kemana mana..” (IN2, 23/11/21)

Informan kedua memaparkan, bahwa dalam hal ini ia diutus untuk membuat *design-design* bahan atau informasi baru untuk di *post* atau di *share* ke jamaah. Selain itu, ia juga ditugaskan untuk memegang keuangan atau pembukuan operasional perusahaan. Informan kedua pun memaparkan bahwa terkadang ia juga diutus dalam hal perhitungan jumlah perlengkapan. Maka dari itu, dari berbagai tugas yang telah diberikan tersebut terkadang membuat informan kedua menjadi tidak fokus pada satu hal yang sedang dikerjakan. Kemudian, hal tersebut juga diperkuat dengan pernyataan informan keempat, bahwa segala hal yang dilakukan tersebut sebagai bentuk kesiapan travel untuk menuju normal

“saat ini.. paling penting semua di *marketing*.. tapi selain itu, untuk menuju normal..dalam hal keberangkatan walaupun semisal sewaktu-waktu jadwalnya sudah dipastikan ya kita mempersiapkan kelengkapan data dan persyaratannya seperti vaksin meningitis, paspor itu mulai dari sekarang.. kita data lagi paspor dan vaksin nya jamaah ini exp sampai kapan, karna kalo vaksin saja itu exp nya 2 tahun, kalau untuk paspor kan 5 tahun.. kalau misalkan vaksin dan paspor ini sudah exp ya kita konfirmasi lagi ke jamaah..” (IN4, 24/11/21)

Berdasarkan pemaparan ketiga informan tersebut, karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya masih diutus dan diberi kepercayaan untuk merawat kantor, agar terlihat tetap hidup. Selain itu, masing-masing karyawan juga memiliki kewajiban dan tanggung jawab yang berbeda-beda untuk mempersiapkan segala hal yang berkenaan dengan keberangkatan jamaah setelah masa pandemi berakhir.

3. Tuntutan Waktu

Dalam hal ini, tiap karyawan Mina Wisata *Tour and travel* Haji Umrah diberikan satu tugas yang penting dan telah ditentukan jadwal pengumpulannya. Tugas tersebut dinamakan *pipeline*. *Pipeline* merupakan suatu tugas dalam bentuk tabel dan berisi data-data jamaah. Data-data tersebut meliputi nama jamaah, paket umrah yang diinginkan, tanggal estimasi keberangkatan, tanggal *follow up*, estimasi *closing*, dan keterangan lainnya yang

ditandai dengan warna (baik jamaah yang sudah di *follow up*, tidak menanggapi *follow up*, sudah menjadi prospek baik menanyakan secara langsung maupun tidak langsung, daftar dan dp, dan jamaah yang sudah *out*, *refund* maupun di *reject*). Dalam pengerjaan *pipeline*, tiap-tiap *marketing* pun juga memiliki kesulitan tersendiri yang dipaparkan oleh informan pertama, kedua, dan keempat sebagai berikut

“.. ee, kalo pengumpulan *pipeline* tiap seminggu sekali itu menyerahkan hasil *input* data jamaah. Tapi kita kan kadang juga merevisi lagi, merubah lagi. Terus juga tiap harinya ada calon jamaah yang mampir ke *office* atau *stand* nya mina kan pasti kita masukin lagi ke *pipeline* itu. Ya mungkin disitu sih nduk, laporan-laporan yang kadang garai munyeng..” (IN1, 23/11/21)

“..membuat *pipeline* itu masing-masing dikumpulkan juga dalam tempo waktu seminggu sekali. Jadi, ya otomatis itu *pipeline* per minggu pasti dicek dan ditanyakan. setiap kali ditanya tanggal estimasi closing itu aku yang agak bingung untuk menjawab. Karena apa? soale lak wes kayak ngunu iku kan tergantung komunikasiku sama calon jamaah ini..” (IN2, 23/11/21)

“mm.. mungkin tugas *pipeline* itu ya seharusnya seminggu sekali dan pengerjaannya juga harusnya sehari sekali.. Nah, di *pipeline* ini semua data itu dimasukkan, baik yang di *follow up* tadi

itu beliau respon atau tidak ya tetap kita *input*.... terus ditambah nanti prospekan kayak gini toh, jamaah dateng ditambahi lagi, terus ngedit lagi, *follow up* terakhir tanggal berapa.. terus juga kapan itu memutuskan terakhir *follow up* sama beliaunya.. itu semua kan juga butuh waktu, tiap hari ini sudah *follow up* cuma terkadang kan ada yang bales lama atau tidak respon...” (IN4, 24/11/21)

Berdasarkan pemaparan dari ketiga informan tersebut, Karyawan Mina Wisata Islami juga menyampaikan beberapa kendala dalam pengerjaan *pipeline*, sehingga hal tersebut juga akan menghambat dan memicu adanya kesalahan dalam pengumpulan *pipeline*. Kendala tersebut juga bisa berasal dari *marketing* sendiri maupun *customer* (jamaah).

4. *Feedback* yang dirasa kurang ketika melaksanakan pekerjaan

Dalam hal ini, karyawan Mina Wisata Islami terkadang menemui beberapa hal yang dirasa tidak maksimal dalam bekerja, salah satunya adalah *feedback* atau umpan balik yang didapat ketika ia sedang melaksanakan berbagai tugas dan kewajibannya. Hal ini diungkapkan oleh informan pertama dan keempat dalam penyampaianya

“...berhubung ini saya bekerja itu ee.. sebagai *marketing* paling dominan itu ya *follow up* jamaah. Dan dari situ, kadang ngerasa kalau misal kita ini sudah ngasih update info, sudah memenuhi kewajibanku sebagai *marketing* lah

pokoknya, itu terkadang kalau tidak ada respon, kadang dibalas juga ala kadarnya, atau ada juga yang senang lalu responnya baik.. Cuma, kalau tidak respon seperti itu kan ya jadi merasa komunikasinya ini ndak ada hasilnya...” (IN1, 23/11/21)

“dari sisi ini ya bisa dilihat setiap saat kita sudah *follow up*, memberikan info, ya juga kadang tidak respon..yang namanya komunikasi juga harusnya dua arah, nah tapi kalau beliau ndak respon kan jadi apa ya.. jadi kayak ndak ada hasilnya. Selain itu juga dari sendirinya ini merasa gaenak. Kita sudah bekerja disini.. kita diberikan hak setelah bekerja, sedangkan kalo tidak ada closingan kan ya repot juga..” (IN4, 24/11/21)

Berdasarkan hasil pemaparan informan pertama dan keempat menunjukkan, bahwa tiap karyawan pasti mengalami *feedback* yang sama setelah menjalankan suatu kewajibannya sebagai *marketing* ketika berkomunikasi dengan *customer* (jamaah). Karyawan merasa, bahwa apabila *feedback* yang didapat tersebut tidak menyenangkan atau tidak dapat memberikan timbal balik yang sesuai, maka hasilnya tidak akan efektif.

5. Kondisi lingkungan kerja yang tidak dapat diperkirakan

Karyawan Mina Wisata Islami juga mengalami perubahan pada kondisi dan lingkungan kerja. Hal tersebut disebabkan oleh pandemi yang sedang berlangsung sampai saat ini. Oleh karena itu, tiap karyawan yang bekerja

di masa pandemi masih dalam proses adaptasi. Selain itu, dalam proses tersebut ditemukan ketidaknyamanan yang memicu terjadinya stres kerja. Hal tersebut telah dipaparkan oleh informan pertama, kedua, dan ketiga

“..mengenai operasional yang berhubungan sama jam kerja sekaligus jumlah karyawan yang bekerja dalam satu *office* ya nduk. Jam kerja ini berkurang, kalo dulu sebelum pandemi selama 8 jam dan bekerja secara tim yang bisa 2-3 orang. Sedangkan, sekarang dipangkas jadi 7 jam dan hanya diisi 1-2 orang saja per *office*. Jadi, sekarang ini juga berlakunya sistem shift dan pembagian tugasnya juga lebih detail karena yang jaga di *office* itu jumlahnya dikurangi dan ya.. jadi sepi..” (IN1, 23/11/21)

“tentunya ya.. takut kalau bisnisnya tutup dan ya alhamdulillah sampai sekarang ini mina ndak pernah tutup.. hanya saja.. ada penyesuaian, kita tidak masuk *full (all staff)*, tapi dibagi tiap *office* ini hanya diisi 1 orang dan sistem *rolling*. kenapa seperti itu? Karena, dalam keadaan seperti ini, kita itu juga masih memahami dan ngerti kalo kedepannya pasti masih ada jamaah jadi *office* tetap buka tapi dengan mengikuti kebijakan dan protokol yang ada..” (IN2, 23/11/21)

“perubahan ritme kerja yang disesuaikan dengan kondisi tersebut, ee.. apa ya istilahnya segala ketentuan yang terjadi

perubahan secara tiba-tiba itu sangat mempengaruhi sekali.. seperti yang sudah saya katakan tadi, kita juga ada perubahan pola dan jam kerja yang awalnya kita mengerjakan pekerjaan padat, rame-rame tiba-tiba kita harus sendirian..” (IN3, 24/11/21)

Berdasarkan pemaparan informan pertama, kedua, dan ketiga, kondisi lingkungan kerja sangat mempengaruhi kinerja karyawan di masa pandemi. Hal tersebut diperkuat juga pada pemaparan informan ketiga yang menjelaskan, bahwa sesaat sebelum pandemi karyawan dapat saling membantu mengerjakan satu sama lain. Namun, hal tersebut berbeda halnya dengan saat pandemi seperti sekarang ini. Karyawan diharuskan dan hanya diberikan kebijakan untuk bekerja 1-2 orang dalam kantor semasa pandemi. Sehingga, hal tersebut lah yang membuat karyawan terkadang merasa tidak nyaman dan jenuh.

6. Wewenang yang tidak tercukupi untuk melaksanakan tanggung jawab

Karyawan Mina Wisata Islami menyadari kewenangannya saat bekerja adalah memasarkan produk, menyampaikan informasi, dan menjaga hubungan yang baik dengan calon jamaah, jamaah, maupun alumni. Akan tetapi, terdapat persoalan yang mengakibatkan karyawan merasa dalam hal ini ia tidak memiliki kewenangan dalam melaksanakan tanggungjawabnya sebagai *marketing* dan tidak bisa menilai karena ada banyak faktor yang menyebabkan hal tersebut

dapat terjadi. Hal ini dipaparkan oleh informan pertama, kedua, ketiga, dan keempat

“aku pribadi ini ya tetep mikir ini kelanjutannya bakal seperti apa ya? Kalaupun kondisinya akan tetap sama atau bertahan seperti ini terus kan lama-lama jamaah ini juga mengurungkan niatnya untuk berangkat gitu.. yang berujung mereka minta *refund*, itu pasti ada. Lalu bisa aja kan lama-lama jamaah ini bisa lepas satu, dua, sampe akhirnya ya lumayan gitu.... aku kan jadi yopo yonduk.. mau nahan-nahan kan juga ndak bisa” (IN1, 23/11/21)

“ee.. dan berhubung kondisi seperti ini ya, sudah musim susah, terus juga terkadang bermacam-macam pekerjaanku ini ya kadang menghambat aku komunikasi dengan jamaah yang lainnya.. orang-orang yang tiap datang ke stand juga ndak bisa langsung closing dan naruh uang ke kita. Kalo jamaahku sendiri ya dek, jadi.. ee.. apa ya.. ada yang *refund full*, ada yang setengah ya karena macem-macam permasalahannya..toh saya juga kan ndak bisa memaksa beliau untuk *stay* di mina wisata..” (IN2, 23/11/21)

“...namanya kondisi juga seperti sekarang ini ya mbak ya.. jadi ya ada saja.. ee.. jamaah yang kemudian pingin *refund* karna ketidakpastian, karna atau terlalu lama, dan sebagainya ya pasti ada gitu.. kalau misalnya beliau karena ketidak ee..

kayak merasa belum adanya kepastian seperti itu sementara dia udah lunas dan sebagainya ya..mau bagaimana lagi...” (IN3, 24/11/21)

“..sejauh ini ya pasti ada saja jamaah yang ingin refund karena kondisinya. Cuma ya kita konfirmasi lagi, kita tanyakan dan kasih saran lagi.. ya meskipun itu ada yang *refund*, tapi *refund* itu bukan berarti tidak percaya sama kita karna mungkin dari faktor kebutuhan, kondisional seperti ini, mungkin karena keadaan yang seperti ini, karena kebutuhan akhirnya di *refund*..ya.. kita juga ndak bisa kan memaksa beliau begitu..” (IN4, 24/11/21)

Berdasarkan pemaparan keempat informan tersebut, persoalan yang dimaksud tersebut adalah keputusan jamaah dalam mengurungkan niatnya untuk beribadah umrah. Maka dari itu, hal ini merupakan suatu hal yang berada diluar kewenangannya sebagai *marketing*, karena ia tidak memiliki hak atas itu dan jamaah pun memiliki suatu faktor pendorong untuk membuat atau memilih keputusan tersebut.

