



## Peran Coping Dalam Menjaga Produktivitas Karyawan : Studi Pada Karyawan Generasi Z di PT Ratu Makmur Abadi Banyuwangi

**Qurotun Ainiyah<sup>1</sup>, Saiful Amin<sup>2</sup>, Nely Supeni<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember

Email: [qurotunain25@gmail.com](mailto:qurotunain25@gmail.com)<sup>1</sup>, [saful@itsm.ac.id](mailto:saful@itsm.ac.id)<sup>2</sup>, [nely@itsm.ac.id](mailto:nely@itsm.ac.id)<sup>3</sup>

### Article Info

#### **Article history:**

Received November 29, 2025

Revised December 08, 2025

Accepted December 20, 2025

#### **Keywords:**

*Coping Strategies, Generation Z, Work Stress, Productivity, Human Resource Management*

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the role of coping strategies in maintaining the productivity of Generation Z employees at PT Ratu Makmur Abadi Banyuwangi. High work pressure, demanding targets, and the dynamics of the work environment make Generation Z employees vulnerable to work stress. This study uses a qualitative approach with a case study strategy. The research informants consisted of Generation Z employees and management selected using snowball sampling techniques. Data collection was conducted through in-depth interviews, observation, and documentation. Data analysis used the Miles and Huberman model, which includes data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results show that Generation Z employees use problem-focused and emotion-focused coping strategies, both adaptively and maladaptively. Adaptive coping strategies play a role in increasing work focus, efficiency, and employee engagement, while maladaptive coping strategies have an impact on decreased productivity. Social support and company HRM policies have been proven to strengthen the effectiveness of employee coping strategies.*

*This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.*



### Article Info

#### **Article history:**

Received November 29, 2025

Revised December 08, 2025

Accepted December 20, 2025

#### **Keywords:**

*Strategi Coping, Generasi Z, Stres Kerja, Produktivitas, MSDM*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran strategi coping dalam menjaga produktivitas karyawan Generasi Z di PT Ratu Makmur Abadi Banyuwangi. Tekanan kerja yang tinggi, tuntutan target, serta dinamika lingkungan kerja menjadikan karyawan Generasi Z rentan mengalami stres kerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan strategi studi kasus. Informan penelitian terdiri dari karyawan Generasi Z dan pihak manajemen yang dipilih menggunakan teknik snowball sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan Generasi Z menggunakan strategi coping problem-focused dan emotion-focused, baik secara adaptif maupun maladaptif. Strategi coping adaptif berperan dalam meningkatkan fokus kerja, efisiensi, serta keterlibatan karyawan, sedangkan coping maladaptif berdampak pada penurunan produktivitas. Dukungan sosial serta kebijakan MSDM perusahaan terbukti memperkuat efektivitas strategi coping karyawan.

*This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.*



***Corresponding Author:***

Qurotun Ainiyah

Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember

E-mail: [qurotunain25@gmail.com](mailto:qurotunain25@gmail.com)**PENDAHULUAN**

Dalam era globalisasi, sumber daya manusia (SDM) menjadi faktor utama yang menentukan keberlangsungan dan kesuksesan suatu perusahaan. SDM berperan sebagai penggerak utama dalam mencapai tujuan organisasi, sehingga pengelolaan SDM yang baik diyakini mampu menghasilkan kinerja dan produktivitas yang optimal. Produktivitas karyawan merupakan indikator penting keberhasilan perusahaan karena mencerminkan efektivitas pemanfaatan sumber daya dalam menghasilkan output yang berkualitas. Namun, dalam upaya mencapai produktivitas yang optimal, karyawan sering dihadapkan pada berbagai tuntutan kerja yang berpotensi menimbulkan stres kerja.

