

Analisis Stres Kerja Pegawai Pada PT. Bank X Tbk Kantor Cabang Tanah Abang

Tessalonika Sitinjak
Universitas Negeri Jakarta

Christian Wiradendi Wolor
Universitas Negeri Jakarta

Marsofiyati Marsofiyati
Universitas Negeri Jakarta

Alamat: Jl. R.Mangun Muka Raya No.11, RT.11/RW.14, Rawamangun, Kec. Pulo Gadung, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13220
Korespondensi penulis: tessalonikastnj@gmail.com

Abstract. *In the company, employees are very important assets as a determinant of realizing company goals. Without their active role, the company's goals would be impossible to realize. But not infrequently, companies that still do not pay attention to the work stress of their employees. The purpose of this study was to determine the work stress of employees at PT. Bank X Tbk Tanah Abang Branch Office which includes factors that cause work stress, the impact of work stress, and effective stress management strategies for employees of PT. Bank X Tbk Tanah Abang Branch Office. This study used qualitative research methods with data collection techniques, namely primary and secondary data, and used sampling techniques, namely purposive sampling. The results showed that employees of PT. Bank X Tbk Tanah Abang Branch Office which experiences work stress is caused by various factors and has an impact on employee performance and productivity as well as physical and mental health.*

Keywords: Bank, Employee, Work Stress.

Abstrak. Dalam perusahaan, pegawai merupakan aset yang sangat penting sebagai penentu terwujudnya tujuan perusahaan. Tanpa peran aktif mereka, tujuan perusahaan tidak mungkin terwujud. Namun tak jarang, perusahaan yang masih kurang memperhatikan stres kerja pegawainya. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui stres kerja pegawai pada PT. Bank X Tbk Kantor Cabang Tanah Abang yang meliputi faktor-faktor penyebab stres kerja, dampak stres kerja, serta strategi manajemen stres yang efektif untuk pegawai PT. Bank X Tbk Kantor Cabang Tanah Abang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu data primer dan sekunder, serta menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai PT. Bank X Tbk Kantor Cabang Tanah Abang yang mengalami stres kerja disebabkan oleh berbagai faktor dan berdampak terhadap kinerja dan produktivitas pegawai serta kesehatan fisik dan mental.

Kata kunci: Bank, Pegawai, Stres Kerja.

PENDAHULUAN

Dalam perusahaan, pegawai merupakan aset yang sangat penting sebagai penentu terwujudnya tujuan perusahaan. Tanpa peran aktif mereka, tujuan perusahaan tidak mungkin terwujud. Pegawai diharapkan untuk selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan melalui peran mereka sebagai pelaksana, perencana, dan pengendali (Husain, 2019). Namun tak jarang, perusahaan yang masih kurang memperhatikan stres kerja pegawainya.

Stres kerja menjadi aspek penting yang harus diperhatikan perusahaan. Sebab hingga saat ini, stres kerja masih dipandang sebagai salah satu fenomena masalah yang ada di tempat kerja. Stres merupakan bagian dari kehidupan manusia yang tidak dapat dihindari dan dapat terjadi pada setiap waktu. Manusia cenderung mengalami stres apabila kurang mampu menyesuaikan antara keinginan dengan kenyataan yang ada, baik kenyataan yang ada di dalam maupun di luar diri. Semua bentuk stres pada dasarnya disebabkan oleh ketidakpahaman akan keterbatasan dirinya. Hal itulah yang membuat frustrasi, konflik, gelisah dan rasa bersalah yang menjadi awal timbulnya stres.

Terdapat banyak faktor yang dapat menyebabkan stres kerja pegawai. Tuntutan pekerjaan yang tinggi dan diiringi dengan rendahnya kontrol terhadap pekerjaan dapat menimbulkan stres karena dapat menimbulkan berbagai permasalahan perilaku pegawai saat bekerja. Pegawai yang tidak mampu mengikuti atau menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi dapat mengakibatkan stres kerja pada diri mereka. Stres kerja yang tinggi dan berkepanjangan dapat berdampak buruk, merusak, dan berbahaya bagi pegawai tersebut. Pada titik ini, stres akan mengganggu pelaksanaan pekerjaan, membuat pegawai kehilangan kemampuan untuk mengendalikannya, membuat mereka tidak dapat membuat keputusan dan berperilaku tidak teratur. Akibatnya, kinerja pegawai akan menurun.

