

**STRATEGI MENGURANGI KECEMASAN DALAM TEKANAN
PEKERJAAN DAN KEMAMPUAN MENYELESAIKAN MASALAH
DENGAN KECERDASAN EMOSI PADA KARYAWAN**

(Studi Kasus Pada Karyawan Badan Amil Zakat Nasional
Provinsi Jawa Tengah)

Aditya Dwi Pradana^{1*}, Yahnes Ignash Prayoga^{2*}, Rini Sugiarti³, Fendy Suhariyadi⁴

^{1, 2, 3, 4} Fakultas Psikologi Universitas Semarang

¹dpradana89@gmail.com, ²yahnes.prayoga956@gmail.com, ³riendoe@usm.ac.id,

⁴fendy.suhariadi@psikologi.unair.ac.id

*Corresponding Author**

ABSTRACT

Anxiety is a common psychological disorder due to the complex nature of individual roles and responsibilities, which increases fear of future life. The ability of Central Java Province National Amil Zakat Agency (BAZNAS) employees to face work pressure and solve problems sometimes causes anxiety and different work pressures. Anxiety is one of the factors that influences problem-solving abilities and how strong employees are in accepting pressure. Anxiety experienced by employees can have a negative impact on their ability to solve problems and their readiness to accept pressure at work. This research uses a descriptive qualitative method with data collection techniques carried out by triangulation (a combination of observation, interviews, documentation) carried out on employees of the National Amil Zakat Agency (BAZNAS) of Central Java Province. The research results show that the anxiety experienced by employees has an impact on their physical, emotional and cognitive abilities under work pressure and their ability to solve problems. Employees who have high emotional intelligence can handle work pressure and have the ability to solve problems well. Employees are able to understand problems, plan problem solving, carry out problem solving and are able to evaluate themselves, have good self-awareness, coping strategies, manage emotions, have good empathy and social support and focus on solutions. By diverting attention from anxiety, they can think more clearly and make better decisions.

Keywords: *Strategy, Anxiety, Pressure, Problem Solving Ability, Emotional Intelligence*

ABSTRAK

Kecemasan adalah salah satu gangguan psikologis yang umum karena kompleks peran individu dan tanggung jawab yang beragam sehingga meningkatkan ketakutan pada kehidupan masa depan. Kemampuan karyawan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Jawa Tengah dalam menghadapi tekanan pekerjaan dan menyelesaikan masalah terkadang menimbulkan kecemasan serta tekanan pekerjaan yang berbeda-beda. Kecemasan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kemampuan pemecahan masalah dan seberapa kuat karyawan dalam menerima tekanan. Kecemasan yang dialami oleh karyawan dapat berdampak buruk dalam kemampuannya memecahkan masalah serta kesiapan dalam menerima tekanan di dalam pekerjaan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi) yang dilakukan terhadap karyawan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Jawa Tengah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecemasan yang dialami karyawan berdampak pada kondisi fisik, emosional dan kemampuan kognitif dalam tekanan pekerjaan dan kemampuannya menyelesaikan masalah. Karyawan yang

memiliki kecerdasan emosi yang tinggi dapat mengatasi tekanan kerja dan memiliki kemampuan menyelesaikan masalah dengan baik. Karyawan mampu memahami masalah, merencanakan pemecahan masalah, melaksanakan pemecahan masalah dan mampu mengevaluasi diri, memiliki kesadaran diri yang baik, strategi koping, pengelolaan emosi, memiliki empati dan dukungan sosial yang baik dan fokus pada solusi. Dengan mengalihkan perhatian dari kecemasan, mereka dapat berpikir lebih jernih dan membuat keputusan yang lebih baik.

Kata kunci: *Strategi, Kecemasan, Tekanan, Kemampuan Pemecahan Masalah, Kecerdasan Emosi.*

A. PENDAHULUAN

Dalam kehidupan, seseorang selalu memiliki kebutuhan yang menjadi prioritas dasar yang wajib untuk dipenuhi. Bekerja merupakan salah satu aktivitas sosial yang bertujuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan manusia baik kebutuhan primer, sekunder, maupun tersier. Pekerjaan juga memiliki peran dalam pemenuhan kebutuhan psikologis individu untuk dapat mengekspresikan dirinya. Memiliki pekerjaan dengan posisi dan penghasilan yang baik sangat penting untuk mencapai kepuasan dan dapat memperkuat rasa percaya diri seseorang.

Seseorang yang bekerja dalam sebuah organisasi atau perkantoran dalam menyelesaikan tugas tanggung jawab pekerjaannya dituntut dengan pemenuhan target pekerjaan dan dituntut dengan dateline yang sangat singkat. Sebagai sumber daya manusia yang potensial, seseorang yang bekerja sebagai pegawai dalam sebuah organisasi dituntut untuk memiliki kompetensi dan keahlian yang mumpuni sesuai dengan latar belakang pendidikan dan wajib menguasai dan menerapkan keahlian yang dimiliki tersebut untuk berkontribusi demi kemajuan suatu organisasi.

Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang mempunyai akal dan perasaan, keinginan, keterampilan, keahlian, pengetahuan, dorongan serta karya

yang dapat dihasilkan untuk perusahaan (Arianty et al., 2016).

BAZNAS merupakan lembaga pemerintah non-struktural yang mandiri bertanggung jawab kepada Presiden RI. BAZNAS dibentuk dengan Keputusan Presiden (Keppres) RI No. 8 Tahun 2001 tanggal 17 Januari 2001. Berdasarkan Undang-undang 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat semakin mengukuhkan peran Baznas sebagai lembaga yang memiliki kewewenangan untuk mengelola zakat secara nasional. Dalam UU tersebut, Baznas dinyatakan sebagai lembaga pemerintah nonstruktural yang bersifat mandiri dan bertanggung jawab kepada Presiden melalui Menteri Agama. BAZNAS berwenang melaksanakan tugas pengelolaan zakat secara nasional. BAZNAS melaksanakan fungsi perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, pelaporan dan pertanggung jawaban atas pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat (Anwar, 2022).

Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Jawa Tengah yakni lembaga yang menangani perihal kesejahteraan umat melalui penyaluran pendistribusian zakat, infak dan sedekah. Dalam melaksanakan tugas pekerjaan sebagai seorang karyawan di BAZNAS dituntut untuk memiliki kompetensi yang mumpuni, salah satunya karyawan diharapkan memiliki kemampuan dalam memecahkan masalah dan tekanan pekerjaan pada saat bekerja mengelola pendistribusian zakat, infak dan sedekah ini dengan tepat sasaran.

Dalam hal karyawan memiliki kemampuan memecahkan masalah dan tekanan pekerjaan terkadang menimbulkan kecemasan serta tekanan pekerjaan yang

berbeda-beda. Kecemasan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kemampuan pemecahan masalah dan seberapa kuat si karyawan dalam menerima tekanan. Kecemasan yang dialami oleh karyawan dapat berdampak buruk dalam kemampuannya memecahkan masalah serta kesiapan dalam menerima tekanan di dalam pekerjaan.

KECEMASAN KERJA

Kecemasan adalah salah satu gangguan psikologis yang umum karena kompleks peran individu dan tanggung jawab yang beragam sehingga meningkatkan ketakutan pada kehidupan masa depan. Kecemasan emosional yang intensitasnya dikaitkan dengan pemikiran di masa depan, pekerjaan dan juga ketakutan terkait pekerjaan (Hamad, 2016).

Kecemasan menurut Duranda dan Barlow (dalam Pambudhi dkk, 2021) yaitu mengungkapkan bahwa kecemasan menghadapi dunia kerja adalah keadaan suasana hati dimana individu merasa cemas terhadap kegagalan yang akan datang di masa mendatang. Beberapa hal yang dapat terjadi akibat dari kecemasan yaitu :

- a. Pemikiran yang negatif dan berlebihan
- b. Meragukan kemampuan diri sendiri
- c. Tidak menganggap penting bantuan
- d. Kreativitas terhambat
- e. Solusi tidak selalu muncul
- f. Mudah panik

Tsai (dalam Widyasturi, 2021) mengungkapkan bahwa terdapat empat dimensi kecemasan terhadap karir di dunia kerja yaitu sebagai berikut :

- a. Kemampuan Pribadi
Kemampuan pribadi merupakan suatu kapasitas individu dalam mendapatkan keterampilan

tertentu yang digunakan untuk melakukan kegiatan khusus.

- b. Keyakinan Irasional Tentang Pekerjaan
Keyakinan irasional tentang pekerjaan merupakan pikiran-pikiran tidak logis yang diyakini seseorang dan terjadi secara terus menerus mengenai pekerjaan yang akan dihadapinya.
- c. Lingkungan Kerja
Lingkungan kerja mengacu pada informasi mengenai pekerjaan yang dapat berpengaruh besar seperti kekhawatiran terhadap pekerjaan di masa depan serta persaingan dalam mendapatkan pekerjaan.
- d. Pelatihan Pendidikan Profesional
Pengetahuan bersifat praktis mengenai pengetahuan dan keterampilan profesional serta memahami harapan karir secara realistis. Aspek ini meliputi kekhawatiran mengenai keahlian yang dimiliki, pekerjaan yang sesuai minat dan bakat, penerapan dari yang telah dipelajari, serta keterampilan profesional yang dimiliki.

Yonne dan Irana (dalam Widyasturi, 2021) mengungkapkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kecemasan antara lain :

- a. Faktor Internal
Faktor internal meliputi pikiran dan harapan individu terkait masa depannya. Seperti cita-cita.
- b. Faktor Eksternal
Faktor kecemasan individu yaitu keluarga seperti orang tua, suami, ataupun orang terdekat.
- c. Faktor Lingkungan Sekitar
Faktor lingkungan yang mempengaruhi individu seperti teman, tempat kerja, tetangga, budaya atau tradisi bahkan adat istiadat.

Beberapa aspek kecemasan menurut Shah (dalam Gufron & Rini 2022:114) yang dapat muncul antara lain :

- a. Aspek Fisik
seperti pusing, sakit kepala, tangan mengeluarkan keringat, menimbulkan rasa mual pada perut, mulut kering, grogi, dan lain lain.
- b. Aspek Emosional
seperti timbulnya rasa panik dan rasa

takut.

- c. Aspek Mental atau Kognitif
timbulnya gangguan terhadap perhatian dan memori, rasa khawatir, ketidakteraturan dalam berpikir, dan bingung.

TEKANAN KERJA

Tekanan kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, memengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. (Nuridin, N. 2012).

Menurut Usnawati (2019) mendefinisikan tekanan kerja adalah suatu kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan apa yang dihasratkan oleh individu itu dan yang hasilnya dipandang tidak pasti dan penting. Tekanan dikaitkan dengan tuntutan (*demand*) dan sumber daya (*resources*). Tekanan sendiri tidak selalu buruk, meskipun biasanya dibahas dalam konteks negative, namun tekanan juga memiliki nilai positif.

Tekanan merupakan sebuah peluang ketika hal ini menawarkan potensi hasil. Sebagian tekanan bisa positif, dan sebagian lagi bisa negatif. Dewasa ini, para peneliti berpendapat bahwa tekanan tantangan, atau tekanan yang menyertai tantangan dilingkungan kerja (seperti memiliki banyak proyek, tugas dan tanggung jawab), beroperasi sangat berbeda dari tekanan hambatan, atau tekanan yang menghalangi dalam mencapai tujuan (birokrasi, politik kantor, kebingungan terkait tanggung jawab bekerja) (Robbins dan Judge, 2018).