Perkembangan dunia kerja di era digital turut menghadirkan Generasi Z sebagai bagian dari angkatan kerja. Generasi Z memiliki karakteristik khas seperti ketergantungan terhadap teknologi, tuntutan fleksibilitas kerja, serta perhatian tinggi terhadap keseimbangan kehidupan kerja dan kesehatan mental. Meskipun adaptif dan terbuka, Generasi Z juga cenderung lebih sensitif terhadap tekanan psikologis, ketidakadilan, dan lingkungan kerja yang tidak mendukung. Berbagai laporan dan penelitian menunjukkan bahwa ketidaksesuaian antara ekspektasi Generasi Z dan realitas dunia kerja dapat memicu stres kerja yang berdampak pada kesejahteraan dan produktivitas mereka.

Stres kerja yang tidak dikelola dengan baik dapat menurunkan motivasi, keterlibatan kerja, dan produktivitas karyawan. Oleh karena itu, diperlukan strategi coping sebagai upaya individu dalam mengelola tekanan kerja. Strategi coping mencakup problem-focused coping dan emotion-focused coping, yang berfungsi membantu individu menghadapi tuntutan pekerjaan dan mengelola respons emosional. Dalam konteks manajemen sumber daya manusia, strategi coping juga berkaitan dengan keseimbangan antara tuntutan kerja dan sumber daya yang disediakan organisasi, seperti dukungan sosial, kebijakan kerja yang fleksibel, dan lingkungan kerja yang sehat.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa Generasi Z cenderung menggunakan strategi coping tertentu dalam menghadapi tekanan, serta menegaskan pentingnya peran kebijakan MSDM dalam mendukung kesejahteraan karyawan. Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada coping dalam konteks umum dan belum secara spesifik mengaitkannya dengan produktivitas karyawan Generasi Z, terutama dalam konteks organisasi tertentu. Selain itu, kajian mengenai integrasi strategi coping dengan kebijakan MSDM untuk menjaga produktivitas Generasi Z masih terbatas.

PT Ratu Makmur Abadi Banyuwangi sebagai perusahaan agroindustri dengan jumlah karyawan Generasi Z yang cukup signifikan menghadapi dinamika lingkungan kerja yang berpotensi menimbulkan tekanan, seperti budaya senioritas dan perilaku tidak kondusif di tempat kerja. Kondisi ini dapat memengaruhi kenyamanan dan produktivitas karyawan Generasi Z. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran strategi coping dalam menjaga produktivitas karyawan Generasi Z di PT Ratu Makmur Abadi Banyuwangi.



Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis bagi pengembangan kebijakan MSDM yang lebih responsif terhadap kebutuhan Generasi Z.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Sumber Daya Manusia dan Produktivitas**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen strategis dalam organisasi karena berperan sebagai penggerak utama seluruh aktivitas perusahaan. Pengelolaan SDM yang efektif dan efisien berkontribusi langsung terhadap peningkatan kinerja dan produktivitas organisasi. Produktivitas karyawan mencerminkan kemampuan individu dalam menghasilkan output secara optimal, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, serta menjadi indikator keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya.

### **Stres Kerja**

Stres kerja muncul ketika tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan individu untuk menghadapinya. Stres dapat bersumber dari faktor individu, pekerjaan, maupun organisasi, seperti beban kerja yang tinggi, konflik peran, dan kurangnya dukungan organisasi. Stres kerja yang tidak dikelola dengan baik berpotensi menurunkan motivasi, keterlibatan kerja, dan produktivitas karyawan, serta meningkatkan risiko burnout.

### **Strategi Coping**

Strategi coping merupakan upaya kognitif dan perilaku individu dalam mengelola tekanan atau stres. Lazarus dan Folkman mengklasifikasikan coping ke dalam problem-focused coping, yang berfokus pada penyelesaian sumber masalah, dan emotion-focused coping, yang berfokus pada pengelolaan respons emosional. Strategi coping dapat bersifat adaptif atau maladaptif, di mana coping adaptif membantu individu menghadapi stres secara sehat dan produktif, sedangkan coping maladaptif berpotensi memperburuk kondisi stres dan menurunkan kinerja.

Dalam konteks manajemen sumber daya manusia, strategi coping berkaitan dengan keseimbangan antara tuntutan kerja (job demands) dan sumber daya kerja (job resources). Dukungan organisasi, kebijakan kesejahteraan, dan lingkungan kerja yang kondusif dapat memperkuat coping adaptif karyawan dan menjaga produktivitas.

