

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, banyak pekerja yang menghadapi tekanan lebih tinggi untuk memenuhi permintaan kehidupan kerja modern. Risiko psikososial seperti kompetisi yang semakin meningkat, harapan lebih tinggi terhadap kinerja dan jam kerja yang lebih panjang berkontribusi pada tempat kerja yang menjadi lingkungan yang semakin stres (International Labour Organization, 2016).

Stres kerja adalah suatu kondisi yang muncul akibat interaksi individu dengan pekerjaan mereka, dimana terdapat ketidaksesuaian karakteristik dan perubahan-perubahan yang tidak jelas yang terjadi dalam perusahaan (Tantra & Larasati, 2015). Stres terkait kerja saat ini pada umumnya diakui sebagai sebuah persoalan global yang mempengaruhi semua negara, profesi dan pekerja baik di negara maju maupun berkembang (International Labour Organization, 2016)

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh Zippia, sebanyak 83% pekerja di Amerika menderita stres kerja, dengan 25% mengatakan bahwa pekerjaannya adalah *stressor* nomor 1 di hidupnya. Dan lebih dari 50% pekerja tidak terlibat secara aktif dalam pekerjaannya sebagai dampak dari stres kerja, yang mengakibatkan kerugian dalam produktivitas (Zippia, 2022).

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh *Labour Force Suvey* (LFS) dari ILO, 822.000 pekerja di Inggris mengalami stres, depresi, atau kegelisahan yang diakibatkan oleh pekerjaan selama tahun 2020 sampai 2021. Angka ini diperkirakan merupakan 50% dari seluruh masalah kesehatan yang disebabkan oleh pekerjaan (Health and Safety Executives, 2021).

Sektor bisnis di Amerika Serikat merugi hingga \$300 miliar per tahun sebagai akibat dari stres kerja, 63% pekerja di Amerika Serikat siap untuk keluar dari pekerjaannya karena stres, dan 16% pekerja bahkan sudah keluar dari pekerjaan mereka sebelumnya dikarenakan stres (Zippia, 2022). Stres kerja juga merugikan \$190 miliar pada biaya pelayanan kesehatan di Amerika

Serikat, Inggris juga tidak lebih baik dengan kerugian €20 miliar pada biaya pelayanan kesehatan tahunan dikarenakan stres kerja (The American Institute of Stress, 2022).

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Yayasan Pendidikan dan Pembinaan Manajemen (PPM) pada pekerja pada Juni 2020 menunjukkan bahwa 80 persen pekerja Indonesia mengalami stres di masa pandemi Covid-19 (Maziyya, dkk., 2021). Data Kementerian Kesehatan menunjukkan bahwa 1 dari 6.8 orang mengalami masalah kesehatan jiwa di tempat kerja. Pekerja perempuan yang bekerja penuh waktu memiliki kemungkinan hampir dua kali lebih besar menderita gangguan jiwa dibanding pekerja laki-laki yang juga bekerja penuh waktu (Pusat Data dan Analisa Tempo, 2020).

Menurut Yustrianthe (2008), konflik peran adalah kondisi seseorang pada tekanan untuk mengerjakan beberapa pekerjaan yang berbeda dan tidak konsisten dalam waktu bersamaan. Penelitian yang dilakukan oleh Muis et al. (2021) juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari konflik peran ganda dan stres kerja terhadap kinerja dari karyawan perempuan di Kantor Cabang BNI Makassar dengan $p \text{ value} = 0.048$ ($p < 0.05$). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Okfrima, dkk. (2021) yang menunjukkan besarnya koefisien korelasi sebesar $r = 0.609$ dengan taraf signifikan $p = 0.000$ ($p < 0.01$), atau terdapat hubungan yang sangat signifikan dengan arah positif antara konflik peran ganda dengan stres kerja, yang bermakna semakin tinggi konflik peran ganda maka semakin tinggi stres kerja yang dialami oleh karyawan yang bekerja di Bank XXX Kanca Dharmasraya. Juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rifai, dkk. (2019) dengan hasil penelitian bahwa konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan PT. Bank Sulut Go, artinya apabila konflik peran yang dialami karyawan tinggi maka tingkat stres kerja juga akan meningkat.