Penyebab tekanan kerja, antara lain beban kerja yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, kualitas pengawasan kerja yang rendah, iklim kerja yang tidak sehat, otoritas kerja yang tidak memadai yang

berhubungan dengan tanggung jawab, konflik kerja, perbedaan nilai antara karyawan dengan pimpinan yang frustrasi dalam kerja. (A.A Anwar.,2021.,157).

Ada beberapa faktor penyebab tekanan kerja, yaitu sebagai berikut :

- a. Beban Kerja yang Berlebihan
Tugas yang terlalu banyak, jam kerja yang panjang, atau dateline yang ketat. Semakin tinggi jabatan seseorang maka akan semakin besar tanggung jawab yang dimiliki yang menuntut kapasitas seseorang. Beban kerja yang melebihi kapasitas dan kemampuan karyawan dapat menjadi tekanan tersendiri bagi karyawan.
- b. Kurangnya Dukungan
Tidak mendapatkan dukungan dan apresiasi dari rekan kerja atau atasan. Yang dimaksud dukungan dan apresiasi disini tidak hanya berasal dari orang-orang terdekatnya saja yaitu rekan kerja, akan tetapi atasan atau pimpinan memiliki tugas untuk menghargai kerja keras dari para karyawan.
- c. Lingkungan Kerja yang Tidak Nyaman
Ruang kerja yang tidak nyaman dapat memperburuk suasana hati dan menyebabkan tekanan kerja.
- d. Kurangnya Peralatan atau Fasilitas Kerja
Fasilitas kerja dan peralatan yang kurang memadai dapat menyebabkan seseorang mengalami tekanan kerja diakibatkan oleh fasilitas yang kurang mendukung dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab pekerjaan.
- e. Kurangnya Ilmu, Kemampuan, atau Kompetensi
Karyawan yang memiliki keterbatasan akan ilmu pengetahuan dan tidak kompeten akan menghambat dalam penyelesaian pekerjaan. Kurangnya kompetensi terhadap bidang yang digeluti.
- f. Konflik Dengan Rekan Kerja
Konflik yang terjadi antar sesama karyawan atau rekan kerja yang berkelanjutan akan membuat pekerjaan menjadi tidak optimal.
- g. Masalah Personal
Masalah personal, seperti dengan keluarga, teman, ataupun pasangan,

dapat memberikan tekanan-tekanan pada pikiran, sehingga membuat produktivitas menjadi terhambat.

- h. Gaji atau Upah Rendah
Remunerasi merupakan salah satu faktor penyebab karyawan mengalami tekanan kerja, jika upah yang diterima oleh karyawan tersebut rendah, maka karyawan akan cenderung malas dalam bekerja dan memiliki motivasi kerja yang rendah sehingga mudah mengalami tekanan kerja.
- i. Tidak Ada Promosi Jabatan/Kesempatan Karir
Karyawan yang tidak kompeten pasti tidak memiliki kesempatan untuk berkarir atau promosi jabatan. Kompetensi yang minim membuat karyawan dapat dengan mudah mengalami tekanan kerja ketika diperhadapkan pada penyelesaian tugas pekerjaan.

Tekanan kerja dapat mengganggu produktivitas seseorang dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab pekerjaan.

KEMAMPUAN MENYELESAIKAN MASALAH

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) masalah diartikan sebagai sesuatu yang harus diselesaikan atau dipecahkan.

Menurut Jhon W Santrock, pemecahan masalah (*problem solving*) adalah mencari cara yang tepat untuk mencapai suatu tujuan.

Menurut Polya (dalam Nurfatmawati, 2015) terdapat empat langkah indikator pemecahan masalah, yaitu :

- a. Memahami Masalah
Memahami masalah adalah menuliskan kembali yang diketahui dan yang ditanyakan pada masalah dengan kata-kata sendiri dan menggunakan simbol

yang cocok dengan yang diketahui dan yang ditanyakan disertai dengan alasan yang logis.

- b. Merencanakan Pemecahan
Menyusun rencana berdasarkan aturan yang sudah ada dan mengetahui bagaimana dan mengapa aturan itu digunakan serta menggunakan simbol yang sesuai dalam menyusun rencana dan memahami makna dari simbol tersebut.
- c. Melaksanakan Rencana
Melaksanakan rencana sesuai pada tahap dua dan memberikan alasan yang logis bagaimana dan mengapa aturan itu digunakan untuk tiap langkah.
- d. Memeriksa Kembali Hasil
Memeriksa kembali jawaban yang diperoleh dengan memperhatikan apakah langkah yang diterapkan sudah sesuai dengan tahap menyusun rencana dengan memberikan alasan yang logis dan mengevaluasi cara lain jika ada.

Kemampuan memecahkan masalah yang sebenarnya hampir selalu membutuhkan fleksibilitas mental untuk mempertimbangkan dan memilih dari berbagai kemungkinan. Disamping itu ketahanan dalam menerima tekanan tiap individu juga dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal.

Faktor Internal:

- a. Kepribadian
Sifat-sifat kepribadian seperti neurotisisme (kecenderungan mengalami emosi negatif), perfeksionisme (menuntut standar yang sangat tinggi), dan rendahnya harga diri dapat meningkatkan kerentanan terhadap stres dan tekanan. Orang dengan kepribadian tipe A (sangat kompetitif, ambisius, dan cenderung terburu-buru) juga lebih rentan terhadap tekanan.
- b. Kesehatan Fisik
Kondisi kesehatan fisik yang buruk, baik penyakit kronis maupun masalah kesehatan sementara, dapat meningkatkan tingkat stres dan tekanan. Kurang tidur, nutrisi buruk, dan kurangnya olahraga juga berkontribusi.
- c. Kognitif dan Persepsi

Cara seseorang berpikir dan menafsirkan situasi sangat berpengaruh. Pikiran negatif, katastrofisasi (memperbesar masalah), dan kurangnya kontrol persepsi dapat meningkatkan tekanan. Keyakinan dan ekspektasi diri juga berperan.

d. Emosi

Kemampuan mengelola emosi sangat penting. Individu yang kesulitan mengelola emosi seperti kemarahan, kecemasan, dan kesedihan akan lebih mudah mengalami tekanan.