7. Pengurangan Gaji di Masa Pandemi Covid-19

Dalam hal ini, karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya juga mendapatkan gaji yang telah disesuaikan dengan kondisi pandemi covid-19.

“iya nduk.. ya ada sih, penyebabnya ya karena kondisi ini kan. Cuma kalau ditanya berat ndak dengan apa yang diterima sekarang.. ya, sebisa mungkin saya menerima itu, gitu.. Cuma kan, ya

disini kebutuhan atau pengeluaranku ndak bisa berkurang juga hehe” (IN1, 23/11/21)

“kalo mengalami pemotongan tentu jelas iya dek.. karna kondisi seperti ini juga kan perusahaan juga lagi minim penghasilan. Pemberangkatan jamaah pun ditunda.. jadi ya gitu, buat stres nya ya paling gimana ya.. pengeluaranku tetep sama e dek, kebutuhan ku pun juga kadang bertambah. Kan ada yang suka pengeluaran tidak terduga, yasudah seperti itulah dek” (IN2, 23/11/21)

“ooh kalau mengenai itu tentu dek. Tentu ada perbedaan antara sebelum sama setelah pandemi ini ya jelas berbeda nominalnya.. tapi yo kalo masalah pengeluaranku tetep-tetep ae haha” (IN4, 24/11/21)

Berdasarkan pemaparan ketiga informan diatas menyebutkan, bahwa pengurangan gaji di masa pandemi covid-19 juga menjadi suatu problematika yang akan memicu timbulnya stres dalam bekerja. Hal tersebut dikarenakan kondisi yang tidak memungkinkan perusahaan untuk memberi gaji seperti sebelum pandemi dan jumlah pengeluaran karyawan yang tetap baik sebelum maupun selama masa pandemi.

2. **Upaya dan Hambatan Penanggulangan Stres Kerja di Masa Pandemi Covid-19 pada Karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah**
 - a. **Upaya Karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah dalam Penanggulangan Stres Kerja di Masa Pandemi Covid-19**

Berbagai faktor yang menjadi penyebab stres kerja di masa pandemi dapat ditanggulangi secara adaptif dan efektif oleh karyawan Mina Wisata *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya. Masing-masing karyawan juga memiliki upaya yang berbeda dalam menangani stres kerja yang terjadi. Dari beberapa permasalahan stres kerja yang sudah dijelaskan di atas telah ditanggulangi dengan baik oleh karyawan. Pernyataan informan pertama, kedua, ketiga, dan keempat telah dipaparkan sebagai berikut

1. Tuntutan Kerja dan Pengurangan Gaji di Masa Pandemi Covid-19

Permasalahan mengenai tuntutan kerja dan pengurangan gaji di masa pandemi covid-19 yang telah dipaparkan masing-masing informan dapat diatasi dengan baik, hal tersebut juga didukung oleh pernyataan informan pertama, kedua, ketiga, dan keempat

“kalo untuk aku pribadi ini.. ya aku menanggapinya tuntutan dalam mencari jamaah ini bisa juga sebagai hiburan dan sebagai hikmah. Hiburannya apa? ya ketika aku bekerja gini sudah bisa bertemu langsung dengan banyak calon jamaah, walaupun beliau hanya sekedar mampir dan tanya-tanya gitu ya ke stand. Lalu bercerita gitu lama, walaupun ujung-ujungnya ndak *closing* hehe.. tapi gapapa itu juga sudah ngebuat aku senang karena bertemu sama banyak orang, dengan sifat dan cerita yang berbeda juga..” (IN1, 23/11/21)

“..terus juga opo yo.. dari aku sendiri juga sangat mempercayai rezeki dek. Jadi,

selama kondisinya kayak gini itu semakin yakin rezeki udah ada yang ngatur. kalau misalkan dapet tambahan closing ya itu sudah tak anggap rezeki..” (IN2, 23/11/21)

“yang pertama dan yang paling penting itu kita tau, kita sama- sama memahami kondisi, kita sama-sama paham bahwa ini adalah ujian bersama gitu, bukan ujian owner atau karyawan saja.. sehingga ini juga harus ditanggung bersama sama ee.. ownernya bisa untuk tidak menutup kantor dan karyawannya masuk seperti biasa kerja, dengan menyesuaikan kebijakan-kebijakan yang baru..” (IN3, 24/11/21)

“..yang bikin kita kayak wah.. pandemi ini bener-bener puasa gitu lohh.. sekarang ini kondisinya belum ada keberangkatan, jadi jamaah ini susah didapat dan kita pun otomatis juga harus bersabar dengan kondisi yang seperti itu.. tapi kalo dari diri sendiri yo tak gae motivasi oh iyo rek aku ndelok konco-koncoku wes podo closing bulan iki, kok aku durung closing-closing.. gitu seh.. aku harus yaapa ini, aku harus visit langsung kah ke jamaah, dan pada akhirnya ya aku juga mengevaluasi diri sendiri” (IN4, 24/11/21)

Keempat informan tersebut menyadari, bahwa segala tuntutan kerja dan pengurangan gaji yang dialami semasa pandemi merupakan suatu ujian yang harus dihadapi oleh tiap

karyawan sekaligus *owner*. Selain itu, karyawan juga merasa hal ini merupakan sebuah tuntutan yang baru, karena terjadi pada kondisi yang berbeda. Sehingga, informan pertama dan kedua lebih menghadapi masalah ini dengan lapang dada, yakni mengaggap sebagai hiburan, hikmah, semakin banyak bersyukur dan dimanfaatkan untuk bisa beribadah lebih baik lagi. Sedangkan, informan ketiga menyatakan, bahwa kondisi seperti ini lah yang seharusnya digunakan untuk saling menguatkan satu sama lain dan bisa saling evaluasi diri yang diperkuat oleh pernyataan informan keempat.

2. Peranan Ganda dan Tuntutan Waktu

Dalam berbagai kesulitan untuk menjalani dua peran atau bahkan lebih, karyawan Mina Wisata Islami juga memiliki penanggulangan untuk meminimalisir setiap kesalahan yang terjadi pada setiap pekerjaannya. Hal ini juga berlaku dan sama halnya dengan penanggulangan karyawan dalam menghadapi tuntutan waktu yang diberikan oleh perusahaan dalam pengumpulan tugas, informan pertama, kedua, dan keempat telah menyampaikannya sebagai berikut

“ee.. artinya gini, kita juga harus tau mana-mana yang harus dikerjakan dulu, jadi ada prioritasnya.. ini yang dikerjakan lebih dulu, ini yang enggak, ini yang memang harus dikumpulkan lebih dulu.. ya semuanya tetep ada schedule nya, kita harus bisa menentukan sendiri. Ya semuanya itu dikerjakan *step by step*..”
(IN1, 23/11/21)

“..kadang gitu kalo lagi jaga bareng ya saling bantu dek.. saling menawarkan bantuan gitu, sekiranya apa yang bisa tak bantu ya dibantu, begitupun dengan aku kalo lagi ada kesulitan mengerjakan beberapa hal yang tidak bisa aku selesaikan sendiri, ya temen-temen yang lain ikut bantu..tapi, sebisa mungkin aku mendahulukan mana yang deadline nya lebih cepat” (IN2, 23/11/21)

“..mm.. aku tetap pilah-pilah si dek, biasanya ya aku dahulukan yang memang tugasnya harus dikumpulkan pada saat itu juga. Cuma, kl ndak nangani gitu ya tetep lah yang namanya tim itu kalo bisa saling melengkapi satu sama lain... jadi ya walaupun kita repot atau terlalu banyak pekerjaan yang harus dikerjakan ya sana-sana saling membantu..” (IN4, 24/11/21)

Berdasarkan pemaparan diatas, karyawan Mina Wisata Islami menanggulangnya dengan cara memprioritaskan tugas utama dan mengerjakannya secara bertahap. Apabila suatu tugas memiliki *deadline* yang jaraknya cepat dengan hari tersebut, maka ia akan menyelesaikannya terlebih dahulu. Selain itu, jika ia tidak mampu menangani beberapa tugas tersebut, maka karyawan lainnya pun juga tergerak untuk membantu.

3. *Feedback* yang dirasa kurang ketika melaksanakan pekerjaan

Dalam menanggapi hal ini, karyawan Mina Wisata Islami tetap profesional dalam bekerja dan mengutamakan pemberian layanan

serta komunikasi yang baik dengan jamaah. Hal ini juga telah dipaparkan oleh beberapa informan, yakni informan pertama dan keempat

“kalau bicara menjaga hubungan kan ya tetep kita harus komunikasi intens, kita komunikasikan terus, kita sampaikan terus, feedbacknya apa dari mereka.. ya kita harus tetap terima.. dengan kita memberikan informasi.. ya misalnya informasi apa? ya bisa terkait fasilitas umrah nya, harga nya, terus kemudian ee.. perlengkapan yang diterima apa aja. Ketika itu semua sudah disampaikan, jamaah juga sudah menerima informasi seperti itu.. bahkan sampe ya.. informasi-informasi diluar produk sudah diterima..” (IN1, 23/11/21)

“untuk mengatasi *feedback* yang kurang memuaskan ya.. kita bisa dengan menjalin komunikasi yang baik dengan para jamaah atau calon jamaah begitu, kita edukasi jamaah, edukasi calon jamaah, kita selalu sampaikan update-an informasi-informasi mengenai perkembangan ibadah umrah sejauh ini seperti apa.. begitu” (IN3, 24/11/21)

“dalam penyampaian informasi apapun itu atau menanyakan tentang kabar yaa intinya harus tetap memberikan kesan dan berkomunikasi yang baik kepada jamaah..” (IN4, 24/11/21)

Berdasarkan pernyataan informan tersebut dapat dilihat, bahwa tiap karyawan tetap menanggapi dengan baik segala *feedback* yang

diterima dari jamaah. Selain itu, karyawan Mina Wisata Islami juga mengedepankan komunikasi yang baik serta intens, sehingga ia dapat memberi kesan yang baik di mata jamaah. Selain itu, karyawan juga selalu menyampaikan dan membagikan informasi terkait perkembangan ibadah umrah. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan adanya suatu *feedback* yang baik dan yang diinginkan oleh masing-masing marketing dari jamaah.

4. Kondisi Lingkungan Kerja

Mina Wisata Islami *Tour and travel* Surabaya telah mengalami berbagai perubahan kebijakan selama masa pandemi. Perubahan tersebut dimulai dari *Work From Home* selama masa PSBB dan PPKM darurat sampai akhirnya seluruh karyawan dapat bekerja di *office*, meskipun terdapat kebijakan baru lagi yang telah dipaparkan pada faktor penyebab sebelumnya, yakni pada perubahan pola dan ritme kerja.

“yaa.. mau bagaimana lagi ya nduk, mau gamau ya harus diterima karena memang kebijakannya seperti itu..” (IN1, 23/11/21)

“jadi yaa karena penyesuaian itu ya kita terima, aku pun juga *welcome* karena mungkin ndak tau ya ini pasti juga salah satu strategi nya beliau, terus disisi lain juga kita mengikuti anjuran dari pemerintah yang dulu ada pembatasan itulo dek.. ya itu sampai sekarang diberlakukan” (IN2, 23/11/21)

“yaa.. itu kan memang menyesuaikan, semuanya kan menyesuaikan mba itu..

dan itu juga sudah umum, bahkan ada travel yang memutuskan untuk close tutup gitu atau ganti bidang pekerjaan lain begitu, tapi mina wisata ini tidak ada kebijakan seperti itu..” (IN3, 24/11/21)

Berdasarkan pernyataan yang telah dipaparkan oleh informan pertama, kedua, dan ketiga dalam hasil wawancara, karyawan Mina Wisata Islami tetap menerima dan menyesuaikan diri pada segala kebijakan perusahaan serta pemerintah dalam bekerja di masa pandemi covid-19. Karyawan Mina Wisata Islami juga membantu untuk memahami dan pengertian terhadap hal tersebut, karena kondisi perusahaan yang ingin tetap *survive* dan tidak ingin mengecewakan jamaah.

5. Wewenang yang tidak tercukupi untuk melaksanakan tanggung jawab

Karyawan Mina Wisata Islami sadar akan posisi dan kewenangannya sebagai *marketing* dalam perusahaan. Akan tetapi, dalam bekerja ada kalanya ia harus berhadapan dengan suatu persoalan, yakni keinginan *customer* (jamaah) yang harus dipenuhi. Jamaah dapat berkeinginan untuk membeli suatu produk dan me-refund suatu produk setelah membeli. Keinginan jamaah untuk me-refund pembelian dikarenakan oleh berbagai faktor dan melewati berbagai pertimbangan. Dalam hal ini, karyawan Mina Wisata Islami tidak memiliki wewenang atas itu. Namun, masing-masing dari karyawan Mina Wisata Islami juga mengupayakan agar hal tersebut dapat diminimalisir.