Menurut Fisher dalam Wenang, dkk. (2020), dukungan rekan kerja diartikan sebagai kualitas persahabatan atau kepedulian yang menyediakan jaminan emosional, instrumental, informasi yang dibutuhkan, serta memberikan bantuan untuk mengatasi situasi yang menekan di tempat kerja. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Norling & Chopik (2020),

menunjukkan bahwa dukungan rekan kerja berhubungan dengan lingkungan kerja yang lebih baik, angka *turnover* yang lebih sedikit, dan *burnout*, meningkatnya kepuasan kerja dan lebih banyak peningkatan keseimbangan antara pekerjaan dan keluarga. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lutfianto, 2019), dimana hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan negatif antara dukungan sosial dan stres kerja pada karyawan Bank X di Kabupaten Sleman. Artinya, semakin tinggi dukungan sosial yang dimiliki oleh karyawan maka akan semakin rendah tingkat stres kerja yang dialami karyawan dan begitu pula sebaliknya.

Menurut Susi & Jawaharrani (2011), istilah *work-life balance* seringkali mengacu pada jam kerja yang fleksibel, bekerja dari rumah, berbagi pekerjaan dengan karyawan lain, hingga program cuti keluarga dan sebagainya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rafsanjani, dkk. (2019) pada karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Makassar Cabang Panakkukang, didapatkan hasil bahwa *work-life balance* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja pada karyawan. Artinya, semakin rendah tingkat *work-life balance* atau keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, maka semakin tinggi stres kerja yang dialami oleh pekerja. Sejalan dengan hasil penelitian Satriansyah (2019) dimana didapatkan kesimpulan bahwa *work-life balance* berpengaruh negatif signifikan terhadap stres kerja pada karyawan Bank Indonesia Kantor Perwakilan Jawa Tengah.

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. adalah perusahaan yang bergerak di bidang perbankan yang didirikan pada 2 Oktober 1998 melalui penggabungan dari empat bank pemerintah, yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Terhitung 31 Desember 2020, Bank Mandiri memiliki 1 Kantor Pusat, 13.217 jaringan ATM dan 2.714 jaringan kantor yang terdiri dari kantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor luar negeri, kantor kas dan jaringan kantor lainnya seperti *payment point*, kas *mobile* dan kas *mobile* mikro (PT. Bank Mandiri, 2021).

Departemen *Non Cash Operational* di PT. Bank Mandiri bertanggung jawab dalam investigasi dan rekonsiliasi jaringan lokal dan internasional serta penyelesaian *dispute* transaksi yang dilakukan secara *real time* sehingga seringkali pekerjaan harus dilakukan di luar waktu kerja. Departemen *Non Cash Operational* terdiri dari *Network Investigation Section*, *Settlement Section*, *Reconciliation & Investigation Section*, dan *Dispute, GL & GNC Monitoring Section* yang masing-masing dipimpin oleh 1 orang *Section Head* dan 2 orang *Officer* kecuali pada *Dispute, GL, GNC Monitoring Section* yang memiliki 3 orang *Officer*. Sedangkan sisanya adalah pekerja pelaksana yang terbagi dalam masing-masing *section*.

Jam kerja yang ditetapkan di Departemen *Non Cash Operational* adalah mulai pukul 7.30 sampai dengan pukul 16.30 WIB, namun pekerjaan yang harus diselesaikan sangat banyak sehingga seringkali pekerjaan harus dilakukan secara *over time* atau di luar waktu kerja. Pekerja diberikan tunjangan lembur dihitung mulai jam 17.00 untuk pelaksana dan jam 20.00 untuk *Officer*, maksimal waktu lembur yang diberikan maksimal 72 jam setiap bulannya atau maksimal 3 jam per hari, hal ini adalah pertimbangan manajemen untuk menciptakan *work-life balance* bagi pegawainya. Namun, kondisi di Departemen *Non Cash Operational* terkadang tidak memungkinkan bagi pekerja untuk menjalankan *work-life balance* mengingat *load* pekerjaan yang diterima setiap hari sangat banyak. Terkait dengan tunjangan lembur yang diberikan merupakan hitungan resmi yang diberikan manajemen berdasarkan besaran gaji yang diterima pekerja.