Berdasarkan hasil observasi langsung maupun tidak langsung yang dilakukan pada PT. Bank X Tbk Kantor Cabang Tanah Abang, pegawai pernah dan bahkan sedang mengalami stres kerja. Stres kerja tersebut diakibatkan oleh berbagai macam hal yang berhubungan dengan pekerjaan mereka dan menimbulkan berbagai dampak yang dialami. Selain itu, program dari perusahaan untuk manajemen stres kerja pegawai masih harus ditingkatkan.

Penelitian terkait stres kerja sudah cukup banyak dibahas, namun tentunya setiap penelitian memiliki karakteristik yang berbeda. Kebaruan dalam penelitian ini yaitu dalam penelitian ini membahas permasalahan stres kerja pegawai pada PT. Bank X Tbk Kantor Cabang Tanah Abang. Adapun tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja, dampak stres kerja, dan strategi manajemen stres kerja yang efektif pada pegawai PT Bank X Tbk Kantor Cabang Tanah Abang.

KAJIAN TEORITIS

Pengertian Stres Kerja

Menurut Siagian (2012) stres kerja merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Sedangkan, menurut Ganster dan Lohan dalam Ashfaq dan Ramzan (2013) mengatakan stres adalah reaksi yang tidak diinginkan

dan setiap orang harus mengalami tekanan berat atau jenis tuntutan lain yang ditempatkan pada mereka. Munandar (2019), mengatakan bahwa stres kerja adalah respon individu terhadap stressor yang ada pada pekerjaan yang dapat menyebabkan seseorang tidak berfungsi secara optimal. Dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh hal-hal yang terdapat pada pekerjaan.

Jenis-Jenis Stres Kerja

Selye dalam Saina (2013) menggolongkan stres menjadi dua jenis, yaitu sebagai berikut:

1. Eustress

Yakni jenis stres untuk mendorong manusia supaya dapat lebih berprestasi, lebih tertantang dalam menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapinya, meningkatkan kinerja, dll. Stres positif memiliki karakteristik sebagai berikut :

- a. Memotivasi dan memfokuskan energi.
- b. Berjangka pendek.
- c. Terasa menarik dan masih dalam batas kemampuan.
- d. Meningkatkan kinerja.

2. Distress

Jenis stres ini merupakan lawan dari eustress, yaitu stres yang berlebihan dan bersifat merugikan, menimbulkan berbagai macam gejala yang umumnya merugikan kinerja karyawan. Gejala-gejala distress melibatkan baik Kesehatan fisik maupun psikis. Stres negatif memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a. Menyebabkan kecemasan atau kekhawatiran.
- b. Berjangka pendek atau panjang.
- c. Terasa tidak menyenangkan dan berada diluar batas kemampuan.
- d. Mengurangi kinerja.
- e. Dapat menyebabkan masalah mental dan fisik.

Faktor-Faktor Stres Kerja

Handoko (2001) menyatakan bahwa stres kerja dapat disebabkan oleh kondisi kerja seperti di bawah ini:

- 1) Beban kerja yang berlebihan.
- 2) Tekanan waktu.
- 3) Kualitas supervisi yang buruk
- 4) Iklim politis yang tidak aman

- 5) Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai
- 6) Wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung jawab
- 7) Kemenduaan peranan (role ambiguity)
- 8) Frustrasi
- 9) Konflik antar pribadi dan kelompok
- 10) Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan
- 11) Berbagai bentuk perubahan

Sedangkan, menurut Hasibuan (2022) faktor-faktor penyebab stres karyawan, antara lain:

- 1) Beban kerja yang sulit dan berlebihan
- 2) Sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar
- 3) Waktu kerja terbatas dan kurang memadainya peralatan
- 4) Konflik kerja atau hubungan tidak baik dengan pimpinan atau kelompok kerjanya
- 5) Balas jasa yang diterima terlalu rendah
- 6) Masalah keluarga

Strategi Manajemen Stres Kerja

Strategi manajemen stres kerja dapat dibagi menjadi dua kategori berdasarkan pendekatan yang digunakan, yaitu:

1. Pendekatan Individu

Dalam menurunkan tingkat stres kerja, pegawai dapat melakukan tanggung jawabnya pribadi. Beberapa hal yang dapat dilakukan adalah mengatur waktu dengan baik, meningkatkan latihan fisik, berolahraga secara teratur, makan-makanan yang sehat, merelaksasi diri, dan memperluas jaringan dukungan sosial.