“cuman aku bujuk bujuk lagi, ngomong dengan baik-baik. Cuma beliaunya memang kayak iya mbak kalo niat memang masih ada, tapi ya kita juga masih ada kendala.. makannya mau saya ambil dulu. Ya namanya kita *marketing* juga yo eman yo nduk, udah lunas juga, eman, sudah niat juga, dan akhirnya kok ya dibatalkan gitu aja.. kita memang belum ada kepastian mau berangkat kapan, tapi setidaknya jangan dibatalkan, tapi diambil dulu aja uangnya separuh.. aku dulu juga udah bilang gitu se, apa ndak eman ibu sudah diniatkan kok ternyata dibatalkan, ya tetep kita kasih pengertian secara pelan-pelan kayak gitu..” (IN1, 23/11/21)

“Dan juga apa yaa.. aku juga tidak merasa kekurangan informasi ke jamaah.. *of course*.. kita saling menguatkan dan memotivasi juga. Walaupun, aku tidak bisa memaksa jamaah untuk *stay* di mina wisata. Setidaknya aku sudah menjalankan tugasku, sudah melakukan yang terbaik dan yaa.. meskipun ada yang refund gitu justru aku malah merasa *trigger* untuk berusaha lebih keras lagi..” (IN2, 23/11/21)

“.. untuk masalah seperti itu ya tentunya kita berikan pemahaman dan penjelasan terlebih dahulu.. tapi kalau misalnya beliau merasa ee ndak nyaman atau kurang nyaman dengan ketidakpastian-ketidakpastian selama pandemi ini..ya

kita persilahkan kita *refund* tapi *refund* sebagian.. tujuannya apa? ya biar beliau merasa nyaman ee.. kitanya juga ndak merasa terbebani dengan dana yang sudah dipegang...ya ituu pada akhirnya kita berikan *win win solution* ya.. ee.. solusi yang sekiranya tepat dan yang bisa mengakomodir keduanya..” (IN3, 24/11/21)

“Salah satu hal yang tak lakuin ya *follow up*, kita saling berkabar intens menanyakan kabar, dan lain sebagainya. Biasanya juga kirim atau meneruskan tausiyah, doa-doa, update informasi terkait umrah, gitu.. kalau sejauh ini ya ada jamaahku yang ingin *refund* karena kondisinya, tapi beliau tetep berusaha gitulo bagaimana caranya supaya beliau ini ndak sampe batal niatnya.. intinya ya kita tanyakan, alasannya kenapa, kalau dari kitanya sendiri bisa memberi saran ya silahkan, cuma kalau belum bisa memberi saran biasanya kita diskusi gitu sama pimpinan dan temen-temen lainnya.. kalo jamaah ini seperti ini solusinya gimana ya..” (IN4, 24/11/21)

Berdasarkan pernyataan diatas, karyawan Mina Wisata Islami berupaya untuk membangun dan menunjukkan kepedulian secara intens pada jamaah saat berkomunikasi. Karyawan Mina Wisata Islami juga berusaha sekeras mungkin, agar dapat memberikan kesan dan citra yang baik. Jika terdapat jamaah yang berkeinginan untuk mengurungkan niatnya, maka karyawan

tetap mendiskusikan hal tersebut secara baik-baik dengan jamaah maupun pimpinan dan sesama rekan karyawan untuk mencari solusi yang terbaik. Akan tetapi, dalam pemaparan tersebut terdapat suatu pernyataan yang dapat menghambat kelancaran komunikasi, yakni keterbatasan dan ketidakjelasan informasi yang akan disampaikan pada jamaah. Namun, di sisi lain dan dalam kondisi apapun itu, karyawan Mina Wisata Islami tetap mengedepankan hubungannya dengan jamaah. Hal tersebut dilakukan, agar kedua belah pihak tidak saling terbebani.

b. Upaya Perusahaan dalam Penanggulangan Stres Kerja di Masa Pandemi Covid-19 pada Karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah

Selain itu, perusahaan juga berperan penting dalam mengatasi stres kerja yang dialami oleh karyawan Mina Wisata *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya. Hal tersebut dapat terlihat dari pernyataan yang telah disampaikan informan pertama, kedua, ketiga, dan keempat sebagai berikut

1. Tuntutan Kerja dan Peranan Ganda

Perusahaan tentu akan mengamati seluruh kegiatan yang dilakukan oleh karyawan. Kegiatan tersebut meliputi segala pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan dan telah menjadi suatu tuntutan bagi karyawan saat bekerja. Adapun Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya juga masih beroperasi dan mengejar target dalam mendapatkan jamaah di masa pandemi covid-19, sehingga ia memberikan berbagai peran pada masing-masing

karyawannya. Akan tetapi untuk meminimalisir dan mengatasi tuntutan tersebut, perusahaan memiliki berbagai upaya yang telah dipaparkan oleh informan berikut

“..terus juga.. antara upah dan *fee* itu dibedakan loh nduk walaupun di kondisi yang lagi kayak gini tuh masih ada *fee* yang diberikan beliau kalau misal kita dapat jamaah sesuai dengan target..,” (IN1, 23/11/21)

“...Beliau juga memberi *reward* berupa materi juga yaitu penambahan ee.. upah gitu.. siapa yang tiap bulannya bisa mencapai atau memenuhi target..” (IN2, 23/11/21)

“..paling banyak, yang paling memacu kita buat semangat *closing* sekarang ini ya dari pimpinan masih ngasih *reward* lah istilahnya dari pimpinan sudah ngasih masukan, sudah ngasih *effort* kayak gitu ya biar kita itu semangat..” (IN4, 24/11/21)

Berdasarkan pemaparan informan pertama, kedua, dan keempat menyatakan, bahwa meskipun berada dalam kondisi pandemi seperti saat ini, perusahaan tetap memberikan *reward* pada karyawan yang mampu mencapai target. Selain itu, *reward* juga merupakan bentuk upaya perusahaan untuk memberikan apresiasi yang lebih serta untuk mempertahankan hasil dan kinerja yang maksimal pada karyawan. Karyawan juga merasakan adanya *support* atau dukungan yang diberikan oleh perusahaan dalam

bekerja dan hal tersebut dipaparkan oleh informan pertama, kedua, dan ketiga

“..terus juga beliau selalu memberikan *support* kayak mungkin sekedar sharing-sharing ilmu agama atau umum yang bisa diaplikasikan kalo kita kerja.. setiap rapat selalu memberikan evaluasi dan solusi..” (IN1, 23/11/21)

“Terus juga ya setiap senin itu kan kita meeting.. itu kita selalu dikasih tausiyah dan baca qur’an juga. Nah dari situ, itu pasti selalu ada satu ayat yang dijabarkan..” (IN2, 23/11/21)

“...kalau untuk motivasi juga alhamdulillah di sitem kita ada ustadz yang kemudian sering memberi motivasi secara spiritual, ee.. minimal satu minggu sekali itu ada tausiyah gitu ya.. kita ngaji bersama, kemudian ada tafsirnya yang nanti kita kaji. Nah itu juga salah satunya menjadi penguat secara spiritual.. inshaAllah kita tidak sampai goyah gitu menghadapi ujian seperti ini.. memang berat, tetapi berat atau ringan itu kan subyektif ya mbak ya gitu.. sehingga, itu kita olah begitu dan kita ndak sampai terpuruk, secara psikologis juga agar kita ndak sampai drop” (IN3, 24/11/21)

Pada pemaparan informan diatas, dapat diketahui bahwa perusahaan memberikan motivasi secara menyeluruh pada karyawan. Adapun motivasi tersebut diberikan dalam konteks yang umum (mengenai pekerjaan) maupun dalam konteks spiritual. Akan tetapi,

dalam hal ini perusahaan juga mengutamakan motivasi secara spiritual, agar karyawan dapat mengelola stres kerja pada hal yang positif dan sesuai dengan anjuran agama. Hal tersebut juga didukung oleh sistem perusahaan.

Perusahaan memiliki seseorang yang sangat memahami hal tersebut dan mengadakan kegiatan yang mengkaji mengenai pekerjaan dengan landasan Al-Qur'an. Hal tersebut selalu diadakan satu kali dalam satu minggu. Selain itu, adanya pengadaan evaluasi yang diadakan setiap minggu juga setidaknya dapat meringankan beban karyawan, karena ia dapat mengetahui letak tiap kesalahan dan mencari solusinya secara bersama-sama.

2. *Feedback* yang dirasa kurang ketika melaksanakan pekerjaan dan wewenang yang tidak tercukupi untuk melaksanakan tanggung jawab

Dalam hal ini, perusahaan pun cukup mengerti akan situasi dan kondisi yang dialami karyawan. Selain itu, ia juga paham akan batasan kapasitas (kemampuan) karyawan dalam menjalankan perannya. Maka dari itu, perusahaan terus melakukan pengembangan kapasitas kepada karyawan, agar ia senantiasa mampu untuk beradaptasi dengan segala perubahan yang ada terlebih pada situasi dan kondisi saat ini, seperti pernyataan yang dipaparkan oleh informan pertama dan kedua

“... terus juga untuk membangkitkan semangat lagi gitu dibantu sama beliau dicarikan prospekan.. terus juga mengajak untuk *visit* itu ke instansi,

organisasi, mm intinya ke calon jamaah maupun alumni” (IN1, 23/11/21)

“..Lalu, kita selalu dikasih tausiyah dan baca qur’an juga. Nah dari situ, itu pasti selalu ada satu ayat yang dijabarkan dan itu secara tidak langsung membantu kita untuk terhubung dan saling komunikasi..” (IN2, 23/11/21)

Berdasarkan pemaparan tersebut, perusahaan tetap aktif untuk memberikan arahan dan kegiatan dalam mengembangkan kapasitas karyawan saat bekerja. Hal tersebut dibuktikan oleh perusahaan yang seringkali mengadakan dan mengajak karyawan untuk kunjungan langsung pada suatu instansi maupun organisasi. Kemudian, kegiatan tersebut bertujuan untuk memperluas jaringan dan menjalin hubungan yang baik dengan calon jamaah. Hal ini akan selalu didokumentasikan sebagai informasi yang akan dibagikan guna menunjukkan adanya aktivitas *Mina Wisata Tour and travel* Haji Umrah Surabaya yang masih berlangsung selama pandemi. Selain itu, motivasi secara spiritual yang diberikan secara rutin dalam upaya penanggulangan stres karena tuntutan kerja, juga dapat dimanfaatkan dan dibagikan karyawan untuk tetap berhubungan baik dengan calon jamaah maupun jamaah.

3. Kondisi Lingkungan Kerja

Dalam lingkungan kerja, *Mina Wisata Tour and travel* Haji Umrah menerapkan kebijakan baru selama pandemi. Perusahaan

mengubah sistem dan pola kerja karyawan di masa pandemi. Perubahan tersebut tentunya akan berdampak pada kondisi internal maupun eksternal masing-masing karyawan. Akan tetapi, perusahaan juga dapat mengatasinya dengan baik dan hal ini juga dibuktikan dengan pemaparan informan pertama, kedua, dan keempat

“..terakhir kemarin acara halal bihalal sama para TL (*Tour Leader*) mina, waktu idul adha kemarin juga masih ngumpul gitu...” (IN1, 23/11/21)

“...kalo dari segi pimpinan itu ya sangat kuat banget sih dek menurutku juga beliau ini memberikan kesan yang sangat baik. Selain itu juga beliau sangat meyakinkan dan selalu *positive thinking* bahwa ini gak akan selamanya seperti ini kok dan pokoknya beliau ini tidak mau travel dialihkan selain dalam bidang umrah ya...” (IN2, 23/11/21)

“..terus ya kadang yang terbaik itu ya pimpinan ini juga turut membantu, mendukung, terus memotivasi di saat seperti ini...” (IN4, 24/11/21)

Pada pemaparan ketiga informan diatas, perusahaan tetap menjaga dan memberi kesempatan pada seluruh karyawannya untuk dapat berkomunikasi serta berinteraksi secara langsung. Hal tersebut juga dibuktikan dengan hubungan perusahaan dengan seluruh karyawan, bahkan dengan *tour leader* Mina Wisata Islami yang masih tetap terjaga sampai saat ini. Perusahaan juga seringkali mengadakan pertemuan bersama seluruh karyawan dan *tour*

leader pada *event* tertentu, sehingga hubungan perusahaan dengan karyawan maupun *tour leader* tetap terjaga serta tidak memutus komunikasi dan kebersamaan meskipun berada dalam kondisi lingkungan kerja di saat kondisi seperti ini.