Faktor Eksternal

a. Lingkungan Kerja

Tekanan kerja, tuntutan pekerjaan yang tinggi, kurangnya dukungan dari rekan kerja atau atasan, ketidakpastian pekerjaan, dan beban kerja yang berlebihan merupakan faktor eksternal utama.

b. Lingkungan Sosial

Hubungan interpersonal yang buruk, konflik keluarga, masalah keuangan, dan kurangnya dukungan sosial dari keluarga dan teman dapat meningkatkan tekanan.

c. Peristiwa Kehidupan

Peristiwa kehidupan yang signifikan, baik positif maupun negatif (misalnya, pernikahan, perceraian, kematian orang terkasih, kehilangan pekerjaan), dapat menjadi sumber stres dan tekanan.

d. Faktor Sosial-Ekonomi

Kemiskinan, diskriminasi, dan ketidaksetaraan sosial dapat meningkatkan tingkat stres dan tekanan.

e. Faktor Lingkungan Fisik

Polusi, kebisingan, dan kurangnya akses ke sumber daya alam juga dapat mempengaruhi tingkat stres dan tekanan.

Seorang karyawan dalam menyelesaikan beban tugas-tugas

pekerjaannya diperhadapkan pada strategi mereka menyelesaikan suatu masalah dalam pekerjaan yang dituntut dengan dateline yang singkat. Dalam proses memecahkan dan mengatasi masalah pekerjaan diperlukan adanya kemampuan untuk mengolah emosi dengan baik untuk mengurangi kecemasan dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya. Diperlukan kemampuan kecerdasan emosi yang baik untuk mengurangi kecemasan serta mengolah diri terhadap ketahanan tekanan pekerjaan sehingga seorang karyawan dapat mengenali emosi diri dan dapat mengelola emosi dengan baik. Kecemasan dapat membuat proses ini menjadi lebih kaku dan sulit. Solusi tidak selalu tersedia saat seseorang dalam keadaan cemas. Kreativitas juga dapat terhambat.

KECERDASAN EMOSI

Kecerdasan yaitu kemampuan seseorang untuk menyelesaikan dan mengambil keputusan yang terbaik dalam suatu permasalahan dengan melihat dari kondisi ideal suatu kebenaran atas dasar pembelajaran pengalaman dan penyesuaian lingkungan. Sedangkan emosi yaitu suatu perasaan yang mendorong individu untuk merespon atas rangsangan yang muncul dari dalam dirinya maupun dari luar dirinya, sehingga individu dapat merasakan suatu perubahan system terhadap fisiologis dan psikologisnya dalam waktu yang cepat. Jadi yang dimaksud dengan kecerdasan emosi adalah dua buah produk dan dua keterampilan utama, yaitu keterampilan kesadaran diri dan keterampilan manajemen diri yang termasuk dalam kompetensi personal dan yang kedua adalah keterampilan kesadaran sosial dan keterampilan manajemen hubungan sosial yang termasuk dalam kompetensi sosial. Kompetensi personal lebih berfokus pada diri sendiri sebagai seorang individu, sedangkan kompetensi sosial lebih terfokus pada suatu hubungan kepada orang lain. (Bradberry dan Greaver dalam Setyaningrum, 2016)

Menurut Suciati (2016) menjelaskan kecerdasan emosi adalah kemampuan seseorang mengelola perasaan dirinya

supaya lebih baik serta kemampuan membina hubungan sosialnya.

Kecerdasan emosional adalah kemampuan lebih yang dimiliki seseorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi dan menunda kepuasan, serta mengatur keadaan jiwa. Kecerdasan emosional adalah kemampuan mengenali perasaan sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain. (Goleman dalam Risma, 2024).

Adapun ciri-ciri kecerdasan emosional meliputi kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan ketika menghadapi sebuah masalah yang membuat frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebihi-lebihkan perasaan ketika sedang bergembira, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban pikiran ketika menumpuk tidak melumpuhkan kemampuan dalam berpikir, berempati, dan berdoa (Goleman dalam Setyaningrum, 2016).

Terdapat lima dasar kemampuan dalam teori kecerdasan emosi (Goleman dalam Risma, 2024), yaitu :

a. Mengenali emosi diri

Mengenali emosi diri sendiri merupakan suatu kemampuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi. Kemampuan ini merupakan dasar dari kecerdasan emosional, yakni kesadaran seseorang akan emosinya sendiri. Kesadaran diri membuat kita lebih waspada terhadap suasana hati maupun pikiran tentang suasana hati, bila kurang waspada maka individu menjadi mudah larut dalam aliran emosi dan dikuasai oleh emosi. Kesadaran diri memang belum menjamin penguasaan emosi,

namun merupakan salah satu prasyarat penting untuk mengendalikan emosi sehingga individu mudah menguasai emosi.

b. Mengelola emosi

Mengelola emosi merupakan kemampuan individu dalam menangani perasaan agar dapat terungkap dengan tepat, sehingga tercapai keseimbangan dalam diri individu. Menjaga agar emosi yang merisaukan tetap terkendali merupakan kunci menuju kesejahteraan emosi. Emosi berlebihan, yang meningkat dengan intensitas terlampau lama akan mengoyak kestabilan kita. Kemampuan ini mencakup kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat-akibat yang ditimbulkannya serta kemampuan untuk bangkit dari perasaan-perasaan yang menekan.

c. Memotivasi diri sendiri

Meraih Prestasi harus dilalui dengan dimilikinya motivasi dalam diri individu, yang berarti memiliki ketekunan untuk menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati, serta mempunyai perasaan motivasi yang positif, yaitu antusiasisme, gairah, optimis dan keyakinan diri.

d. Mengenali emosi orang lain

Kemampuan untuk mengenali emosi orang lain disebut juga empati. Menurut Goleman kemampuan seseorang untuk mengenali orang lain atau peduli, menunjukkan kemampuan empati seseorang. Individu yang memiliki kemampuan empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan orang lain sehingga ia lebih mampu menerima sudut pandang orang lain, peka terhadap perasaan orang lain dan lebih mampu untuk mendengarkan orang lain.

e. Membina hubungan

Kemampuan dalam membina hubungan merupakan suatu keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan antar sesama. Keterampilan dalam berkomunikasi

merupakan kemampuan dasar dalam keberhasilan membina hubungan. Terkadang manusia sulit untuk mendapatkan apa yang diinginkannya dan sulit juga memahami keinginan serta kemauan orang lain.