2. Pendekatan Organisasi

Melalui pendekatan ini, strategi yang dapat dilakukan ialah dengan peningkatan seleksi pegawai, penempatan pekerjaan, pelatihan, penetapan tujuan yang realistis, meningkatkan keterlibatan pegawai dalam pengambilan keputusan, cuti pegawai, dan program kesehatan. Pendekatan organisasi ini menggunakan pendekatan peningkatan komunikasi, sistem penilaian prestasi, dll (Latief, 2022).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Soegianto, tujuan penelitian kualitatif yaitu untuk memberikan penjelasan mendalam tentang fenomena melalui pengumpulan data yang lebih mendalam, menunjukkan betapa pentingnya kedalaman dan

detail data yang diteliti. Sumber data dalam penelitian kualitatif ini adalah sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer merupakan informasi yang didapatkan melalui pengamatan secara langsung (observasi) dan juga melalui wawancara. Sedangkan, data sekunder diperoleh melalui referensi yang berasal dari artikel, jurnal, dan buku.

Mengenai teknik pengambilan sampling, penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive Sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan peneliti atau evaluator mengenai sampel mana yang paling bermanfaat dan representatif (Retnawati, 2017). Sehingga, *purposive sampling* dapat diartikan sebagai teknik pengambilan sampel dengan menggunakan pertimbangan tertentu.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik analisis data dengan model interaktif menurut Miles dan Huberman terdiri atas empat tahapan, yaitu tahapan pengumpulan data, tahapan reduksi data, tahapan penyajian data dan tahapan kesimpulan atau verifikasi (Utomo, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan sesuai dengan proses pengumpulan data dan tahapan penelitian. Beberapa pertanyaan dalam wawancara diajukan untuk memberikan deskripsi yang tepat mengenai topik yang dibahas yaitu stres kerja pegawai. Partisipan penelitian ini berjumlah empat orang pegawai PT Bank X Tbk Kantor Cabang Tanah Abang yang berasal dari jabatan berbeda.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja

Stres disebabkan oleh stimulus, penyebab, atau pendorong yang mempengaruhi seseorang. Jenis tekanan ini berbeda-beda tergantung pada sifat individu. Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan, faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja pegawai, yaitu beban kerja yang berlebihan, waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, tertekan oleh pekerjaan, konflik yang terjadi di dalam perusahaan, saat melakukan pemeriksaan (audit) khusus, ketika mengalami penyimpangan ketentuan, dan bertemu dengan rekan kerja yang *toxic*.

Dampak Stres Kerja

Stres timbul akibat tekanan yang terjadi secara terus menerus. Jika tidak ditangani dengan cepat, stres dapat menjadi semakin berkembang yang akan membuat kinerja dan produktivitas di suatu perusahaan menjadi terhambat. Stres juga dapat mempengaruhi kesehatan fisik, mental dan emosi seseorang. Penulis melakukan wawancara terhadap empat orang pegawai dan diperoleh data bahwa stres kerja yang dialami oleh mereka menyebabkan

berbagai dampak negatif, seperti merasa *bad mood* selama menyelesaikan pekerjaannya, menjadi mudah atau gampang tersinggung dengan rekan kerja, menjadi malas atau kurang bersemangat, dan merasa bosan saat bekerja. Kesehatan fisik juga menjadi terganggu akibat stres kerja, seperti mengalami GERD dan juga pusing.

Strategi Manajemen Stres Kerja

Menurut Schafer, seperti yang dikutip oleh Latief (2022) manajemen stres merupakan suatu program untuk mengendalikan atau mengatur stres untuk menemukan sumber stres dan menemukan cara yang tepat untuk mengelolanya. Berdasarkan hasil pengamatan dan pernyataan partisipan pada hasil wawancara, cara yang biasa dilakukan oleh pegawai untuk mengelola stres yaitu dengan segera menenangkan diri dengan beristirahat sejenak, tetap berpikiran positif, mencari solusi, *me time*, dan *traveling*. Selain itu, terdapat beberapa program dari perusahaan yang disediakan untuk membantu manajemen stres pegawai, seperti *entertainment meeting*, *block leave* atau cuti kerja, games yang ada pada morning briefing, dan juga senam yang biasanya diadakan pada hari jumat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi stres kerja pegawai, yaitu beban kerja yang berlebihan, waktu untuk menyelesaikan pekerjaan, konflik yang terjadi di perusahaan, tertekan oleh pekerjaan, saat melakukan pemeriksaan (audit) khusus, ketika mengalami penyimpangan ketentuan, bertemu dengan rekan kerja yang *toxic*, dan hubungan dengan rekan kerja. Stres kerja tersebut berpengaruh terhadap penurunan kinerja dan produktivitas, serta kesehatan fisik pegawai. Strategi manajemen stres kerja perlu dilakukan dengan maksimal untuk mengurangi stres kerja pegawai.