Berdasarkan seluruh pernyataan tersebut, upaya perusahaan yang paling terlihat dan sangat berpengaruh bagi karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya untuk tetap menciptakan kinerja terbaik adalah dengan cara pemberian motivasi dan *reward*. Selain itu, perusahaan juga masih rutin mengadakan *visit* ke lokasi calon jamaah, jamaah, maupun alumni. Hal tersebut dilakukan perusahaan guna membuka peluang dan memperluas jangkauan pemasaran.

c. Hambatan Karyawan dalam Melakukan Upaya Penanggulangan Stres Kerja di Masa Pandemi Covid-19

Adapun suatu hal yang dapat membawa pengaruh pada upaya yang telah dilakukan karyawan dalam menanggulangi stres kerja. Hal ini berasal dari teknik yang diambil dalam memecahkan suatu permasalahan dan telah dipaparkan informan pada upayanya dalam menghadapi suatu tuntutan kerja

“....aku sendiri juga sangat mempercayai rezeki dek. Jadi, selama kondisinya kayak gini itu semakin yakin rezeki udah ada yang ngatur. kalau misalkan dapet tambahan closing ya itu sudah tak anggap rezeki...” (IN2, 23/11/21)

Pernyataan informan tersebut memaparkan, bahwa ia selalu berfikir positif dalam mendapatkan jamaah, meskipun ia mengetahui hal ini akan susah

dilakukan pada kondisi yang serba tidak pasti seperti sekarang ini. Kemudian, dalam memperoleh hasil, ia hanya percaya akan rezeki dan menyerahkan semuanya pada yang maha kuasa. Selain itu, terdapat beberapa persoalan yang masih terjadi dalam upaya penanggulangan stres kerja yang dialami oleh Karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya. dan disampaikan oleh informan, yakni

“meskipun di awal bingung ngerjakno tekan endi, tapi satu-satunya jalan apa? ya tetep dikerjakan.. jadi ndak ada waktu gae putus asa.. paling yo iku beberapa menit. Kalo masalah efektif opo enggake iku yo aku cukup dikatakan efektif sih dek.. karena ini subjektif. Jadi kondisional, kalo dikatakan stres ini ngebuat aku ndak efektif ya aku ga setuju. Karena apa? kan kalo misal ini pekerjaanku ya, itu pasti masih akan tak kerjakan sampai selesai. Walaupun, mungkin mengerjakannya butuh waktu lebih dari yang ditentukan mungkin ya.. hehe..” (IN2, 23/11/21)

“..yaapa ya.. kayak mau ngumpulin kerjaan itu ya.. ndang setiap minggunya ini harus dikumpulin dan sampe aku itu pernah ndak ngumpulin gitulo.. ee apa ya rumitnya ini sebenarnya gampang sih.. karena terlalu banyak tabel.. jadi akhirnya kayak mata itu kan.. mm susahnya tuh kadang salah penempatan aja se, terus kadang kan males dan itu penyakit gitu loh hahaha.. soale kan masalahe buanyak se, ndelok ae rasane wes waduh.. pokoe selagi kerjaanku masalah kayak gitu.. ndak beres, tapi kan aku disini tetap tanggung jawab gitu loh.. tanggung

jawab dalam artian aku sama jamaah tetep komunikasi..” (IN4, 24/11/21)

Berdasarkan pemaparan diatas, karyawan Mina Wisata Islami masih mengalami adanya persoalan atau kendala dalam melakukan upaya tersebut. Persoalan tersebut berasal dari ketidakefektifan kerja, keefisienan waktu dan karakteristik individu. Selain itu adapun suatu hambatan yang ditentukan, karena ketidakpastian informasi selama pandemi yang dipaparkan informan sebagai berikut

“...kita memang belum ada kepastian mau berangkat kapan..” (IN1, 23/11/21)

“tapi kalau misalnya beliau merasa ee ndak nyaman atau kurang nyaman dengan ketidakpastian-ketidakpastian selama pandemi ini..” (IN3, 24/11/21)

Berdasarkan pernyataan tersebut, ketidakjelasan atau ketidakpastian informasi yang berkenaan dengan keberangkatan ibadah umrah menjadi suatu hambatan bagi karyawan dalam mempertahankan jamaah.

d. Hambatan Perusahaan dalam Melakukan Upaya Penanggulangan Stres Kerja di Masa Pandemi Covid-19

Pada pernyataan upaya penanggulangan stres kerja yang dilakukan oleh perusahaan pada karyawan Mina Wisata *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya diatas, para informan secara dominan memberikan pernyataan, bahwa perusahaan akan memberi reward pada karyawan apabila mencapai target yang diinginkan perusahaan. Dalam hal tersebut, adapun beberapa pernyataan dari informan kedua, ketiga, dan keempat yang memaparkan, bahwa adanya hambatan mengenai hal tersebut, yakni

“kalau mengenai itu ya.. namanya perusahaan mempunyai banyak kantong ya, dan kita sebagai karyawan pun masih dipekerjakan. Saya sebagai karyawan ya juga sangat merasakan hal itu, ya kamu juga sebagai orang yang menjalankan bisnis operasional gimana sih dek, pasti juga banyak yang dipikirkan karena bawahannya ini bukan cuma satu atau dua orang.. dan yang tak rasa juga ndak cuma saya yang merasakan.. jadi ya pasti ada saja strateginya, entah itu menggunakan keuntungan atau omset yang terdahulu..” (IN2, 23/11/21)

“...karena operasional ini harus tetap jalan dan travel tidak ada omset sama sekali, artinya dia harus mengambil tabungannya.. keuntungan-keuntungan yang lalu ini diambil, untuk memenuhi kebutuhan operasional sekarang. ee.. lalu kalau dibilang berat juga pasti ya sangat berat sekali.. terutama bagi *owner* itu sangat berat...” (IN3, 24/11/21)

“kalau dibilang ada perubahan dan berdampak ya pasti.. yang jelas memang ada perubahan. Kemudian, cukup berdampak itu jelas iya. kalau memang ada satu dan lain hal.. yang menjadi hambatan .. ee tapi, saya rasa manajemen juga punya strategi finansial yang cukup baik untuk mengantisipasi hal-hal tersebut, kalau memang toh itu berdampak ya saya ndak tau sampai sejauh mana..” (IN4, 24/11/21)

Berdasarkan pernyataan informan tersebut, dapat terlihat bahwa segala upaya yang dilakukan oleh perusahaan dalam hal operasional pun pasti terdapat hambatan-hambatan yang tidak dapat dijelaskan lebih lanjut oleh karyawan Mina Wisata Islami,

karena hal tersebut juga merupakan privasi perusahaan dan ia juga tidak mengetahui secara pasti mengenai hal tersebut.

C. Analisis Data

Analisis data merupakan tahap terpenting dan tahap terakhir pada jenis penelitian kualitatif. Analisis data berfungsi sebagai penelaah data yang sudah didapatkan dari beberapa narasumber. Selain itu, analisis data juga dapat memberikan penjelasan dan memastikan kebenaran temuan penelitian. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, peneliti menemukan gambaran mengenai Stres Kerja di Masa Pandemi Covid-19 pada Karyawan Mina Wisata *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya.

1. Analisis Faktor Penyebab Stres Kerja di Masa Pandemi Covid-19 pada Karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya

a. Fenomena Stres Kerja di Masa Pandemi Covid-19 pada Karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya

Anoraga mendefinisikan, bahwa stres merupakan bentuk respon terhadap siklus perubahan lingkungan. Perubahan tersebut memunculkan rasa tidak nyaman, sehingga karyawan akan menghadapi konflik internal yang berakibat pada kondisi fisik maupun jiwa.⁹⁴ Dalam hal ini, karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya menyadari dan mengalami adanya perbedaan ketika bekerja di masa pandemi covid-19. Pemaparan data wawancara diatas menunjukkan, bahwa tiap karyawan memiliki kekhawatiran dan kecemasan yang tidak terlepas selama bekerja di masa pandemi. Hal tersebut dikarenakan oleh kondisi

⁹⁴ Panji Anoraga, *Psikologi Kerja* (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), hlm. 108

pandemi yang menghambat seluruh kegiatan termasuk pembatalan keberangkatan jamaah umrah.

Di masa pandemi, Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya memutuskan untuk tetap beroperasi, kecuali pada saat PPKM darurat dan PSBB yang mengharuskan kantor tutup karena anjuran pemerintah. Namun, berdasarkan pernyataan-pernyataan informan di atas, seluruh karyawan tetap memiliki tugas dan tanggung jawab yang harus dijalankan untuk *me-maintenance* dan menjalin hubungan yang baik dengan jamaah, meskipun hal tersebut dilakukan dari rumah. Pada saat itu juga kekhawatiran tersebut dapat terjadi karena ketidakjelasan informasi yang beredar di masa pandemi dan adanya jamaah yang mengurungkan niatnya untuk ibadah umrah. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa, stres kerja dapat timbul karena ketidakjelasan informasi dan perubahan kondisi secara bersamaan, sehingga karyawan tidak memiliki kuasa atas hal tersebut.

Dengan demikian, peneliti dapat menganalisa bahwa hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Anoraga. Berdasarkan penelitian, stres kerja merupakan suatu respon yang timbul terhadap siklus perubahan lingkungan dan mengarah pada hal yang spesifik sesuai dengan kondisi yang ada. Perubahan lingkungan yang dimaksud adalah masa pandemi covid-19, sehingga hal ini dapat menimbulkan banyak perasaan khawatir hingga tidak nyaman yang ada dalam diri karyawan Mina Wisata Islami ketika bekerja.

Adapun tabel yang menjelaskan mengenai kegiatan dan perubahan kondisi kerja pada saat sebelum dan setelah pandemi. Kemudian, tabel ini

juga dapat dilihat sebagai rujukan atas faktor-faktor yang menyebabkan adanya stres kerja mengenai tuntutan kerja, peran ganda, tuntutan waktu, dan kondisi lingkungan kerja yang tidak bisa diperkirakan pada masa pandemi covid-19⁹⁵ :

Sebelum Pandemi Covid-19	
Jumlah Karyawan	13 (Karyawan Tetap berjumlah 7 Orang yang terbagi di dua kantor, yakni kantor kartini dan ketintang. Kemudian, 6 Orang lainnya terbagi dan terkadang <i>rolling</i> antar dua mall, yakni Tunjungan Plaza dan Royal Plaza)
Pekerjaan	<p>Informan 1 : <i>Marketing</i>, mengantar vaksin meningitis dan berbagai persyaratan administrasi lainnya.</p> <p>Informan 2 : <i>Marketing, digital and design marketing</i>, pembuatan <i>id card</i>, dan label bagasi jamaah.</p> <p>Informan 3 : <i>Marketing</i>, mengurus berbagai persuratan, dan berbagai persyaratan administrasi lainnya</p> <p>Informan 4 : <i>Marketing</i>, mengantar pembuatan paspor,</p>

⁹⁵ Hasil Observasi selama melakukan Kegiatan PPL pada tanggal 15 September-15 November 2021

	dan berbagai persyaratan administrasi lainnya.
Sistem dan Pola Kerja	Karyawan bekerja Secara Tim dan terbagi menjadi dua, yakni tim madinah (3 orang) dan tim makkah (3 orang) untuk yang di <i>mall</i> . Tunjangan Plaza dikoordinasi oleh tim madinah, sedangkan Royal Plaza dikoordinasi oleh tim makkah.
Setelah Pandemi Covid-19	
Jumlah Karyawan	11 (2 Karyawan Cuti sampai pada perbaruan ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan atau sampai kondisi pulih)
Pekerjaan	Berdasarkan data pekerjaan yang telah dipaparkan selama sebelum pandemi di atas, karyawan memiliki beberapa perubahan dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal ini berkaitan dengan adanya spesialisasi pekerjaan dan peran ganda, karena pekerjaan yang dikerjakan ini tidak biasa dilakukan pada saat sebelum pandemi. Kemudian, karyawan yang meng- <i>handle</i> pekerjaan tersebut juga sedang cuti.