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada beberapa subjek karyawan BAZNAS Provinsi Jawa Tengah menunjukkan tanda-tanda kecemasan dalam kemampuan mereka mengatasi atau memecahkan masalah serta tingkat daya tahan tekanan pada pekerjaannya. Salah satu perilaku yang muncul pada diri subjek ketika diperhadapkan kepada tugas pekerjaan yang membutuhkan ketelitian dan dateline yang singkat yang menuntut kemampuan mereka dalam memecahkan dan mengatasi masalah pekerjaan adalah timbulnya rasa panik dan rasa takut yang berlebihan pada diri subjek, subjek merasa khawatir tidak mampu memecahkan dan mengatasi masalah pekerjaan tersebut sehingga menimbulkan rasa tertekan pada pekerjaan yang dia emban. Kecemasan yang terjadi tidak hanya merugikan diri sendiri, namun juga dapat mengakibatkan kinerja nya menurun.

Kecerdasan emosi diperlukan oleh karyawan dalam menghadapi suatu masalah dalam pekerjaan yang dapat menimbulkan tekanan penyelesaian tugas-tugas pekerjaan dan dapat mengendalikan emosi. Kecerdasan emosi akan membuat perbedaan dalam memberikan tanggapan terhadap konflik, ketidakpastian serta kecemasan. Kecerdasan emosional diperlukan untuk mengatasi masalah di dalam kehidupan dan optimis dalam menghadapi atau menyelesaikan masalah. (Patton dalam Aufa, 2019).

Masalah yang dihadapi oleh karyawan BAZNAS Provinsi Jawa Tengah kaitannya dengan

kemampuan memecahkan dan mengatasi tekanan pekerjaan adalah kecemasan. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi mempunyai kemampuan untuk menerima kelebihan dan kekurangan, mampu mengekspresikan perasaan dengan tepat, mampu memahami diri sendiri, serta mampu mengelola emosi dalam memecahkan dan mengatasi tekanan pekerjaan. Sehubungan dengan hal tersebut diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Strategi Mengurangi Kecemasan Dalam Kemampuan Pemecahan Masalah dan Tekanan Pekerjaan Dengan Kecerdasan Emosi Pada Karyawan (Kasus Pada Karyawan Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Jawa Tengah).

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Metode kualitatif adalah metode penelitian digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi) data yang diperoleh cenderung data kualitatif analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif dapat bersifat temuan potensi dan masalah keunikan objek makna suatu peristiwa proses dan interaksi sosial kepastian kebenaran data kontruksi fenomena temuan hipotesis. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Sugiyono (2019:25).

Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. (Nazir, 2014).

Fokus penelitian dimaksudkan agar peneliti dapat membatasi studi kualitatif yang didasarkan pada tingkat kepentingan dari masalah yang akan dihadapi. Sehingga

peneliti dapat menggali data dan mengungkapkan sesuai tema yang telah diambil (Nazir, 2014). Adapun fokus penelitian ini sesuai dengan gejala kecemasan yang muncul sesuai aspek kecemasan menurut Shah (dalam Gufron & Rini 2022:114) yaitu aspek fisik, aspek emosional dan aspek mental atau kognitif dan didukung dengan teori Beehr & Newman (1978), tekanan pekerjaan dapat muncul dari interaksi individu dengan pekerjaannya yang dicirikan dengan perubahan-perubahan di dalam individu tersebut yang mendorongnya dari fungsi normal serta teori kecerdasan emosi menurut (Goleman dalam Risma, 2024) yaitu mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain dan membina hubungan.

Indrawati (2017:94) mengungkapkan pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai sumber dan berbagai cara. Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat menggunakan berbagai sumber. Sumber dalam penelitian ini adalah hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti.

SUBJEK INFORMAN PENELITIAN

Dalam penelitian terdapat subjek penelitian, subjek penelitian diartikan sebagai informan. Menurut Sugiyono (2013) informan adalah orang dalam latar penelitian. Pemilihan subjek dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sampling yang dimaksud pada penelitian kualitatif adalah untuk menyaring sebanyak mungkin informasi dari berbagai sumber. Dalam penelitian ini, yang menjadi subjek penelitian adalah karyawan BAZNAS Provinsi Jawa Tengah yang memiliki kecemasan yang berlebihan dalam

tekanan kerja dan proses menyelesaikan masalah pekerjaan yang menimbulkan rasa stress atau tekanan itu sendiri.