Berdasarkan ketentuan terkait dengan tunjangan lembur yang diberikan manajemen seperti yang telah dijabarkan di atas, bahwa manajemen hanya membatasi 72 jam dalam sebulan, atau hanya sekitar 3 jam dalam 22 hari kerja, padahal rata-rata target waktu perkiraan penyelesaian pekerjaan oleh pekerja di Departemen *Non Cash Operational* adalah 13 jam per harinya, ini belum terhitung bila terjadi masalah-masalah yang harus segera diselesaikan sehingga menambah waktu lembur pekerja. Hal ini menyebabkan pekerja di Departemen *Non Cash Operational* seringkali harus masuk di hari libur atau bahkan

kadangkala di saat cuti untuk menyelesaikan masalah pekerjaan yang ada secara daring (*online*).

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kepala Departemen *Non Cash Operational* PT. Bank Mandiri, pernah ada situasi dimana karyawan telah bekerja melebihi batas waktu lembur bulanan yang ditentukan oleh PT. Bank Mandiri, karena batasan tunjangan lembur dari manajemen, uang lembur terpaksa diambil dari kas Departemen *Non Cash Operational* untuk diberikan kepada karyawan yang bersangkutan. Hal ini berarti, uang lembur yang diberikan dari manajemen kepada pekerja Departemen *Non Cash Operational* belum bisa sepenuhnya mengcover banyaknya jam kerja pekerja, yang dapat menyebabkan bertambahnya beban mental pekerja untuk melakukan pekerjaannya.

Terkait cuti, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. telah menetapkan batas minimal cuti untuk setiap departemen, contohnya di pertengahan tahun, batas cuti harus memenuhi minimal 50% pekerja yang telah mengambil atau mengajukan cuti *block leave*, untuk memenuhi persyaratan tersebut, pekerja di Departemen *Non Cash Operational* tetap mengambil dan/atau mengajukan cuti, namun waktu cuti tersebut tetap digunakan untuk mengerjakan pekerjaan atau masalah yang harus diselesaikan. Hal ini akan mengganggu keseimbangan pekerjaan dan kehidupan pribadi (*work-life balance*). Misalnya saja, setiap cuti bersama di hari raya, para pekerja Departemen *Non Cash Operational* harus tetap menjalankan piket untuk melakukan pekerjaan operasional, jadi walaupun ada cuti bersama, pekerja tidak bisa libur dan menghabiskan waktu bersama keluarganya, ditambah dengan hasil studi pendahuluan didapatkan 40% (4 orang) tidak dapat menyelaraskan waktu dan dengan keterlibatannya secara langsung antara pekerjaan maupun kehidupan pribadi.

Pekerja di Departemen *Non Cash Operational* juga seringkali mengerjakan pekerjaan di luar *job desk* mereka dikarenakan kurangnya tenaga kerja atau SDM di departemen tersebut. Berdasarkan data PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, *manning* dalam Departemen *Non Cash Operational* kekurangan 2 orang *Officer* dan 2 orang pelaksana di *Network Investigation Section*, kekurangan 5 orang *Officer* dan 8 orang pelaksana di *Dispute, GL & GNC*

Monitoring Section, dan kekurangan 2 orang pelaksana di *Settlement Section*. Kurangnya tenaga kerja di Departemen *Non Cash Operational* telah berlangsung sejak tahun 2018 dikarenakan adanya reorganisasi di PT. Bank Mandiri (Persero), namun perencanaannya kurang matang sehingga jumlah pekerja di satu unit kerja tidak sesuai dengan banyaknya pekerjaan yang sebenarnya ada di tempat kerja. Hasil studi pendahuluan pada *role expectation conflict* juga menunjukkan adanya masalah konflik ekspektasi peran yang dialami oleh 30% (3 orang) pekerja.

