

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB STRES KERJA
KARYAWAN BAGIAN SUMBER DAYA MANUSIA
PT. BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG MANADO**

Valerio G. Tulus

Program Studi Psikologi Universitas Negeri Manado
Email : rhiotulus2@gmail.com

Melkian Naharia

Program Studi Psikologi Universitas Negeri Manado
Email : melkiannaharia@unima.ac.id

Gloridei L. Kapahang

Program Studi Psikologi Universitas Negeri Manado
Email : glorideikapahang@unima.ac.id

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor penyebab timbulnya Stres kerja karyawan bagian Sumber Daya Manusia PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Manado. Stres kerja merupakan suatu kondisi yang timbul ketika tuntutan atau tekanan dalam tempat atau lingkungan kerja yang melebihi kemampuan seseorang dalam menghadapinya, dan juga merupakan perwujudan dari kekaburan peran, konflik peran dan beban kerja yang berlebihan, dalam melakukan setiap pekerjaan tentunya stres kerja sangat berpengaruh dan mengganggu dalam bekerja. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan dua orang subjek penelitian Hasil penelitian menunjukkan bahwa Faktor Penyebab Stres Kerja Karyawan Bagian Sumber Daya Manusia PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Manado terdapat pada faktor organisasi.

Kata Kunci: Stres Kerja, Karyawan

Abstract: The purpose of this research is to analyze the factors causing the emergence of work-related stress among employees in the Human Resources department of PT. Bank Rakyat Indonesia, Manado Branch Office. Work-related stress is a condition that arises when demands or pressures in the workplace exceed an individual's ability to cope with them. It also manifests as role ambiguity, role conflicts, and excessive workload. In performing every task, work-related stress has a significant and disruptive impact on job performance. This study employs a qualitative research method with two research subjects. The research findings indicate that the factors causing work-related stress among employees in the Human Resources department of PT. Bank Rakyat Indonesia, Manado Branch Office, are attributed to organizational factors.

Keywords: *Work-related Stress, Employees*

PENDAHULUAN

Stres bukanlah suatu hal yang asing bagi kita, karena stres dapat terjadi pada siapa pun, kapan pun, dan di mana pun. Ini juga berlaku di lingkungan kerja. Karyawan sering menghadapi situasi seperti beban kerja yang terlalu berat atau terlalu ringan, ketidakpuasan dalam pekerjaan, dan ketidaknyamanan saat bekerja. Inilah yang menjadi pemicu terjadinya stres kerja di kalangan karyawan (Kemenkes, 2022).

Stres merujuk pada kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan keadaan seseorang. Jika seseorang mengalami tingkat stres yang berlebihan, hal tersebut dapat mengganggu kemampuan individu untuk menghadapi lingkungan sekitar dan menyelesaikan tugas pekerjaan yang harus dilakukan (Ananda, 2021).

Stres tidak muncul begitu saja, melainkan disebabkan oleh faktor-faktor peristiwa yang mempengaruhi kondisi psikologis individu. Peristiwa tersebut terjadi di luar kemampuan individu dan menyebabkan tekanan yang menekan jiwa seseorang (Fahmi, 2017). Stres di lingkungan kerja memiliki potensi untuk menyebabkan gangguan kesehatan dan dapat memengaruhi kesejahteraan karyawan. Hal ini pada akhirnya dapat berdampak negatif terhadap produktivitas dan profitabilitas di tempat kerja. Stres kerja memiliki potensi untuk mereduksi produktivitas dan performa kerja karyawan.

Stres di lingkungan kerja adalah permasalahan yang umum dan kerap dirasakan oleh para karyawan, di mana mereka menghadapi situasi yang meliputi beban kerja yang berlebihan, ketidaknyamanan saat bekerja, dan tingkat kepuasan kerja yang rendah. Stres di tempat kerja juga memiliki potensi untuk merusak kesehatan dan kesejahteraan karyawan, sehingga

berdampak negatif pada produktivitas dan keuntungan perusahaan. Penting bagi para atasan untuk menyadari bahwa stres kerja akhirnya juga mempengaruhi kinerja dan hasil perusahaan.

Stres kerja melibatkan beban kerja yang berlebihan, perasaan kesulitan, dan ketegangan emosional yang menghambat kinerja individu (Roth & Robbins, 2004). Stres kerja dapat menyebabkan individu merasa tidak nyaman dan tegang saat berada di lingkungan kerja atau dalam situasi tertentu. Stres kerja, dapat didefinisikan sebagai kondisi yang muncul dari pengalaman subyektif individu, yang melibatkan interaksi antara individu dengan lingkungan kerjanya. Kondisi ini memiliki potensi mengancam dan memberikan tekanan pada individu baik dari segi psikologis, fisiologis, maupun sikap (Wijono, 2008).