	<p>Informan 1 : <i>Marketing, input pipeline</i>, menata buku induk, dan masih mengurus beberapa persyaratan administrasi seperti pembuatan rekom untuk imigrasi dan kemenag.</p> <p>Informan 2 : <i>Marketing, input pipeline, digital and design marketing</i>, perlengkapan, dan pembukuan operasional perusahaan.</p> <p>Informan 3 : <i>Marketing, input pipeline</i>, mengurus berbagai persuratan, dan berbagai persyaratan administrasi lainnya.</p> <p>Informan 4 : <i>Marketing, input pipeline</i>, menginput data paspor (pengecekan <i>expired</i> paspor dan vaksin meningitis), dan masih mengurus beberapa persyaratan administrasi seperti pembuatan rekom untuk imigrasi dan kemenag.</p>
Sistem dan Pola Kerja	<p>Karyawan melakukan pekerjaan secara individual (tidak lagi dibagi tim) dan menggunakan sistem <i>rolling</i> (berlaku di <i>mall</i> dan kantor) serta <i>shift</i> (berlaku di <i>mall</i>) dalam bekerja. Hal tersebut dikarenakan kapasitas karyawan yang harus dibatasi</p>

	<p>selama pandemi covid-19. Apabila di kantor, maka tidak ada sistem shift, karena jam kerja hari Senin sampai Jumat pukul 09.00-16.00 WIB dan Sabtu pada pukul 09.00-14.00. Sedangkan, jika di <i>mall</i>, maka karyawan bekerja dengan sistem <i>shift</i>, yakni <i>shift</i> pertama pada pukul 10.00-17.00 WIB dan <i>shift</i> kedua pada pukul 15.00-22.00 WIB.</p>
--	---

b. Faktor Penyebab Stres Kerja di Masa Pandemi Covid-19 pada Karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya

Berdasarkan beberapa data yang diperoleh dari beberapa informan diatas, karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah mengalami kesulitan yang disebabkan oleh beberapa kondisi. Kondisi tersebut dapat memicu stres kerja dan disebut sebagai *stresors* oleh Handoko.⁹⁶ Adapun *stresors* tersebut sesuai dengan yang disebutkan Handoko dan telah disampaikan oleh informan pada Penyajian Data, yakni :

1. Tuntutan kerja

Tuntutan kerja meliputi suatu fokus yang berkenaan dengan pekerjaan, yakni beban kerja, cara kerja, situasi serta kondisi yang dirasakan

⁹⁶ T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi Kedua* (Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta, 2011), hlm. 200

oleh karyawan ketika bekerja.⁹⁷ Berdasarkan penelitian, karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya memaparkan, bahwa tuntutan kerja yang di alami masih sama seperti sebelum pandemi. Tuntutan tersebut berasal dari target untuk mendapatkan jamaah pada setiap bulannya. Akan tetapi, tuntutan ini dirasa lebih berat, karena tantangannya adalah karyawan harus mendapatkan jamaah dalam kondisi pandemi yang masih berlangsung sampai saat ini. Selain itu, apabila karyawan tidak bisa mendapatkan jamaah untuk ditargetkan closing, maka ia merasa tidak nyaman dan tidak ada kontribusi dalam bekerja.

2. Peranan Ganda

Memegang peranan ganda dalam perusahaan membutuhkan usaha yang maksimal, agar dapat meminimalisir atau mencegah timbulnya konflik dalam bekerja.⁹⁸ Berdasarkan penelitian, karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya tetap disibukkan oleh berbagai kegiatan dalam bekerja. Sehingga, tiap karyawan masih memiliki beberapa peran yang harus di-*handle* selama travel beroperasi di masa pandemi. Hal tersebut juga telah disampaikan oleh informan dalam penyajian data.

⁹⁷ Andriani Nugraha dan Sylvia Diana Purba, “Tuntutan Pekerjaan dan Stres Kerja Sebagai Variabel Penentu Turnover Intention”, *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa* (Vol. 10, No. 1, Maret 2017), hlm. 51

⁹⁸ Arie Gunawan HZ, dkk., “Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Stres Kerja Pada Karyawan Wanita di PT. South Suco Makassar”, *Indonesian Journal of Business and Management* (Vol. 3 , No. 1, Desember 2020), hlm. 140

Para informan menyampaikan, bahwa terdapat beberapa pekerjaan yang harus dikerjakan selain *marketing*. Tiap *marketing* tersebut diberikan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam pekerjaannya. Kemudian, informan tersebut juga memaparkan, bahwa terdapat kesulitan yang pasti akan terjadi dalam pengerjaan tugas yang berbeda-beda dan membuat karyawan tidak hanya fokus pada satu hal saja. Namun, pernyataan informan lain juga memaparkan, bahwa segala hal yang dilakukan tersebut baik mengenai kelengkapan data, perlengkapan, dan persyaratan jamaah merupakan bentuk kesiapan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya untuk menuju normal.

3. Tuntutan Waktu

Tuntutan waktu kerja secara tidak langsung akan menambah beban kerja. Dalam hal tersebut, karyawan dituntut untuk mengerjakan suatu tugas yang diberikan dalam waktu yang telah ditentukan.⁹⁹ Berdasarkan penelitian, para informan memaparkan, bahwa terdapat satu tugas yang harus dikumpulkan oleh tiap *marketing* dalam tempo waktu satu minggu sekali. Kemudian, pengerjaannya juga diharuskan satu hari sekali. Tugas tersebut disebut dengan *pipeline*. *Pipeline* merupakan suatu tugas dalam bentuk tabel dengan berbagai kolom yang berisi data-data jamaah. Data-data

⁹⁹ Abdul Jalil, "Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Guru Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Palu", *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Islam* (Vol.1, No. 2, Tahun 2019), hlm. 118

tersebut meliputi nama jamaah, paket umrah yang diinginkan, tanggal estimasi keberangkatan, tanggal *follow up*, estimasi closing, dan keterangan lainnya. Kemudian, *pipeline* tersebut dibuat dengan tujuan untuk melihat progress dari masing-masing *marketing* pada jamaah.

Karyawan Mina Wisata Islami juga menyampaikan beberapa kendala dalam pengerjaannya, sehingga hal tersebut juga akan menghambat dan memicu adanya kesalahan dalam pengumpulan *pipeline*. Kendala tersebut juga bisa berasal dari *marketing* sendiri maupun *customer* (jamaah). Kendala dari *marketing* sendiri timbul karena dalam pengisian data tersebut pasti akan ada perubahan baik adanya penambahan atau pada pengeditan status jamaah pada travel, sehingga ia enggan untuk melanjutkan pengisian *pipeline* dan sebagainya.

Sedangkan, kendala dari jamaah berupa respon yang seadanya bahkan sampai tidak memberi respon ketika *marketing* mem-*follow up*, memberi info, maupun update info. Maka dari itu, dari adanya berbagai kendala tersebut, para informan menyampaikan, bahwa adanya tuntutan waktu tersebut membuat karyawan merasakan adanya suatu beban tersendiri dalam pengumpulan *pipeline*.

4. *Feedback* yang dirasa kurang ketika melaksanakan pekerjaan

Dalam hal ini, *feedback* yang dimaksud adalah umpan balik antar karyawan dengan

pelanggan sebagai bentuk komunikasi yang harus diterima dalam bekerja.¹⁰⁰ Berdasarkan penelitian, tiap karyawan Mina Wisata Islami pasti mengalami feedback yang sama ketika menjalankan suatu kewajibannya sebagai *marketing* ketika berkomunikasi dengan *customer* (jamaah). Para informan juga menyampaikan, bahwa ia sebagai *marketing* telah melakukan pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Hal tersebut juga dibuktikan dengan caranya yang selalu memberikan pelayanan yang baik serta selalu *follow up* dan update informasi pada jamaah yang berkunjung ke office, stand maupun booth Mina Wisata Islami *Tour and travel* Surabaya.

Apabila *marketing* telah memberikan komunikasi namun tidak ada *feedback* yang diberikan, maka hal tersebut menunjukkan, bahwa tidak ada ketertarikan dan *respect* dari jamaah tersebut. Maka dari itu, *feedback* atau hasil umpan balik yang didapat akan menjadi titik berat bagi seorang *marketing* ketika berkomunikasi dengan jamaah. Jika *feedback* yang didapat tersebut tidak menyenangkan atau tidak dapat memberikan timbal balik yang sesuai, maka hasilnya tidak akan efektif. Sedangkan, jika dilihat dari sisi *marketing*, maka dalam hal ini hasil akhirnya harus ada unsur deal atau kesepakatan antara kedua belah pihak.

¹⁰⁰ Moh Oktaviannur, “Budaya Organisasi, Fleksibilitas Kerja, dan Feedback Terhadap Prestasi Kerja Transportasi GOJEK di Palembang”, *Jurnal Sains Sosio Humaniora* (Vol. 4, No. 2, Desember 2020), hlm. 369-370

5. Kondisi lingkungan kerja yang tidak dapat diperkirakan

Hal ini akan mendorong timbulnya ketidaknyamanan dalam bekerja.¹⁰¹ Berdasarkan penelitian, Karyawan Mina Wisata Islami juga mengalami perubahan pada kondisi dan lingkungan kerja. Hal tersebut disebabkan oleh pandemi yang sedang berlangsung sampai saat ini. Oleh karena itu, tiap karyawan yang bekerja di masa pandemi masih dalam proses adaptasi. Selain itu, dalam proses tersebut ditemukan ketidaknyamanan yang dapat memicu stres kerja. Ketidaknyamanan tersebut berasal dari perubahan pola dan ritme kerja.

Pada awalnya, jam kerja dibuat 8 jam per hari dengan kapasitas 2-3 orang per *office*. Sedangkan, saat ini karyawan hanya bekerja selama 7 jam dan hanya diisi 1-2 orang saja per *office*, sehingga pola kerja dirubah dengan sistem rolling atau shift. Maka dari itu, penugasan yang diberikan pada karyawan menjadi lebih detail dan karyawan juga merasa jenuh pada hal tersebut, karena tidak ada partner kerja yang dapat mengerjakan suatu pekerjaan bersama-sama seperti sebelum pandemi.

6. Wewenang yang tidak tercukupi untuk melaksanakan tanggung jawab

Seorang karyawan hanya memiliki kekuasaan dan hak untuk memberikan informasi,

¹⁰¹ Faris Lazwar Irkhani, "Faktor yang Berhubungan dengan Stres Kerja Pada Penyelam di PT. X", *The Indonesian Journal of Occupational Safety and Health* (Vol. 4, No. 1, Jan-Jun 2015), hlm. 54-63

data, dan saran-saran yang sesuai dengan prosedur perusahaan. Hal tersebut dilakukan, agar masing-masing karyawan dapat bekerja efektif dalam mencapai tujuan perusahaan.¹⁰² Karyawan Mina Wisata Islami menyadari kewenangannya saat bekerja adalah memasarkan produk, menyampaikan informasi, dan menjaga hubungan yang baik dengan calon jamaah, jamaah, maupun alumni. Akan tetapi, terdapat persoalan yang mengakibatkan karyawan merasa dalam hal ini, ia tidak memiliki kewenangan dalam melaksanakan tanggung jawabnya sebagai *marketing* dan tidak bisa menilai karena ada banyak faktor yang menyebabkan hal tersebut dapat terjadi.

Berdasarkan data yang dipaparkan oleh karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel*, menyatakan bahwa dalam pembelian, setiap keputusan yang diambil oleh jamaah bukan merupakan kewenangannya. Sedangkan, sistem *marketing* bisa dikatakan baik apabila ia berkontribusi dalam penjualan dan berusaha untuk mencapai target perusahaan. Dalam hal ini, *customer* juga memiliki banyak faktor yang perlu dipertimbangkan dalam membeli suatu produk. Begitupun juga dengan keinginannya untuk me-refund suatu pembelian. Sehingga, *marketing* tidak bisa berbuat banyak atas hal tersebut.

2. Analisis Upaya dan Hambatan Penanggulangan Stres Kerja di Masa Pandemi Covid-19 pada

¹⁰² Raja Saul Marto Hendry, “Pengaruh Kepemimpinan, Wewenang Jabatan, dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas PUPR Kabupaten Labuhanbatu Utara”, *Jurnal Informatika : Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Labuhanbatu* (Vol. 5, No.2, Mei 2017), hlm. 54

Karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah

a. Upaya Karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah dalam Penanggulangan Stres Kerja di Masa Pandemi Covid-19

Pada penyajian data yang telah dipaparkan oleh masing-masing informan diatas, karyawan Mina Wisata Islami memiliki upaya sendiri dalam mengatasi permasalahan stres dalam bekerja. Berdasarkan upaya karyawan untuk mengatasi stres kerja di masa pandemi, peneliti dapat menganalisa, bahwa hal ini hanya sejalan dengan ketiga dari keempat teori yang dikemukakan oleh Mangkunegara yang dikutip oleh Shandy dan Neni. Teori tersebut menjelaskan bahwa stres kerja dapat ditanggulangi melalui empat metode.¹⁰³

Pertama, melalui metode dukungan sosial yang ditunjukkan oleh pemberian motivasi secara individu maupun tim dan saling membantu antar sesama karyawan dalam bekerja. *Kedua*, melalui metode penenangan diri ditunjukkan oleh karyawan Mina Wisata Islami yang selalu berfikir positif serta dapat menerima segala tuntutan dan memahami bahwa tuntutan yang ada dalam kondisi seperti ini merupakan ujian yang harus dihadapi baik untuk karyawan maupun perusahaan. *Ketiga*, melalui metode *biofeedback*. Metode ini tidak dilakukan oleh karyawan Mina Wisata Islami Surabaya, karena stres kerja yang dialami tidak sampai mengarah pada hal-hal yang negatif. Selain itu, karyawan Mina Wisata

¹⁰³ Shandy E. Santayana dan Neni Triastuti, “Analisis Stres Kerja Pada Karyawan PT. Perkebunan Nusantara IV Kebun Bah Jambi”, *Jurnal Bisnis Administrasi* (Vol. 2, No. 2, 2013), hlm. 50

islami juga selalu memfokuskan diri pada hal yang positif, sehingga stres kerja tersebut dapat dikelola dan dapat memicu untuk menghasilkan kinerja yang positif. *Keempat*, melalui metode evaluasi diri sebelum, selama, dan sesudah melakukan pekerjaan.