Kondisi ruang kerja di Departemen *Non Cash Operational* Gedung D Sentra Mandiri merupakan ruangan luas yang diisi dengan *cubicles* sehingga membatasi interaksi dan sosialisasi antar pekerja, kuantitas beban kerja yang banyak juga menyebabkan pekerja kurang dapat bersosialisasi dan menawarkan bantuannya kepada rekan kerjanya. Ditambah dengan kondisi pandemi Covid-19 yang membuat sebagian pekerja harus bekerja dari rumah sehingga semakin mengurangi interaksi antar pekerja. Hasil pengukuran *coworker support* pada studi pendahuluan menunjukkan 50% (5 orang) pekerja kurang mendapatkan dukungan dari rekan kerjanya.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang penulis lakukan terhadap 10 orang pekerja Departemen *Non Cash Operational* di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, didapatkan hasil bahwa 60% (6 orang) mengalami stres kerja. PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. telah melakukan beberapa upaya untuk mengendalikan atau mengurangi stres kerja yang dialami pekerja, salah satunya adalah adanya program konseling yang dinamakan HC4U (*Human Capital 4 U*), lewat program ini, pekerja PT. Bank Mandiri dapat melakukan konseling dengan tenaga ahli secara *online* ataupun *offline* dengan lokasi konseling di Lantai 12 Plaza Mandiri. Selain itu, di Gedung D Sentra Mandiri juga disediakan alat olahraga berupa *treadmill* yang dapat digunakan oleh seluruh pekerja, kemudian di Departemen *Non Cash Operational* juga disediakan ruang santai untuk pekerja yang difasilitasi dengan alat musik berupa gitar untuk pekerja menyalurkan stresnya, namun hal ini sepertinya belum cukup, karena dari data SDM di Departemen *Non Cash Operational*, di tahun 2021 terdapat 4 pekerja yang *resign*, dan sampai bulan

Juni 2022 sudah ada 1 pekerja yang *resign* dari Departemen *Non Cash Operational*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Hakim, 2018) pada pekerja di PT. Bank OCBC NISP Tbk. Area Jakarta Pusat menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara stres kerja terhadap *turnover intention* dengan nilai *t* sebesar 3.144 dan hasil signifikansi sebesar 0.002, yang bermakna bahwa tingginya stres kerja berpengaruh pada peningkatan *turnover intention* di perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh (Hermawan, 2020) juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara stres kerja terhadap *turnover intention*, dengan nilai koefisien regresi 0.153 dan nilai signifikansi 0.000 ($t < 0.05$), yang bermakna semakin tinggi nilai stres kerja maka semakin tinggi pula tingkat *turnover intention* pada karyawan Bank Konvensional di Kota Madiun.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian tentang “Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Stres Kerja pada Pekerja Departemen *Non Cash Operational* di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri Tbk. Tahun 2022”.

1.2 Rumusan Masalah

Departemen *Non Cash Operational* di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. bertugas dalam investigasi dan rekonsiliasi jaringan lokal dan internasional serta penyelesaian *dispute* transaksi yang dilakukan secara *real time*. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan penulis pada 10 orang pekerja di Departemen *Non Cash Operational* di Gedung D Sentra Mandiri, didapatkan hasil bahwa 60% (6 orang) mengalami stres kerja, 30% (3 orang) mengalami konflik ekspektasi peran (*role expectation conflict*), 50% (5 orang) kurang mendapatkan dukungan dari rekan kerjanya (*coworker support*), dan 40% (4 orang) tidak dapat menyeimbangkan kehidupan kerja dan kehidupan pribadinya (*work-life balance*). Selain itu, berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan penulis, pekerja di Departemen *Non Cash Operational* seringkali mendapatkan pekerjaan di luar *job desk* mereka dikarenakan kurangnya tenaga kerja, jam kerja di Departemen

Non Cash Operational juga berlebih dikarenakan kuantitas beban kerja yang banyak dan seringkali harus masuk kerja bahkan di hari libur untuk menyelesaikan pekerjaannya. Hal tersebut dapat meningkatkan risiko stres kerja yang akan mengganggu kesehatan pekerja dan merugikan perusahaan.