Peneliti memilih karyawan BAZNAS Provinsi Jawa Tengah yang mengalami permasalahan kecemasan dalam menyelesaikan masalah sehingga sering merasa tertekan dalam bekerja untuk diteliti lebih lanjut terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kecemasan yang dialami oleh karyawan dalam mengatasi permasalahan pekerjaan yang dialami sesuai dengan aspek kecemasan menurut Shah (dalam Gufron & Rini 2022:114) yaitu aspek fisik, aspek emosional dan aspek mental atau kognitif dan didukung dengan teori kecerdasan emosi menurut (Goleman dalam Risma, 2024) yaitu mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain dan membina hubungan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di kantor BAZNAS Provinsi Jawa Tengah, melalui metode observasi dan wawancara kepada karyawan Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Jawa Tengah peneliti memaparkan beberapa temuan penelitian terkait strategi yang dilakukan karyawan untuk mengurangi kecemasan dalam tekanan pekerjaan dan kemampuan dalam pemecahan masalah pekerjaan kaitannya dengan kecerdasan emosional yang dimiliki.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti terdapat tiga kategori kecemasan yang dialami oleh karyawan BAZNAS Provinsi Jawa Tengah, yaitu sebagai berikut :

1. Kategori Kecemasan Tinggi

Karyawan yang masuk dalam kategori kecemasan tinggi menunjukkan reaksi fisiologis pada tubuh ketika dilakukan observasi dan wawancara. Mereka cenderung menjawab pertanyaan wawancara dengan gugup, gemetar pada tangan, kecemasan yang terjadi pada karyawan sebagai respon dari tekanan pekerjaan dan kemampuannya dalam memecahkan masalah dan mencari solusi terhadap masalah kerja yang dihadapi mengacu kepada reaksi

suasana hati yang tidak sehat, yang terjadi ketika karyawan menghadapi tekanan dalam pekerjaan ditunjukkan dengan perilaku panik dan kehilangan akal, depresi, pasrah, gelisah, memiliki ketakutan tidak dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi disertai dengan beberapa reaksi psikologis seperti berkeringat pada wajahnya, mengepalkan tangan, sakit, muntah, bibir kering dan pucat.

Karyawan dengan kategori tingkat kecemasan tinggi tidak dapat memenuhi indikator pemecahan masalah menurut Polya (dalam Nurfatmawati, 2015). Karyawan cenderung tidak dapat berpikir secara akal sehatnya ketika menghadapi tekanan pekerjaan dalam kemampuannya menyelesaikan masalah pekerjaan. Karyawan kurang dapat memahami dengan baik masalah yang dihadapi, kurang memiliki inisiatif untuk merencanakan pemecahan masalah, kurang memiliki kemampuan yang baik dalam melaksanakan rencana pemecahan masalah dan kurang dapat mengevaluasi diri dalam menghadapi tekanan pekerjaan dan pemecahan masalah pekerjaan yang dihadapi.

Selain itu karyawan yang termasuk dalam kategori memiliki kecemasan tinggi, memiliki kecenderungan memiliki kecerdasan emosi yang rendah. Mereka cenderung kurang mampu mengenali emosi dirinya, kurang dapat mengelola emosi, kurang mampu memotivasi dirinya, kurang mampu mengenali emosi orang lain (kurang berempati), dan kurang mampu menjalin dan membina hubungan sosial dengan rekan sekerja dan

atasan sehingga dapat berdampak pada kemampuannya dalam menyelesaikan masalah akibat adanya tekanan kerja di organisasi.

2. Kategori Kecemasan Sedang

Karyawan dengan kategori tingkat kecemasan sedang tidak jauh beda dengan karyawan dengan kategori tingkat kecemasan rendah. Karyawan memiliki kemampuan dalam memecahkan masalah pekerjaan, karyawan juga mampu menghadapi tekanan pekerjaan. Karyawan dapat memahami masalah yang terjadi akibat tekanan kerja, karyawan memiliki kemampuan dalam membuat rencana pemecahan masalah, serta karyawan dapat sedikit lebih baik dalam melaksanakan rencana pemecahan masalah tersebut, meskipun secara fisiologis masih terlihat kaku, tangan bergetar, berbicara agak gugup, mengerutkan dahi dan disertai dengan kondisi psikologis seperti khawatir, bingung dalam menghadapi tekanan pekerjaan yang dapat berpengaruh pada kemampuannya memecahkan dan mencari solusi yang tepat dalam menyelesaikan masalah pekerjaan.

3. Kategori Kecemasan Rendah

Karyawan yang termasuk dalam kategori kecemasan rendah, cenderung mampu memahami masalah yang dihadapi, mampu membuat perencanaan dan alternatif pemecahan masalah, karyawan cenderung mampu melaksanakan dan mengambil keputusan dalam menghadapi tekanan pekerjaan yang berpengaruh signifikan pada kemampuannya dalam solusi pemecahan masalah pekerjaan yang dihadapi.

Dalam prosesnya seorang karyawan yang memiliki strategi dalam menghadapi tekanan pekerjaan dan kemampuannya dalam memecahkan masalah pekerjaan dengan kecerdasan emosi yang baik dapat ditandai oleh beberapa faktor seperti :

1. Kesadaran Diri

Self awareness merupakan sebuah kondisi atau keadaan dimana seseorang bisa memahami dirinya sendiri dengan sebaik-baiknya, yaitu kesadaran terhadap

pikiran, evaluasi diri, dan perasaan. Seseorang yang mempunyai self awareness yang baik akan lebih bisa mengontrol emosinya dengan mudah. Selain itu, mereka akan lebih bisa membaca situasi sekitar dan lebih mudah memahami orang lain serta mengerti harapan atau ekspektasi orang lain terhadap dirinya. (Listyowati, 2008)

Karyawan menunjukkan kemampuan untuk mengenali emosi mereka sendiri ketika menghadapi tekanan. Dengan menyadari perasaan cemas, mereka dapat lebih mudah mengidentifikasi sumber masalah dan mengambil langkah-langkah untuk mengatasinya.

2. Strategi Koping adalah perilaku yang terlihat dan tersembunyi yang dilakukan seseorang untuk mengurangi atau menghilangkan ketegangan psikologi dalam kondisi yang penuh stres (Yani, 1997)

- a. Sebagian besar mayoritas karyawan menggunakan strategi koping yang konstruktif, seperti:

- i) Berbicara dengan Rekan Kerja atau Atasan: Diskusi dengan rekan kerja atau atasan tentang tantangan yang dihadapi membantu mengurangi beban emosional.