Hal tersebut juga ditunjukkan oleh sikap tiap karyawan Mina Wisata Islami ketika melakukan penilaian kinerja baik sebelum, selama, dan sesudah melakukan pekerjaan tersebut. Karyawan Mina Wisata Islami selalu memikirkan yang terbaik untuk mencapai hasil yang optimal sebelum melakukan pekerjaan. Kemudian, ia selalu berusaha secara maksimal untuk dapat menyelaraskan antara kinerja, tugas, dan waktu yang diberikan selama melakukan pekerjaan tersebut. Selain itu, ia juga selalu berdiskusi mengenai hasil pekerjaan tersebut serta meminta saran dan solusi baik kepada sesama karyawan maupun pimpinan setelah melakukan pekerjaan.¹⁰⁴

b. Upaya Perusahaan dalam Penanggulangan Stres Kerja di Masa Pandemi Covid-19 pada Karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah

Peran perusahaan juga sangat penting dalam mengatasi tiap permasalahan yang dapat memicu stres kerja pada karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah. Perusahaan telah melakukan banyak upaya, yakni pemberian motivasi, reward, dan berbagai bentuk hal yang dapat dikatakan sebagai upaya perusahaan dalam menanggulangi stres kerja. Dalam hal ini, peneliti dapat menganalisa,

¹⁰⁴ Hasil Observasi selama melakukan Kegiatan PPL pada tanggal 15 September-15 November 2021

bahwa hal ini sejalan dengan keempat teori yang dikemukakan oleh Mangkunegara yang dikutip oleh Shandy dan Neni. Teori tersebut menjelaskan bahwa stres kerja dapat ditanggulangi melalui empat metode.¹⁰⁵

Pertama, melalui metode dukungan sosial yang ditunjukkan oleh pemberian tambahan insentif sebagai motivasi dan reward kepada masing-masing karyawan yang dapat mencapai target perusahaan. Selain itu, *pipeline* juga dapat dikatakan sebagai upaya perusahaan dalam menanggulangi stres kerja yang dialami karyawan, karena melalui pengisian *pipeline*, karyawan dapat melihat peluang jamaah yang akan didapatkan dan datanya dapat tersusun dengan baik. *Pipeline* juga membantu karyawan untuk lebih mengenal tiap-tiap jamaah yang dihandle. *Kedua*, melalui metode penenangan diri yang ditunjukkan oleh sikap pimpinan yang selalu membawa dan menyampaikan hal-hal positif pada seluruh karyawan didalam ruang lingkup pekerjaan.

Ketiga, melalui metode *biofeedback* yang didukung oleh adanya sistem perusahaan yang memiliki seorang ustadz, sehingga dapat memberikan motivasi secara spiritual dengan memberi tausiyah yang diadakan sekali setiap minggu. Dengan begitu, stres kerja dapat dikelola dan direda dengan baik. Hal tersebut juga menjadi penguat yang penting secara batiniah untuk kondisi psikologis masing-masing karyawan. *Keempat*, melalui metode evaluasi. Hal tersebut dapat dilihat

¹⁰⁵ Shandy E. Santayana dan Neni Triastuti, “Analisis Stres Kerja Pada Karyawan PT. Perkebunan Nusantara IV Kebun Bah Jambi”, *Jurnal Bisnis Administrasi* (Vol. 2, No. 2, 2013), hlm. 50

dari kegiatan rutinitas perusahaan dalam melihat progress tiap karyawan Mina Wisata Islami, yakni dengan memberikan evaluasi pada pengumpulan dan pembahasan *pipeline* di hari Senin.¹⁰⁶ Selain itu, hal tersebut juga sebagai cara untuk mencari solusi bersama, agar tiap karyawan tidak merasakan masalah dan menanggung beban secara individual.

c. Hambatan Karyawan maupun Perusahaan dalam Upaya Penanggulangan Stres Kerja di Masa Pandemi Covid-19

Siagian mengkategorikan sikap manusia menjadi dua kelompok dalam mengendalikan hidupnya. *Pertama*, seseorang yang bersikap optimis dan percaya, bahwa takdir ditentukan oleh diri sendiri. *Kedua*, seseorang yang beranggapan bahwa ia hanya sebagai pemeran dalam hidupnya dan pihak lain yang dapat mengatur peran yang akan dijalankan.¹⁰⁷

Berdasarkan segala pernyataan informan, peneliti dapat menganalisa bahwa Mina Wisata Islami *Tour and travel* Surabaya termasuk dalam kelompok pertama, yakni bersikap optimis dan percaya, bahwa takdir ditentukan oleh diri sendiri. Hal tersebut dikarenakan prinsip dan tujuan Mina Wisata Islami yang tetap dipegang sampai saat ini. Pemimpin tetap memiliki prinsip bahwa perusahaan yang dijalani ini harus tetap beroperasi dan harus dengan bidang yang sama, yakni wisata religi Haji dan Umrah. Kemudian, Mina Wisata Islami tetap beroperasi dan karyawan masih tetap bekerja untuk

¹⁰⁶ Hasil Observasi selama melakukan Kegiatan PPL pada tanggal 15 September-15 November 2021

¹⁰⁷ Sondang P Siagian, *Teori Pengembangan Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), hlm. 147-148

membuktikan serta membawa dampak yang baik tidak hanya pada jamaah, namun juga pada khalayak umum.

Informan juga memaparkan segala upaya untuk menanggulangi stres dalam bekerja di masa pandemi covid-19. Namun, peneliti menganalisa, bahwa terdapat beberapa hal yang dapat memicu dan mengarah pada suatu permasalahan, bahkan bisa dikatakan sebagai hambatan dalam penanggulangan stres kerja di masa pandemi. Permasalahan tersebut sejalan dengan teori yang dipaparkan oleh Lathifah Hanum, dkk. Apabila seorang karyawan hanya meyakini dan menggunakan teknik *emotion focused coping* dan *religious focused coping* dalam menanggulangi stres, maka ia tidak akan bisa memecahkan masalah dengan baik dan cepat, sehingga permasalahan tersebut akan mudah terulang kembali di masa yang akan datang.¹⁰⁸

Kemudian, teori tersebut didukung oleh pernyataan informan yang memaparkan, bahwa ia selalu berfikir positif dalam mendapatkan jamaah, meskipun ia mengetahui hal ini akan susah dilakukan pada kondisi yang serba tidak pasti seperti sekarang ini. Kemudian, dalam memperoleh hasil, ia hanya percaya akan rezeki dan menyerahkan semuanya pada yang maha kuasa. Maka dari itu, peneliti menganalisa, bahwa jika karyawan cukup bergantung pada hal tersebut, maka ia tidak akan bisa mendapatkan hasil yang maksimal dan cenderung pasrah dengan hasil yang telah didapat.

¹⁰⁸ Lathifah Hanum, dkk, “Penerapan Manajemen Stres Berkelompok dalam Menurunkan Stres pada Lanjut Usia Berpenyakit Kronis”, *Jurnal Psikologi* (Vol. 43, No. 1, 2016), hlm. 48

Selain itu, peneliti menemukan hal lain yang dapat menghambat upaya penanggulangan stres kerja di masa pandemi pada karyawan Mina Wisata *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya, yakni :

1. Ketidakefektifan Kerja, Ketidakefisienan Waktu, dan Ketidakjelasan Informasi

Dalam hal ini, adapun *stressor* terjadi pada karyawan Mina Wisata Islami yang disebabkan oleh keterkaitan antara tuntutan waktu serta peranan ganda ketika bekerja. Pada penyajian data, peneliti pun juga telah memaparkan upaya untuk mengatasinya dan data tersebut didapat langsung dari pernyataan informan. Akan tetapi, dalam upayanya, peneliti menemukan adanya suatu persoalan yang dialami oleh karyawan Mina Wisata Islami.

Karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Surabaya menjelaskan, bahwa peran ganda dan tuntutan waktu dapat diupayakan dengan memilah serta memprioritaskan tugas berdasarkan waktu atau jadwalnya. Akan tetapi, tak dapat dipungkiri, bahwa akan selalu ada tugas yang mendadak dan harus diselesaikan pada saat itu juga. Sehingga, karyawan diharuskan untuk segera mengerjakannya dan meninggalkan pekerjaan lain. Hal tersebut tentunya akan menyebabkan pekerjaan lainnya jadi terhambat dan dikesampingkan. Kemudian, ia juga memaparkan bahwa semua tugas tersebut pasti akan selesai. Ia juga merasa, bahwa ia efektif dalam bekerja, karena mampu mengerjakannya hingga tuntas. Walaupun, ia menyadari, bahwa pekerjaan yang telah diberikan sebelumnya kemungkinan juga pasti akan membutuhkan

waktu lebih dari yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Peneliti menganalisa, bahwa hal tersebut tidak bisa dikatakan cukup efektif, karena pengerjaannya yang membutuhkan waktu lebih lama dari yang ditentukan dan pengumpulan yang tidak tepat pada waktunya, meskipun ia telah selesai melaksanakan tugasnya. Jika suatu hal yang dikerjakan tersebut berkenaan dengan manajemen operasional perusahaan, maka hal tersebut tentu akan menghambat segala aktivitas atau kegiatan yang harusnya dilakukan dalam dekat waktu. Selain itu, dalam menjaga komunikasi dan keinginan untuk mendapat *feedback* yang setimpal, ketidakjelasan informasi juga akan menghambat segala upaya yang telah direncanakan dan strategi yang akan dibuat perusahaan. Hal tersebut dikarenakan informasi sangat berguna dalam melaksanakan sekaligus melancarkan kegiatan pemasaran terutama mengenai ibadah umrah di masa pandemi covid-19.

2. Karakteristik Individu

Adanya atau timbulnya karakteristik yang buruk pada karyawan disebabkan oleh kesulitan-kesulitan yang telah ia temukan dalam bekerja. Selain itu, karakteristik ini juga dapat timbul, karena ia menganggap dan memandang tugas tersebut sebelah mata. Dalam hal ini, peneliti menemukan suatu hambatan dalam upaya penanggulangan stres kerja yang disebabkan oleh peranan ganda dan tuntutan waktu pada Penyajian Data. Data tersebut memaparkan, bahwa seorang karyawan

seringkali merasa enggan dan merasa tidak memiliki keharusan dalam mengerjakan serta mengumpulkan tugas yang telah diberi oleh perusahaan. Hal tersebut dikarenakan ia juga merasa sudah cukup memenuhi dan melakukan segala kewajibannya sebagai karyawan sekaligus *marketing* dalam perusahaan.

Berdasarkan pernyataan tersebut, peneliti dapat menganalisa, bahwa apabila karakteristik tersebut timbul dalam diri karyawan saat bekerja, maka hasil dari ia bekerja tidak akan bisa dievaluasi dan sulit bagi perusahaan dalam melihat hasil progress yang telah dilakukan setiap minggunya. Selain itu, jika ada suatu permasalahan yang muncul di kemudian hari, maka ia tidak akan bisa menanyakan atau berbagi solusi dengan rekan kerja atau pimpinannya, karena catatan progress yang dijadikan acuan untuk melihat peluang, mencari solusi, serta pembuatan keputusan dalam mengambil strategi tersebut tidak ada.

3. Kondisi Finansial Perusahaan

Peneliti juga mendapatkan informasi yang dikatakan dapat menjadi suatu strategi sekaligus hambatan perusahaan dalam beroperasi di masa pandemi. Dalam operasionalnya, perusahaan tentu membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Selain itu, Mina Wisata Islami juga merupakan perusahaan yang bergerak di bidang Haji dan Umrah, sedangkan ibadah ini tidak bisa berjalan di kondisi pandemi. Maka dari itu, secara otomatis perusahaan juga mendapatkan omset yang minim atau bahkan tidak ada omset.