Adapun saran yang dapat penulis berikan adalah perusahaan harus selalu memperhatikan stres kerja pegawai dan dapat mengembangkan strategi manajemen stres kerja dan kebijakan perusahaan melalui berbagai program perusahaan yang dimaksudkan untuk mendukung kesejahteraan pegawai, sehingga dapat mengurangi stres kerja pegawai.

DAFTAR REFERENSI

- Amrianah, H. (2019). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Bank Sulselbar Cabang Barru. *Meraja Journal*, 2(1).
- Andriani, F. (2012). Analisis tingkat stress kerja karyawan non manajerial pada Pt Astrazeneca Indonesia. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1–119.

- Arif, M., Malaka, T., & Novrikasari, N. (2021). Hubungan Faktor Pekerjaan Terhadap Tingkat Stres Kerja Karyawan Kontrak Di Pt. X. *Jurnal Kesmas (Kesehatan Masyarakat) Khatulistiwa*, 8(1). <https://doi.org/10.29406/jkkm.v8i1.2639>
- Arwin, Ciamas, E. S., Siahaan, R. F., Vincent, W., & Rudy. (2019). Analisis Stress Kerja Pada PT. Gunung Permata Valasindo Medan. *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS)*, 1. <https://seminar-id.com/semnas-sainteks2019.html>
- Didit Darmawan. (2023). Dampak Stres, Supervisi dan K3 Terhadap Produktivitas Pekerja Proyek Konstruksi. *Journal of Civil Engineering Building and Transportation*, 7(1), 138–145. <https://doi.org/10.31289/jcebt.v7i1.8967>
- Diniari, H. R. (2019). Analisis Stres Kerja Akibat Beban Kerja Mental Pada Pekerja Pt. Kerta Rajasa Raya. *Medical Technology and Public Health Journal*, 3(2). <https://doi.org/10.33086/mtphj.v3i2.685>
- Husain, H. (2019). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pengadilan Tata Usaha Negara Makassar. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjAm-P2ipDyAhXWc30KHUqjCHoQFjABegQIBBAD&url=https%3A%2F%2Fdigilibadm.in.unismuh.ac.id%2Fupload%2F6456-Full_Text.pdf&usg=AOvVaw1dByipzIb_0holtXEBJNTM
- Insan, M. Y. (2019). Pengaruh Konflik Kerja Keluarga Dan Motivasi Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Perawat Rumah Sakit Wulan Windy Medan. *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen*, 3(2), 119–131. <https://doi.org/10.35308/jbkan.v3i2.1377>
- Kusmarni, Y. (1989). Studi Kasus (John W . Creswell). 1–12.
- Latief, M. (2022). *Manajemen Stres Kerja Pengusaha Kafe Mainmain Yogyakarta Di Era Pandemi Covid 19*.
- Lee, A., Lisa, L., & Anggraini, D. (2022). Analisis Stres Kerja Pada Karyawan Fortunate Coffee-Deli Serdang. *Escaf*, 1(1).
- Napitu, R., & Tarigan, W. J. (2022). Dampak Konflik dan Stress Kerja terhadap Kinerja pada PTPN IV Dolok Sinumbah. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 7(1), 290. <https://doi.org/10.33087/jmas.v7i1.395>
- Retnawati, H. (2017). Teknik Pengambilan Sampel. *Ekp*, 13(3), 1576–1580.
- Ritonga, S. R., & Syafrizaldi, S. (2019). Faktor-Faktor Stres Kerja Pada Karyawan PT. LNK Cabang Stabat. *Jurnal Diversita*, 5(1), 37–42. <https://doi.org/10.31289/diversita.v5i1.2266>