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah proses yang mengelola berbagai masalah terkait dengan karyawan, pegawai, buruh, manajer, dan tenaga kerja lainnya di dalam organisasi atau perusahaan. Tujuannya adalah untuk mendukung aktivitas organisasi agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sumber daya manusia memiliki nilai yang sangat penting, sehingga perusahaan memiliki tanggung jawab untuk menjaga kualitas lingkungan kerja dan mendukung pengembangan tenaga kerja sehingga mereka dapat memberikan kontribusi yang optimal untuk mencapai tujuan perusahaan (Pruijt, 2003).

SDM memegang peran yang kritis dalam pengelolaan perusahaan karena mereka mempengaruhi produktivitas, inovasi, dan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Oleh karena itu, pengelolaan SDM sangat penting untuk memastikan bahwa perusahaan memiliki tim yang berkinerja tinggi dan

perusahaan harus memastikan bahwa mereka memiliki pola perekrutan, pelatihan, dan pengembangan yang tepat untuk memastikan bahwa SDM mereka memiliki keterampilan dan kualifikasi yang sesuai dengan tuntutan pasar kerja. hal ini juga memastikan bahwa perusahaan memiliki SDM yang selalu siap untuk menghadapi tantangan dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan bisnis secara keseluruhan

PT. BRI Kantor Cabang Manado merupakan Bank di kota Manado yang memiliki 17 Unit Kerja dan 5 Kantor Kas. Karyawan khususnya di bagian Sumber Daya Manusia bertugas mengelolah serta mengembangkan sumber daya manusia diberbagai unit kerja. Bagian Sumber Daya Manusia memiliki peran yang sangat signifikan dalam menjalankan proses operasional perusahaan dan dalam pengembangan karyawan. Di dalam bagian ini, tidak jarang ditemukan karyawan yang belum sepenuhnya patuh terhadap aturan, sehingga staf di bagian Sumber Daya Manusia perlu bekerja lebih keras untuk memastikan bahwa sumber daya yang dikelola sesuai dengan harapan perusahaan. Upaya tersebut termasuk memberikan perhatian kepada karyawan untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam menghadapi persaingan.

Banyak faktor yang dapat menyebabkan beban kerja berlebihan di bagian Sumber Daya Manusia. Faktor-faktor tersebut meliputi keterbatasan waktu, tuntutan untuk bekerja secara profesional, tugas yang monoton, dan terkadang terlibat dalam berbagai tugas (*double job*). Semua hal ini dapat menyebabkan sebagian karyawan mengalami tingkat stres yang berdampak pada tanggung jawab mereka dalam mengelola sumber daya manusia.

Berdasarkan hal tersebut dan wawancara awal yang telah dilakukan oleh peneliti kepada kedua subjek penelitian. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor penyebab timbulnya stres kerja di antara karyawan yang bekerja di bagian Sumber Daya Manusia PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Manado. Dengan identifikasi faktor-faktor penyebab stres kerja ini, diharapkan penelitian akan membantu dalam mengatasi masalah tersebut dengan lebih efektif.

METODE

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif, yang merujuk pada jenis penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik atau keseluruhan (Moleong, 2007).

Penelitian ini memiliki jenis pendekatan yang disebut sebagai deskriptif studi kasus yang bertujuan untuk menyajikan pemecahan masalah yang ada berdasarkan data yang diperoleh. Pada penelitian ini, pendekatan deskriptif studi kasus digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif mengenai faktor-faktor penyebab stres pada karyawan selama menjalankan tugas-tugas pekerjaan mereka.

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Manado dan penelitian ini dilakukan sepanjang bulan Februari 2023 s/d Mei 2023.

Dalam penelitian, subjek penelitian merupakan sumber data yang memberikan informasi yang relevan dengan masalah penelitian. Sumber data merujuk pada subjek dari mana data diperoleh (Arikunto, 2002).

Untuk memperoleh data yang sesuai, perlu ditentukan informan yang

memiliki kompetensi dan relevansi dengan kebutuhan data (*purposive*). Dalam penelitian ini, subjek penelitian terdiri dari dua karyawan perempuan yang bekerja di bagian Sumber Daya Manusia di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Manado. Informan dalam penelitian ini merupakan rekan kerja dari subjek penelitian.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara. Ada beberapa kelebihan dalam pengumpulan data melalui wawancara. Pewawancara dapat melakukan kontak langsung dengan peserta penelitian. Data yang diperoleh lebih mendalam karena peserta dapat mengungkapkan pemikiran dan perasaannya secara luas. Pertanyaan yang kurang jelas dapat diulang dan diarahkan untuk mendapatkan informasi yang lebih bermakna. Wawancara dilakukan secara mendalam dan tidak terstruktur kepada subjek penelitian, mengikuti pedoman yang telah dibuat.