- ii) Healing atau Relaksasi: Beberapa karyawan melakukan healing atau relaksasi dengan melakukan aktifitas seperti liburan, melakukan hobi kegemaran dll.

- iii) Time management: Memprioritaskan tugas untuk mengurangi rasa kewalahan.

3. Pengelolaan Emosi
Karyawan yang memiliki

kecerdasan emosional tinggi lebih mampu mengelola emosi negatif mereka. Mereka belajar untuk tidak membiarkan emosi tersebut mempengaruhi kinerja kerja, sehingga mampu tetap fokus dan produktif.

4. Empati dan Dukungan Sosial

Karyawan saling memberikan dukungan satu sama lain. Rasa empati di antara anggota tim menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif, di mana mereka merasa aman untuk berbagi perasaan dan mencari bantuan saat diperlukan.

5. Fokus pada Solusi

Karyawan cenderung berfokus pada mencari solusi daripada terjebak dalam masalah. Dengan mengalihkan perhatian dari kecemasan, mereka dapat berpikir lebih jernih dan membuat keputusan yang lebih baik.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori kecerdasan emosional (Goleman dalam Risma, 2024) yaitu mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain dan membina hubungan yang menunjukkan bahwa kemampuan untuk mengenali dan mengelola emosi dapat berkontribusi pada pengurangan kecemasan dan peningkatan kinerja di tempat kerja.

- a. Kesadaran Diri dan Pengelolaan Emosi: Keterampilan ini menjadi dasar dalam memecahkan masalah dan menangani tekanan. Karyawan yang mampu memahami dan mengendalikan emosi mereka dapat beradaptasi dengan lebih baik dalam situasi yang menantang.

- b. Dukungan Sosial: Hubungan sosial yang positif di tempat kerja berfungsi sebagai buffer terhadap stres. Ketika karyawan merasa didukung, mereka lebih mampu menghadapi tantangan dan mengatasi kecemasan yang muncul.

- c. Strategi Koping dan Pemecahan Masalah: Penggunaan strategi yang efektif untuk mengatasi masalah menunjukkan bahwa karyawan tidak hanya bergantung pada kecerdasan emosional, tetapi juga pada keterampilan problem-solving yang baik.

D. KESIMPULAN

Penelitian ini memberikan pemahaman yang mendalam tentang bagaimana kecerdasan emosional memainkan peran kunci dalam membantu karyawan di BAZNAS Provinsi Jawa Tengah mengatasi kecemasan dan mengelola tekanan kerja. Temuan penelitian ini tidak hanya menunjukkan bahwa kecerdasan emosional merupakan faktor penting dalam meningkatkan kemampuan individu untuk menyelesaikan masalah, tetapi juga menyoroti bagaimana kecerdasan emosional dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan kolaboratif.

Kecerdasan emosional, sebagaimana dijelaskan oleh Daniel Goleman, terdiri dari beberapa elemen penting: kesadaran diri (self-awareness), pengelolaan emosi (emotion regulation), motivasi diri (self-motivation), empati (empathy), dan keterampilan sosial (social skills). Dalam konteks penelitian ini, kecerdasan emosional terbukti membantu karyawan untuk mengenali dan memahami perasaan cemas mereka. Dengan kesadaran diri yang baik, individu dapat lebih cepat mengidentifikasi sumber kecemasan dan melakukan penyesuaian emosional untuk menghadapinya. Ketika kecemasan tersebut dikenali, karyawan dapat lebih mudah mengambil tindakan yang tepat untuk meredakan tekanan yang dihadapi, baik melalui percakapan dengan rekan kerja atau atasan, teknik relaksasi, atau strategi time management yang lebih efektif.

Pengelolaan emosi merupakan salah satu aspek kunci dari kecerdasan emosional yang ditemukan berperan signifikan dalam menghadapi stres. Dalam penelitian ini, karyawan yang mampu mengelola emosi negatif seperti kecemasan,

kemarahan, atau frustrasi lebih mampu mempertahankan fokus dan produktivitas. Dengan keterampilan dalam mengelola emosi, mereka dapat menjaga keseimbangan emosional yang memungkinkan untuk tetap berpikir jernih dan mengambil keputusan yang rasional dalam menghadapi masalah. Hal ini berdampak positif pada kemampuan mereka untuk menyelesaikan tugas dengan lebih efisien, meskipun di tengah tekanan yang besar. Ketika emosi tidak dibiarkan menguasai, karyawan lebih mampu menghindari keputusan impulsif yang bisa merugikan diri mereka atau tim.

Dukungan sosial di tempat kerja juga merupakan elemen penting yang ditemukan dalam penelitian ini sebagai salah satu strategi efektif dalam mengurangi kecemasan. Ketika karyawan merasa didukung oleh rekan kerja atau atasan, rasa cemas dapat berkurang, karena mereka merasa ada tempat untuk berbagi perasaan dan mendapatkan perspektif yang lebih luas. Dukungan sosial ini tidak hanya mengurangi kecemasan individu, tetapi juga berkontribusi pada pembentukan budaya kerja yang lebih kolaboratif dan positif. Karyawan yang merasakan dukungan emosional cenderung lebih terbuka untuk berbagi ide, proaktif berkolaborasi dalam menyelesaikan masalah, dan meningkatkan efektivitas tim secara keseluruhan.

Dalam menghadapi tantangan pekerjaan, seorang karyawan yang memanfaatkan kecerdasan emosional cenderung lebih fokus pada solusi daripada terjebak dalam perasaan cemas atau kesulitan yang ada. Dengan kemampuan untuk mengelola emosi, mereka dapat memisahkan antara masalah dan perasaan, sehingga lebih mudah untuk berpikir rasional dan menemukan solusi yang efektif. Pendekatan ini membantu mengurangi kecemasan yang berlarut-larut, sehingga karyawan dapat membuat keputusan yang lebih cepat dan lebih baik dalam situasi yang penuh tekanan.