Akan tetapi, dalam pernyataan karyawan yang telah dipaparkan diatas, perusahaan tetap memberi hak karyawan setelah bekerja, bahkan dapat memberikan insentif apabila karyawan dapat memenuhi target perusahaan. Namun, karyawan juga memaparkan, bahwa manajemen perusahaan pasti memiliki strategi tersendiri dalam mengatasi hal tersebut, yakni dengan cara mengambil tabungan atau omset perusahaan selama sebelum pandemi.

Berdasarkan pernyataan tersebut, peneliti juga memahami bahwa hal tersebut dapat dikatakan sebagai strategi perusahaan. Akan tetapi, peneliti juga menganalisa, bahwa strategi ini juga merupakan sebuah hambatan bagi perusahaan ketika beroperasi, karena perusahaan telah minim bahkan tidak memiliki omset di masa pandemi. Kemudian, jika perusahaan hanya terfokus pada cara penanggulangan tersebut, maka hal ini dapat memicu timbulnya permasalahan pada finansial perusahaan di masa yang akan mendatang.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penyajian dan hasil analisis data dari bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa:

1. Faktor Penyebab Stres Kerja pada Karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya Adapun beberapa *stressor* (kondisi) yang dapat memicu timbulnya stres kerja bagi karyawan, yakni:
 - a. **Tuntutan kerja**
 - b. **Tuntutan waktu**
 - c. **Peranan ganda**
 - d. **Feedback yang dirasa kurang setelah ketika melaksanakan pekerjaan**
 - e. **Kondisi lingkungan kerja**
 - f. **Wewenang yang tidak tercukupi untuk melaksanakan tanggung jawab**
 - g. **Pengurangan gaji di masa pandemi covid-19**
2. Upaya dan Hambatan Penanggulangan Stres Kerja di Masa Pandemi Pada Karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya
 - a. Upaya penanggulangan stres kerja di masa pandemi covid-19 dilakukan dengan cara
 - 1) Oleh Karyawan
Dalam hal ini, adapun tiga metode dalam upaya penanggulangan stres kerja yang dilakukan oleh karyawan, yakni **dukungan sosial (motivasi antar sesama karyawan), penenangan diri, dan evaluasi diri.**
 - 2) Oleh Perusahaan
Perusahaan menggunakan empat metode dalam menanggulangi stres kerja di masa pandemi covid-19 pada karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya. Metode

tersebut diantaranya adalah melalui **dukungan sosial (pemberian tambahan insentif sebagai motivasi dan reward kepada masing-masing karyawan), penenangan diri, biofeedback, dan evaluasi.**

b. Hambatan dalam upaya penanggulangan stres kerja di masa pandemi covid-19

1) Bagi Karyawan

Adapun hambatan dalam upaya penanggulangan stres kerja di masa pandemi yang ada pada diri karyawan, karena suatu teknik yang diambil dalam mengatasi segala tuntutan atau permasalahan yang ada. Teknik tersebut diantaranya adalah *emotion focused coping* dan *religious focused coping*. Selain itu, terdapat beberapa hambatan lain yang dapat mengganggu proses upaya penanggulangan stres kerja, yakni **ketidakefektifan kerja, ketidakefisienan waktu, ketidakjelasan informasi, dan karakteristik individu.**

2) Bagi Perusahaan

Sedangkan, adanya hambatan perusahaan dalam upaya penanggulangan stres kerja pada karyawan disebabkan oleh **kondisi finansial** ketika beroperasi di masa pandemi.

B. Rekomendasi

1. Untuk Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya

Menurut pendapat peneliti, perusahaan perlu untuk mengeluarkan solusi alternatif untuk keluar dari

problematika stres kerja yang dialami oleh karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah, Surabaya. Hal tersebut dikarenakan faktor penyebab stres yang ada yakni, pekerjaan karyawan menjadi berkurang atau tidak biasa melakukan pekerjaan pada sebelum pandemi. Sehingga, karyawan membutuhkan pekerjaan lain yang diharapkan dapat menambah penghasilan. Maka dari itu, apabila pandemi covid-19 belum berakhir, perusahaan memerlukan untuk membuka usaha lain (disversifikasi usaha) yang tidak jauh dari wisata islami. Misalnya, dengan menggerakkan wisata dalam negeri seperti ziarah walisongo atau ziarah makam para wali.

2. Untuk Karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya

Menurut pendapat peneliti, karyawan Mina Wisata Islami sudah cukup baik dalam mengatasi *stressor* (kondisi yang memicu timbulnya stres kerja) di masa pandemi covid-19. Selain itu, ia juga dapat menerima segala tuntutan kerja yang masing berlangsung. Hal tersebut tentunya juga tidak terlepas dari segala perubahan atau ketentuan kerja yang menyesuaikan dengan kondisi yang ada.

Akan tetapi, alangkah lebih baiknya jika karyawan Mina Wisata Islami dapat memberi ruang dan membangun sikap penilaian yang positif terhadap diri sendiri (*Self-Esteem*). Hal tersebut dilakukan agar ia dapat mengenal, memposisikan, dan menghargai dirinya lebih dalam lagi, sehingga ia dapat meningkatkan produktivitas kerja, terhindar dari sikap menunda pekerjaan dan meminimalisir segala perasaan yang dapat menghambat kinerjanya. Seperti pada penargetan jamaah, pengerjaan *pipeline*, dan suatu perasaan yang

menggambarkan dirinya tidak turut berkontribusi ketika bekerja.

Karena, menurut peneliti stres kerja yang dialami oleh karyawan Mina Wisata Islami ini didorong oleh adanya tuntutan yang sama, namun pada kondisi yang berbeda, sehingga mengharuskan karyawan untuk bekerja lebih keras lagi. Pada akhirnya, ia hanya akan terfokus dan mengalami banyak kecemasan serta kekhawatiran pada hal tersebut. Selain itu, karyawan Mina Wisata Islami juga memerlukan *self reward* serta penenangan atas dirinya sendiri (*self healing*). *Reward* tersebut dapat diberikan dan diterima oleh masing-masing individu atas pencapaian yang telah diraih, agar ia lebih termotivasi dan bersemangat dalam menentukan serta mencapai tujuannya ketika bekerja.

Sedangkan, *self healing* juga sangat dibutuhkan saat bekerja terutama pada kondisi pandemi seperti sekarang ini. Hal tersebut juga dapat dilakukan karyawan dengan mencerna dan mengelola segala pikiran, perasaan, serta kondisi lingkungan yang sedang terjadi. Seperti tiap kesulitan dan tiap tuntutan atau keharusan yang dijalani karyawan Mina Wisata Islami saat bekerja di masa pandemi, tiap karyawan juga dapat melakukan penenangan pikiran, membuang jauh pikiran serta perasaan yang negatif, dan lain sebagainya. Hal tersebut dilakukan, agar karyawan juga mendapatkan ketenangan pribadi untuk melanjutkan pekerjaannya. Selain itu, hal ini juga dapat membantu karyawan Mina Wisata Islami untuk dapat terfokus kembali pada targetnya dan menuai hasil yang maksimal.

Kemudian, karyawan juga dapat menerapkan *self healing* secara spiritual dengan bentuk meningkatkan

ibadah, semakin mendekatkan diri kepada Allah, dan senantiasa berdzikir. Sehingga, emosional yang dialami dalam stres kerja pun dapat terkontrol dan ia senantiasa turut menanamkan nilai ketakwaan serta akhlak yang baik. Dalam penenangan diri secara spiritual ini, karyawan dapat menerapkan segala hal berkaitan dengan kesadaran diri, cara untuk mengontrol diri, dan lain sebagainya yang sesuai serta diajarkan oleh agama dan tetap berpedoman pada Al-Qur'an.

3. Untuk Peneliti Selanjutnya

Peneliti menyadari, bahwa penelitian ini jauh dari kata sempurna. Akan tetapi, bagi peneliti selanjutnya dapat mengangkat penelitian mengenai strategi pengawasan dan pengelolaan stres kerja pada karyawan Mina Wisata Islami. Hal tersebut perlu untuk dikaji lebih lanjut, agar segala hambatan yang masih terjadi dalam upaya penanggulangan stres kerja serta *stressor* dapat terpantau, terkelola, dan teratasi dengan baik.

C. Keterbatasan Penelitian

Selama proses penelitian, peneliti menemui beberapa kendala dalam melaksanakan penelitian. Kendala ini berlangsung ketika pengumpulan data. *Pertama*, data tersebut terletak pada bagian hambatan perusahaan dalam menangani stres kerja yang dialami oleh karyawan Mina Wisata Islami *Tour and travel* Haji Umrah Surabaya. *Kedua*, karyawan memaparkan, bahwa upaya yang dilakukan perusahaan yang paling terlihat dan masih diberikan selama masa pandemi adalah mengenai upah dan insentif. Akan tetapi, seperti yang diketahui, bahwa travel telah minim atau bahkan tidak memiliki omset sama sekali di masa pandemi covid-19. Sedangkan, ia pun juga mengatakan, bahwa segala upaya yang dilakukan oleh perusahaan dalam hal operasional pun pasti terdapat hambatan-hambatan yang

tidak dapat dijelaskan lebih lanjut oleh karyawan Mina Wisata Islami, karena hal tersebut juga tidak diketahui lebih jauh oleh karyawan.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah bin Muhammad bin ‘Abdurrahman bin Ishaq Alu Syaikh. *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 2*. Bogor: Pustaka Imam Asy-Syafi’i. 2007.
- Aini, Nurul dan Yunita Faella Nisa. “Pengaruh Variabel Terkait *Email*, Kepribadian dan Demografi Terhadap Stres Kerja”. *TAZKIYA Journal Of Psychology*. Vol. 5. No. 1. April 2017. hlm. 109.
- Andri, Gus. “Analisis Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Instalasi Bedah Sentral (IBS) RSUP Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta”. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (BISMA)*. Vol. 4. No. 1. Maret 2016.
- Anoraga, Panji. *Psikologi Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta. 2014.
- Ardani, Juli dkk. “Analisis Faktor-Faktor Penyebab Stres Kerja Pada Staf Rekam Medis di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram”. *Jurnal Magister Manajemen Universitas Mataram*. Vol. 6. No. 1. Maret 2017. hlm. 3.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Putra. 2006.
- Aryani, Rita Yudin Citriadin, dan Lalu Muhammad Ismail. “Model Penanggulangan Manajemen Stres Kerja Pada Lingkungan Pendidikan”. *FITRAH: Jurnal Studi Pendidikan*. Vol. 11. No. 2. Juni 2020. hlm. 4.
- As Suyuthi, Jalaluddin dan Jalaluddin Muhammad Ibnu Ahmad Al-Mahally. “*Tafsir Jalalain*”. E-Book. hlm. 193.
- Asrun, Muhammad dan Annisaa Miranty Nurendra. “Meningkatkan Resiliensi Masyarakat yang Terkena PHK di Masa Pandemi Menurut Perspektif Psikologi Islam”. *Motiva: Jurnal Psikologi*. Vol. 4. No. 1. 2021. hlm. 33-34.
- Auladiyah, Baqiyatul. “Islam dan Stress Kerja”, <https://studiislamkomprehensif.blogspot.com/2016/02/islam-dan-stress-kerja-baqiyatul.html>, diakses melalui web pada tanggal 11 September 2021, pukul 11.54 WIB.

- BBC News Indonesia, <https://www.bbc.com/indonesia/majalah-52733733>, diakses melalui web pada tanggal 20 Juli, pukul 09.44 WIB.
- Budiastuti, Dyah dan Agustinus Bandur. *Validitas dan Reliabilitas Penelitian Dilengkapi Analisis dengan NVIVO, SPSS, dan AMOS*. Jakarta: Mitra Wacana Media. 2018.
- Budiyati, Gani Apriningtyas dan Eka Oktavianto. “Stress dan Resiliensi Remaja di Masa Pandemi Covid-19”. *Husada Mahakam : Jurnal Kesehatan*. Vol. 10. No. 2. November 2020. hlm. 11-18.
- Bungin, Burhan. *Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Kencana. 2005.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya : Airlangga University Press. 2001.
- Cahyana, I Gede Sudha dan I Ketut Jati. “Pengaruh Budaya Organisasi, Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai”. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol. 18. No. 2. Februari 2017. hlm. 1320.
- Darmayanti, Nefi dan Nurussakinah Daulay. “Pengaruh Pelatihan Manajemen Stres terhadap Kebahagiaan Santri di Pesantren”. *Gajah Mada Journal Of Professional Psychology / E-JOURNAL GAMAJPP*. Vol. 6. No. 2. 2020. hlm. 129-130.
- Diakses melalui web, <https://indonesia.go.id/layanan/kependudukan/ekonomi/23-kewajiban-karyawan-dan-perkantoran-di-jakarta-pada-masa-transisi>, Pada tanggal 20 Juli, pukul 20.25 WIB.
- Diniari, Hanif Rizki. “Analisis Stres Kerja Akibat Beban Kerja Mental Pada Pekerja PT. Kerta Rajasa Raya”. *Medical Technology and Public Health Journal (MTPH Journal)*. Vol. 3. No. 2. September 2019.