Penelitian ini memiliki pendekatan deskriptif, dengan penekanan pada uraian hasil wawancara. Data yang telah dikumpulkan akan dianalisis secara kualitatif dan disajikan dalam bentuk deskripsi.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut (Bungin, 2003): 1) Proses Pengumpulan Data, dikumpulkan melalui wawancara; 2) Proses Reduksi Data, merupakan langkah pemilihan, penyederhanaan, dan transformasi data kasar yang tercatat dalam catatan tertulis di lapangan. Reduksi dimulai sejak pengumpulan data dengan membuat ringkasan, pemberian kode, identifikasi tema, pembuatan kelompok data, pembuatan memo, dan langkah-langkah serupa untuk memisahkan data yang tidak relevan; 3) Penyajian Data: Informasi yang terkumpul diorganisir

dan disajikan dalam bentuk yang memungkinkan untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Penyajian data kualitatif dilakukan melalui teks naratif, dan bisa juga melalui matriks, diagram, tabel, serta bagan; 4) Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan. Tahap akhir dari analisis data adalah penarikan kesimpulan. Ini melibatkan interpretasi data untuk mengungkap makna yang terkandung di dalamnya.

Triangulasi data dilakukan dalam penelitian ini dengan mewawancarai individu-individu terdekat dari subjek penelitian, yaitu dua rekan kerja, dengan tujuan memperkuat keabsahan temuan dengan mengumpulkan pandangan dari berbagai sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kedua subjek yaitu NG dan RA mengungkapkan bahwa untuk di katakan beban kerja berlebih tidak juga berlebihan, tetapi bisa muncul di waktu yang bersamaan tugas pekerjaan dengan deadline yang sangat terbatas itu membuat kedua subjek sedikit berat dalam mengerjakan tugas pekerjaan yang akan dikerjakan, ke khawatiran dan kegelisahan yang biasa muncul seperti apakah saya bisa mengerjakan itu semua?, apakah pekerjaan itu akan selesai tepat waktu?, seringkali muncul rasa takut akankah pekerjaan ini selesai atau tidak,

Subjek juga mengungkapkan mengenai tuntutan kinerja yang tinggi seperti mengoperasikan sistem baru yang belum pernah digunakan sebelumnya dan juga membuat pekerjaan yang belum pernah dikerjakan membuat subjek merasakan Stres, tuntutan pekerjaan tersebut yang harus subjek kerjakan sehingga subjek juga merasa berat dalam bekerja, namun setelah beberapa bulan dan hal itu sudah biasa subjek kerjakan setiap harinya, hal

itu sudah tidak lagi membuat Stres dan berat dalam bekerja

Subjek NG mengungkapkan bahwa subjek pernah mengalami ketidakjelasan peran dan tanggung jawab, namun menurut subjek kedua hal itu tidak membuat subjek merasa Stres dalam bekerja karena, jadi subjek masih bisa melakukan pekerjaan itu. Berbeda dengan Subjek RA, subjek RA tidak mengalami ketidakjelasan peran dan tanggung jawab selama dia berada di bagian SDM hanya saja subjek RA masih bingung dalam mengerjakan tugas pekerjaan dalam dua jobdesk sekaligus

Subjek NG dan RA merupakan orang yang baik dalam pengelolaan waktu. Kedua subjek mengungkapkan untuk waktu bersama keluarga khususnya anak sangat berpengaruh karena subjek subjek harus berada di kantor 7.15 pagi, hingga sore hari, terkadang sampai malam hari berada di kantor, sehingga mempengaruhi hubungan subjek dengan keluarga terlebih khusus sang anak, karena sama seperti yang subjek NG katakan terkadang pada saat subjek akan pergi ke kantor anak subjek masih tertidur, begitu pula pada saat subjek pulang malam hari anak subjek sudah tertidur, dari banyak waktu yang tersita kedua subjek kebanyakan menebus waktu bersama sang anak dan keluarga pada saat *weekend*.