Penerapan dalam pekerjaan kecerdasan emosional tidak hanya bermanfaat pada tingkat individu, tetapi juga berpengaruh pada kinerja tim dan organisasi

secara keseluruhan. Dengan memiliki kecerdasan emosional yang tinggi, karyawan dapat lebih mudah beradaptasi dengan perubahan atau tantangan di tempat kerja, yang berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan mereka. Ketika stres dan kecemasan dapat dikelola dengan baik, karyawan merasa lebih tenang, terfokus, dan memiliki motivasi yang lebih tinggi untuk berkontribusi pada tujuan organisasi. Hal ini, pada gilirannya, mendukung tercapainya hasil kerja yang lebih baik dan peningkatan efektivitas organisasi.

Temuan penelitian ini juga menegaskan bahwa pengembangan kecerdasan emosional di lingkungan organisasi sangat penting untuk mendukung kesejahteraan karyawan serta efektivitas kerja mereka. Oleh karena itu, organisasi, termasuk BAZNAS Provinsi Jawa Tengah, perlu memberikan perhatian lebih terhadap pelatihan kecerdasan emosional bagi karyawan. Program pelatihan yang berfokus pada peningkatan kesadaran diri, pengelolaan emosi, serta keterampilan sosial dapat membantu menciptakan tenaga kerja yang lebih resilien, adaptif, dan produktif. Ini akan berkontribusi pada peningkatan kinerja individu dan tim, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan mendukung.

DAFTAR PUSTAKA

KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia). Jakarta: Balai Pustaka, 1990, hlm. 261.

Santrock, J.W., Psikologi Pendidikan, Jakarta: Kencana, 2011, hlm. 368.

Mahardika, G., Hidayati, N., (2014). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kecemasan Karyawan PT. Maspion Energy Mlratama, *Jurnal*

Psikologi Universitas 45 Surabaya. Volume 1 Nomor 2. Hal 33-41.

- Aufa, I., (2019). Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dengan Kecemasan Pada Pemain Futsal UNY Saat Menghadapi Pertandingan. *Jurnal Pendidikan Jasmani Olahraga dan Kesehatan*. Volume 1 Nomor 1. Hal 1-9.
- Fitri, D., (2017). Efektivitas *Cognitive Behavior Therapy* Untuk Menurunkan Kecemasan Berbicara Di Depan Umum Pada Mahasiswa. *Jurnal Psikologi*. Volume 10 Nomor 1. Juni 2017. Hal 64-73.
- Muqarrama, R., Razak, A., Hamid, H., (2022). Fenomena Kecemasan Karir pada Mahasiswa Tingkat Akhir di Era Disrupsi 4.0. *Sultra Educational Journal (Seduj)*. Volume 2 Nomor 1. April 2022. Hal 28-33.
- Marsidi, R dkk., (2022). Gambaran Kecemasan Individu Dewasa di Jakarta, Bekasi dan Tangerang (JATEBANG): Gejala dan Penyebab. *Jurnal Psikologi Terapan (JPT)*. Volume 5 Nomor 1. Hal 1-12.
- Sari, Y., Astuti, P., (2024). Kecemasan Dalam Menghadapi Dunia Kerja Ditinjau Dari Konsep Diri Pada Mahasiswa Tingkat Akhir. *Artikel*. Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro.
- Nuraini, E.D., (2013). Kecerdasan Emosi dan Kecemasan Menghadapi Pensiun Pada PNS. *Jurnal Psikoborneo*. Volume 1 Nomor 3. Hal 192-196.
- Nabila, P.L dkk., (2024). Kecerdasan Emosional Karyawan dalam Menghadapi Kecemasan pada Masa Penghabisan Kontrak Kerja Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT). *Indonesian Journal of Multidiciplinary (IJM)*. Volumen 2 Nomor 4. Hal 26-33.
- Jannah, M., (2021). Strategi Mengurangi Kecemasan Dalam *Public Speaking* Dengan Motivasi dan Zikir Pada Siswa Kelas VII MTS NW Mercapada

-
- Narmada Tahun Ajaran 2019/2020. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram. Nusa Tenggara Barat.
- Devi, R., (2018). Pengaruh Profesionalisme, *Job Stress*, Dan Perilaku Etis Terhadap Kinerja Karyawan Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Di Jawa Timur. *Skripsi*. Universitas Negeri Sunan Ampel Surabaya. Surabaya.
- Pasaribu, R., Pohan, R., (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosi Terhadap Kecemasan Komunikasi Pada Karyawan Bank yang Bekerja di Sumatera Utara. *Psikologia : Jurnal Pemikiran dan Penelitian Psikologi*. Volume 16 Nomor 2. Hal 38-46.
- Goleman, D. (1996). *Emotional Intelligence*. Jakarta: Gramedia
- Listyowati. 2008. Kesadaran diri (Self Awareness). <https://www.gramedia.com/best-seller/self-awareness-kesadaran-diri/> Tanggal di akses 17 Desember 2024.
- Nuridin, N., Stockdale, R., & Scheepers, H. (2012). The Influence of External Institutional Pressures on Local E-Government Adoption and Implementation: A Coercive Perspective within an Indonesian Local EGovernment Context. In H. Scholl, M. Janssen, M. Wimmer, C. Moe & L. Flak (Eds.), *EGovernment and E-Participation* (Vol. 7443, pp. 13- 26): Springer Berlin / Heidelberg
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Yani, A. S. (1997). Analisis konsep koping: Suatu pengantar. Jurnal Keperawatan Indonesia: Jakarta
- Indrawati, Endang Sri dkk. (2017). *Buku Ajar Psikologi Sosial*. Yogyakarta: Psikosain.
- A. A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2021. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Nazir. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Anwar, S., dkk. 2022. *Pedoman Praktik Kerja Lapang Program Diploma Tiga*. Jember: Politeknik Negeri Jember. Hal 1-28.
-