- Diningsih, Indria Primiati. “Pengaruh Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan yang Dimediasi Oleh Stres Kerja Pada Mitra Pengguna Jasa Layanan Balai Keselamatan dan Kesehatan Kerja Medan”. *Tesis*. Medan: Manajemen. Manajemen Sumber Daya Manusia. 2021.
- Fatoni, Abdurrahman. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Febriana, Silvia Kristanti Tri. “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja”. *Jurnal Ecopsy*. Vol. 1. No. 1. Desember 2013. hlm. 29.
- Firmansyah, M. Anang. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish. 2018.
- Gaol, Lumban. “Teori Stres: Stimulus, Respons, dan Transaksional”. *Buletin Psikologi*. Vol. 24. No. 1. 2016. hlm. 7.
- Gibson, Ivancevich, dan Donnelly. *Organisasi*. Jakarta: Binarupa Aksara. 1996.
- Handoko, T. Hani. *Manajemen Edisi Kedua*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta. 2011.
- Hanum, Lathifah, dkk,. “Penerapan Manajemen Stres Berkelompok dalam Menurunkan Stres pada Lanjut Usia Berpenyakit Kronis”. *Jurnal Psikologi*. Vol. 43. No. 1. 2016. hlm. 48.
- Hendry, Raja Saul Marto. “Pengaruh Kepemimpinan, Wewenang Jabatan, dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas PUPR Kabupaten Labuhanbatu Utara”. *Jurnal Informatika : Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Labuhanbatu*. Vol. 5. No.2. Mei 2017. hlm. 54.
- Hidayati, Muhdiyanto dan Lukluk Atul. “Pemodelan Stres Kerja dalam Mendorong Intensitas Keluar”. *Jurnal Analisis Bisnis Ekonomi*. Vol. 15. No. 1. April 2017.

- HZ, Arie Gunawan, dkk. “Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Stres Kerja Pada Karyawan Wanita di PT. South Suco Makassar”. *Indonesian Journal of Business and Management*. Vol. 3. No. 1. Desember 2020. hlm. 140.
- Indra, Syaiful dkk. “Emotion Focused Coping Dalam Mereduksi Kecemasan Pada Masa Pandemi Covid-19”. *JUANG: Jurnal Wahana Konseling*. Vol. 3. No. 2. September 2020. hlm. 103.
- Irkhami, Faris Lazwar. “Faktor yang Berhubungan dengan Stres Kerja Pada Penyelam di PT. X”, *The Indonesian Journal of Occupational Safety and Health*. Vol. 4. No. 1. Jan-Jun 2015. hlm. 54-63.
- Jalil, Abdul. “Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Guru Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Palu”. *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Islam*. Vol.1. No. 2. 2019. hlm. 118.
- K, Zalfa. “Hubungan Antara Tingkat Religiusitas dengan Strategi Coping pada Santri Pondok Pesantren Nurul Huda Mergosono Malang. *Skripsi*. Malang: Fakultas Psikologi. UIN Maulana Malik Ibrahim. 2009.
- Kementrian Keuangan Republik Indonesia, <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13486/Mengelola-Stres-Karyawan-di-Tengah-Pandemi-Covid-19.html>, diakses melalui web pada tanggal 22 Juli 2021, pukul 09.00 WIB.
- Kemkes RI Pusat Kesehatan Haji, <https://puskeshaji.kemkes.go.id/berita/2020/11/12/ber-haji-dan-ber-umrah-di-masa-pandemi-covid-19>, diakses melalui web pada tanggal 20 Juli 2021, pukul 23.14 WIB.
- Khasanah, Mufidatun. “Strategi Coping dalam Meminimalisasi Stres Kerja Karyawan di BMT Mubarakah Kudus”.

- Skripsi*. Kudus: Ilmu Ekonomi Syariah. Syariah dan Ekonomi Islam. 2017.
- Litolily, Fariyuni dan Nurfitri Swastiningsih. “Manajemen Stres Pada Istri yang Mengalami Long Distance Marriage”. *EMPATHY Jurnal Fakultas Psikologi*. Vol. 2. No. 2. Desember 2014. hlm. 54-55.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2013.
- Margono, S. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta. 2007.
- Maryam, Siti. “Strategi Coping: Teori Dan Sumberdayanya”. *Jurnal Konseling Andi Matappa (JURKAM)*. Vol. 1. No. 2. Agustus 2017. hlm. 101-107.
- Maserati, Giszka Gita dan Herison Pandapotan Purba. “Pengaruh Stres Kerja dan Coronavirus Anxiety terhadap Mental Well-Being pada Generasi Milenial”. *Buletin Riset Psikologi dan Kesehatan Mental (BRPKM)*. Vol. 1. No. 1. 2021. hlm. 190-191.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2009.
- Muhadjir, Noeng. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Pendekatan Positivistik, Rasionalistik, Phenomenologik, dan Realisme Metaphisik Telaah Studi Teks dan Penelitian Agama*. Yogyakarta: Bayu Indra Grafika. 1998.
- Munandar, Ashar Sunyoto. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: UI Press, 2001.
- Nazenin, Syarifah dan Palupiningdyah. “Peran Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Untuk Mengurangi Turnover Intention”. *Jurnal Dinamika Manajemen*. Vol. 5. No. 2. 2014.
- Noor, Juliansyah. *METODOLOGI PENELITIAN: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri. 2017.

- Nugraha, Andriani dan Sylvia Diana Purba. “Tuntutan Pekerjaan dan Stres Kerja Sebagai Variabel Penentu Turnover Intention”. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*. Vol. 10. No. 1. Maret 2017. hlm. 51.
- Oktaviannur, Moh. “Budaya Organisasi, Fleksibilitas Kerja, dan Feedback Terhadap Prestasi Kerja Transportasi GOJEK di Palembang”. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*. Vol. 4. No. 2. Desember 2020. hlm. 369-370.
- Putro, Taufik Achmad Dwi, Nabella Ajeng Prameswari, dan Oom Qomariyah. “Stres Kerja, Keterlibatan Kerja dan Intensi Turnover pada Generasi Milenial”. *Psikostudia: Jurnal Psikologi*. Vol. 9. No. 2. Juli 2020.
- Raco, J.R. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta: PT. Grasindo. 2010.
- Rahmawati, Siti. “Analisis Stres Kerja Karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bogor”. *Jurnal Manajemen*. Vol. 1. No. 1. Agustus 2009. hlm. 111.
- Rasdam, Rismayanti dkk., “Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi, dan Stress Kerja Terhadap Semangat Kerja dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan”. *Hasanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship/HJABE*. Vol. 1. No. 4. Oktober 2018. hlm. 96-106.
- Rasyid, Muhammad. “Analisis Hubungan Lingkungan Kerja dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Medan Sugar Industri”. *Majalah Ilmiah Politeknik Mandiri Bina Prestasi*. Vol. 6. No.2. Desember 2017. hlm. 240-247.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior) Edisi 16*. Jakarta: Salemba Empat. 2015.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. *Perilaku Organisasi Edisi 12*. Jakarta: Salemba Empat. 2007.

- Robbins, Stephen P. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Indeks. 2006.
- Robbins, Stephen P.. *Prinsip-Prinsip Organisasi*. Jakarta: PT Erlangga. 2006.
- Rukajat, Ajat *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish CV Budi Utama. 2018.
- S, Wahyuningtiyas Eka Putri dkk. “Hubungan Manajemen Stres dengan Perilaku Prokrastinasi Akademik Pada Mahasiswa yang Sedang Menyusun Skripsi”. *Jurnal RAP UNP*. Vol. 10. No. 1. Mei 2019. hlm. 31-32.
- Safitri, Hety Umriyani. “Hubungan Beban Kerja dengan Stres Kerja”. *Jurnal Psikoborneo*. Vol. 8. No. 2. 2020. hlm. 17.
- Safitri. Amalia Eka dan Alini Gilang. “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT.Telkom Witel Bekasi”. *Jurnal Ecodemica*. Vol. 3. No. 2. September 2019. hlm. 178.
- Santayana, Shandy E dan Neni Triastuti. “Analisis Stres Kerja Pada Karyawan PT. Perkebunan Nusantara IV Kebun Bah Jambi”. *Jurnal Bisnis Administrasi*. Vol. 2. No. 2. 2013. hlm. 48-60.
- Siagian, Sondang P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara. 2007.
- Siagian, Sondang P. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara. 2000.
- Sibuea, Ressay Julianti. “Pengaruh Stres dan Konflik Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT PLN (Persero) P3B Sumatera UPT Pematangsiantar”. *Jurnal SULTANIST*. Vol. 6. No. 1. Juni 2017.
- Sinaga, Maria Tiahohu dan HP Sunardi, “Analisis Pengaruh Stres Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT Bardie Puritama”. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*. Vol. 13. No. 2. November 2013. hlm. 78.

- Siregar, Liesma Maywarni. “Stres Kerja Pada Tenaga Auditor: Suatu Tinjauan”. *Jurnal Al-Qalb*. Vol. 8. No. 2. September 2016. hlm. 147.
- Siyoto, Sandu dan Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sudirman, Subhan Ajrin. “Stres Kerja dengan Keharmonisan Keluarga Pada Karyawan”. *Jurnal Al-Qalb*. Vol. 10. No. 1. Maret 2018. hlm. 79-80.
- Sudjana, Nana. *Penelitian dan Penilaian*. Bandung: Sinar Baru. 1989.
- Sugianto. “Manajemen Stres dalam Perspektif Tasawuf”. *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam*. Vol. 8. No. 1. Juni 2018. hlm. 155-160.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya. 2011.
- Suliyanto *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: C.V. Andi Offset. 2006.
- Suryani, Ni Kadek. “Konflik dan Stres Kerja dalam Organisasi”. *Jurnal Widya Manajemen*. Vol. 1. No. 1. November 2018. hlm. 99-100.
- Team Ahli Tafsir di Bawah Pengawasan Syaikh Shafiiyurrahman al-Mubarakfuri. *Shahih Tafsir Ibnu Katsir Jilid 1 Cet. Ke-16*. Jakarta: Pustaka Ibnu Katsir. 2016.
- UNICEF, <https://www.unicef.org/indonesia/id/coronavirus>, diakses melalui web pada tanggal 20 Juli 2021, pukul 09.15 WIB
- Utami, Muhana Sofiati. “Religiusitas, Koping Religius, dan Kesejahteraan Subjektif”. *JURNAL PSIKOLOGI*. Vol. 39. No. 1. Juni 2012. hlm. 49.
- Utaminingsias, Wiari, dkk,. “Coping Stres Karyawan dalam Menghadapi Stres Kerja”. *PROSIDING KS: Riset & PKM*. Vol. 3. No.2. hlm. 95.

- Vanchapo, Anthonius Rino. *Beban Kerja dan Stres Kerja*. Pasuruan: Qiara Media, 2020.
- WHO, https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1, diakses melalui web pada tanggal 20 Juli 2021, pukul 09.00 WIB.
- WHO, <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/ccupational-health-stress-at-the-workplace>, diakses melalui web pada tanggal 22 Juli 2021, pukul 09.30 WIB.
- Widianingsih, Rr. Ayu dkk., “Tantangan Organisasi dalam Mempertahankan Kinerja Karyawan Selama Pandemi Covid-19 di Indonesia”. *Al Tijarah*. Vol. 6 No. 3. Desember 2020. hlm. 197.
- Yesmianti. “Analisis Faktor-Faktor Penyebab Stres Kerja Perawat (Dari Sudut Pandang Ergonomi) di Rumah Sakit Syafira Kota Pekanbaru”. *JOM Fekon (Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi)*. Vol. 4. No. 1. Februari 2017. hlm. 995-996.
- Yolanda, Nadia dan Abdul Rohim Tualeka, “Analisis Hubungan Faktor Pekerjaan dengan Stres Kerja Bidan di Rumah Sakit Syamrabu Bangkalan”. *The Indonesian Journal of Occupational Safety and Health*. Vol. 3. No. 2. Jul-Des 2014.
- Zawawi, Noor Izzati Mohd, Fariza Md. Sham, dan A’dawiyah Ismail. “Stres Menurut Sarjana Barat dan Islam”. *International Journal of Islamic Thought*. Vol. 16. Desember 2019. hlm. 88-93.