Hal ini didukung pernyataan bahwa faktor organisasi berpengaruh juga terhadap stres kerja karyawan dimana semua aktivitas didalam perusahaan berhubungan dengan karyawan seperti tuntutan kerja atau beban kerja yang terlalu berat, kerja yang membutuhkan tanggung jawab sangat tinggi cenderung mengakibatkan stres tinggi (Robbins, 2008)

Subjek NG dan RA mengungkapkan bahwa subjek merasa aman dan nyaman

dengan kondisi lingkungan kerja saat ini, semua aspek seperti suhu, warna ruangan, penerangan serta kebersihan semua sudah sesuai standar dan didukung juga dengan fasilitas-fasilitas baru. Posisi meja kerja yang mendukung membuat subjek nyaman dalam bekerja, subjek tidak khawatir mengenai keamanan dan privasi saat bekerja karena tata ruang yang bagus sehingga sangat menguntungkan subjek dalam melakukan pekerjaan. Subjek NG seringkali membuat surat-surat yang berbau-bau rahasia dan tidak boleh ada yang tau sebelum surat itu disetujui oleh pimpinan jadi untuk pengelolaan tata ruang sangat bagus dan sangat menguntungkan subjek dalam melakukan pekerjaan setiap hari.

Kedua Subjek juga mengungkapkan untuk dukungan sosial selama subjek bekerja subjek tidak mengalami kurangnya dukungan sosial, seperti yang dikatakan kedua subjek semua teman-teman hingga atasan mendukung apalagi teman yang berada dalam satu bagian SDM saling mendukung satu sama lain

Konsep ini mendapatkan dukungan dari pandangan Robbins mengenai faktor lingkungan. Dalam hal ini, faktor lingkungan sosial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat stres kerja yang dialami oleh karyawan. Dalam perspektif ini, aspek lingkungan sosial, termasuk dukungan dari rekan kerja dan lingkungan kerja secara keseluruhan, memiliki peran penting dalam mendorong motivasi dan kesejahteraan seseorang dalam menjalankan tugas pekerjaan. Jika dukungan sosial dan lingkungan yang mendukung kurang tersedia, ini dapat berkontribusi pada peningkatan tingkat stres yang dialami oleh karyawan (Robbins, 2008).

Kedua Subjek mengungkapkan bahwa seringkali subjek tidak bisa

menahan emosi dikarenakan beberapa teman kerja yang terus bertanya terus menerus dan ada juga teman kerja yang tidak melakukan apa yang telah menjadi tugas dan tanggung jawab pada saat bekerja padahal subjek telah mengingatkan untuk untuk itu tapi tidak dihiraukan dan akhirnya harus ke bagian SDM untuk dibantu membuat karena telah melewati batas waktu yang telah di tentukan namun seperti yang subjek katakan bahwa untuk kemarahan subjek hanya sebatas dalam pekerjaan saja, dan tidak sampai membenci secara pribadi dari teman kerja.

Subjek juga mengungkapkan bahwa subjek pernah mengalami selisih paham dengan rekan kerja bahkan dengan atasan. Menurut subjek dirinya tentunya memiliki tujuan disaat berselisih paham tidak hanya berselisih paham tidak jelas tetapi subjek memiliki tujuan yang dirasa baik. Namun selama ini semua selisih paham tidak ada yang berlarut-larut bahkan sampai tidak terselesaikan, namun selama ini semua masih aman dan pasti terselesaikan dengan baik. Hal ini didukung oleh pernyataan Robbins (2008) tentang faktor individu dengan adanya faktor individu berperan juga dalam mempengaruhi Stres karyawan, dalam faktor individu kepribadian seseorang lebih berpengaruh terhadap Stres pada karyawan dimana kepribadian seseorang akan menentukan seseorang tersebut mudah mengalami Stres atau tidak.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap karyawan bagian Sumber Daya Manusia PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Manado disimpulkan bahwa faktor penyebab stres kerja karyawan bagian sumber daya manusia Pt. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Manado ada pada faktor organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, Mega S., dkk. (2021). Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap stress Kerja pada Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional IV Tanjungkarang. *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Ekonomi*.
- Arikunto, S. (2002). Metodologi penelitian suatu pendekatan proposal. *Jakarta: PT. Rineka Cipta, 16*.
- Bungin, B. (2003). Analisis data kualitatif. *Penerbit PT Raja Grafindo Persada, Jakarta*.
- Fahmi, I. (2017). Pengaruh Sumber-Sumber Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh. *Jurnal EMT KITA, 1(1), 59-67*.
- Pruijt, H. (2003). Teams between neo-Taylorism and anti-Taylorism. *Economic and industrial democracy, 24(1), 77-101*.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). Perilaku organisasi edisi ke-12. *Jakarta: Salemba Empat, 11*.
- Roth, B., & Robbins, D. (2004). Mindfulness-based stress reduction and health-related quality of life: Findings from a bilingual inner-city patient population. *Psychosomatic medicine, 66(1), 113-123*.
- Wijono, L. (2008). *Pemberdayaan industri strategis dalam mendukung alutsista TNI AD untuk meningkatkan pertahanan keamanan negara: Studi di PT Pindad* (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).