### **Generasi Z dalam Dunia Kerja**

Generasi Z memiliki karakteristik unik, seperti adaptif terhadap teknologi, mengutamakan fleksibilitas kerja, serta memiliki kesadaran tinggi terhadap kesehatan mental. Meskipun memiliki potensi dan etos kerja yang baik, Generasi Z juga rentan terhadap stres kerja akibat tingginya ekspektasi, tekanan target, dan ketidakseimbangan kehidupan kerja. Oleh karena itu, dukungan organisasi dan strategi coping yang tepat menjadi faktor penting dalam menjaga kesejahteraan dan produktivitas Generasi Z.



## Pengaruh Strategi Coping terhadap Produktivitas Generasi Z

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa strategi coping adaptif berpengaruh positif terhadap motivasi, keterlibatan kerja, dan produktivitas karyawan, termasuk Generasi Z. Sebaliknya, coping maladaptif seperti menghindari masalah dan prokrastinasi berdampak negatif terhadap kinerja. Dengan demikian, pemahaman mengenai strategi coping menjadi penting untuk membantu Generasi Z menghadapi tekanan kerja dan mempertahankan produktivitas di lingkungan kerja yang dinamis.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan strategi studi kasus yang bertujuan untuk memahami secara mendalam strategi coping yang digunakan karyawan Generasi Z dalam menghadapi stres kerja serta perannya dalam menjaga produktivitas. Penelitian difokuskan pada PT Ratu Makmur Abadi Banyuwangi sebagai unit analisis karena perusahaan ini memiliki jumlah karyawan Generasi Z yang signifikan dan dinamika lingkungan kerja yang relevan dengan fokus penelitian.

Subjek penelitian adalah karyawan Generasi Z yang bekerja di perusahaan tersebut. Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik snowball sampling, dengan kriteria: (1) karyawan Generasi Z (lahir 1997–2012), (2) memiliki pengalaman kerja minimal satu tahun, dan (3) berasal dari berbagai divisi. Penelitian diawali dengan 5 informan dari 4 divisi, dan jumlah informan dapat bertambah hingga mencapai kejemuhan data. Selain karyawan, penelitian juga melibatkan pihak HRD/manajemen sebagai informan pendukung untuk memperoleh perspektif kebijakan MSDM.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Wawancara difokuskan pada pengalaman stres kerja, strategi coping yang diterapkan, serta dampaknya terhadap produktivitas. Observasi dilakukan untuk memahami kondisi dan dinamika lingkungan kerja, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa kebijakan dan dokumen perusahaan yang relevan.

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data dianalisis menggunakan coding tematik secara manual untuk mengidentifikasi pola strategi coping dan keterkaitannya dengan produktivitas. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan member checking, sehingga temuan penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan Generasi Z di PT Ratu Makmur Abadi Banyuwangi menghadapi tekanan kerja yang bersumber dari tuntutan pekerjaan, sistem kerja, serta faktor sosial seperti budaya senioritas dan pola komunikasi di lingkungan kerja, yang berpotensi memengaruhi kondisi psikologis dan menurunkan produktivitas apabila tidak dikelola dengan baik. Penelitian ini dilaksanakan pada Maret–Mei 2025 dengan pendekatan kualitatif studi kasus, berlokasi di PT Ratu Makmur Abadi Banyuwangi yang berada dalam konteks sosial, ekonomi, dan budaya Desa Cantuk, melibatkan lima informan utama dari



berbagai divisi, informan kunci (HRD), serta informan pendukung melalui teknik snowball sampling, dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa karyawan Generasi Z mengembangkan berbagai strategi coping, baik problem-focused coping maupun emotion-focused coping, yang bersifat adaptif dan maladaptif, sebagai upaya mempertahankan kinerja dan keseimbangan emosional. Coping adaptif ditunjukkan melalui penyusunan prioritas kerja, pencarian solusi atas permasalahan pekerjaan, serta pemanfaatan dukungan sosial dari rekan kerja dan keluarga, yang terbukti membantu meningkatkan efisiensi, keterlibatan kerja, dan produktivitas, sedangkan coping maladaptif seperti menghindari masalah, menarik diri, dan menunda pekerjaan cenderung berdampak negatif terhadap produktivitas. Efektivitas strategi coping tersebut sangat dipengaruhi oleh dukungan sosial serta kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), di mana dukungan dari atasan, rekan kerja, dan lingkungan kerja yang komunikatif serta suportif berperan penting dalam memperkuat coping adaptif dan membantu karyawan Generasi Z menghadapi tekanan kerja secara lebih sehat dan berkelanjutan, sejalan dengan teori dan penelitian terdahulu yang menekankan pentingnya integrasi antara coping individu dan dukungan organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa karyawan Generasi Z di PT Ratu Makmur Abadi Banyuwangi menghadapi tekanan kerja yang bersumber dari tuntutan sistem kerja, target pekerjaan, serta faktor sosial seperti budaya senioritas dan pola komunikasi di lingkungan kerja. Tekanan tersebut berdampak pada kondisi psikologis karyawan dan berpotensi memengaruhi produktivitas kerja apabila tidak dikelola secara tepat. Strategi coping yang digunakan oleh karyawan Generasi Z terdiri dari problem-focused coping dan emotion-focused coping, baik yang bersifat adaptif maupun maladaptif. Strategi coping adaptif, seperti penyusunan prioritas kerja, pencarian solusi atas permasalahan pekerjaan, serta dukungan sosial dari rekan kerja dan keluarga, terbukti membantu karyawan dalam mengelola stres kerja dan menjaga produktivitas. Sebaliknya, strategi coping maladaptif seperti menghindari masalah dan menunda pekerjaan cenderung menurunkan motivasi serta efektivitas kerja.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa dukungan organisasi dan kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) memiliki peran penting dalam memperkuat efektivitas strategi coping karyawan Generasi Z. Lingkungan kerja yang suportif, komunikasi yang terbuka, serta perhatian terhadap kesejahteraan psikologis karyawan dapat membantu meningkatkan coping adaptif dan produktivitas kerja. Dengan demikian, strategi coping yang tepat, didukung oleh kebijakan MSDM yang responsif, menjadi faktor penting dalam menjaga produktivitas karyawan Generasi Z di tengah tekanan kerja.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ambasarie, N. (2021). Strategi coping dalam menghadapi stres kerja. *Jurnal Psikologi*, 12(2), 85–94.
- Arikunto, S. (t.t.). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328.
- Brough, P., et al. (2018). Workplace stress management strategies. *Journal of Occupational Health Psychology*, 23(2), 123–135.
- Carver, C. S., Scheier, M. F., & Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), 267–283.
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Dangmei, J., & Singh, A. P. (2016). Understanding the generation Z: The future workforce. *South-Asian Journal of Multidisciplinary Studies*, 3(3), 1–5.
- Goh, Y. S., et al. (2019). Coping strategies and work-related stress. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(12), 1–15.
- Handoko, T. H. (2016). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ivancevich, J. M., Matteson, M. T., & Konopaske, R. (1990). *Organizational behavior and management*. New York: McGraw-Hill.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Purbosari, N., & Ariyanto, A. (2022). Strategi coping dan keterlibatan kerja karyawan Generasi Z. *Jurnal Manajemen*, 14(1), 45–56.
- Ramadon, R., & Pasmawati, Y. (2017). Produktivitas kerja karyawan dalam perspektif MSDM. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 9(2), 67–75.



Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior*. New Jersey: Pearson Education.

Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600–619.

Satori, D., & Komariah, A. (2009). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sonnentag, S. (2003). Recovery, work engagement, and proactive behavior. *Journal of Applied Psychology*, 88(3), 518–528.

Twenge, J. M. (2017). *iGen: Why today's super-connected kids are growing up less rebellious*. New York: Atria Books.