Berdasarkan hal tersebut di atas, perlu dilakukannya penelitian mengenai “Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Stres Kerja pada Pekerja Departemen *Non Cash Operational* di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk., Tahun 2022”.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Apa faktor-faktor yang berhubungan dengan stres kerja pada pekerja Departemen *Non Cash Operational* di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Tahun 2022?
2. Bagaimana gambaran stres kerja pada pekerja Departemen *Non Cash Operational* di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Tahun 2022?
3. Bagaimana gambaran konflik ekspektasi peran (*role expectation conflict*) pada pekerja Departemen *Non Cash Operational* di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Tahun 2022?
4. Bagaimana gambaran dukungan rekan kerja (*coworker support*) pada pekerja Departemen *Non Cash Operational* di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Tahun 2022?
5. Bagaimana gambaran keseimbangan pekerjaan dan kehidupan pribadi (*work-life balance*) pada pekerja Departemen *Non Cash Operational* di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Tahun 2022?
6. Bagaimana hubungan konflik ekspektasi peran (*role expectation conflict*) dengan stres kerja pada pekerja Departemen *Non Cash Operational* di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Tahun 2022?
7. Bagaimana hubungan dukungan rekan kerja (*coworker support*) dengan stres kerja pada pekerja Departemen *Non Cash Operational* di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Tahun 2022?

8. Bagaimana hubungan keseimbangan pekerjaan dan kehidupan pribadi (*work-life balance*) dengan stres kerja pada pekerja Departemen *Non Cash Operational* di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Tahun 2022?

1.4 Tujuan Penelitian

1.1 Tujuan Umum

Mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan stres kerja pada pekerja Departemen *Non Cash Operational* di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Tahun 2022.

1.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran stres kerja pada pekerja Departemen *Non Cash Operational* di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Tahun 2022.
2. Mengetahui gambaran konflik ekspektasi peran (*role expectation conflict*) pada pekerja Departemen *Non Cash Operational* di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Tahun 2022.
3. Mengetahui gambaran dukungan rekan kerja (*coworker support*) pada pekerja Departemen *Non Cash Operational* di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Tahun 2022.
4. Mengetahui gambaran keseimbangan pekerjaan dan kehidupan pribadi (*work-life balance*) pada pekerja Departemen *Non Cash Operational* di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Tahun 2022.
5. Mengetahui hubungan konflik ekspektasi peran (*role expectation conflict*) dengan stres kerja pada pekerja Departemen *Non Cash Operational* di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Tahun 2022.
6. Mengetahui hubungan dukungan rekan kerja (*coworker support*) dengan stres kerja pada pekerja Departemen *Non Cash Operational* di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Tahun 2022.

7. Mengetahui hubungan keseimbangan pekerjaan dan kehidupan pribadi (*work-life balance*) dengan stres kerja pada pekerja Departemen *Non Cash Operational* di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Tahun 2022.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.

1. Sebagai sarana menjalin kemitraan dengan program studi Kesehatan Masyarakat Universitas Esa Unggul.
2. Sebagai sarana transfer wawasan dan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh mahasiswa Kesehatan Masyarakat Universitas Esa Unggul.
3. Sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan program dalam menghindari atau mengurangi stres akibat pekerjaan ke depannya.

1.5.2 Bagi Universitas Esa Unggul

1. Menambah studi kebendaharaan dan bahan informasi mengenai kesehatan dan keselamatan kerja khususnya penerapannya di Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Tahun 2022.
2. Memberikan masukan atau informasi dalam mengembangkan keilmuan K3.

1.5.3 Bagi Mahasiswa

1. Sarana untuk menerapkan dan mengaplikasikan ilmu pengetahuan dan memperluas wawasan dalam bidang keselamatan dan kesehatan kerja khususnya berkaitan dengan faktor yang berhubungan dengan stres kerja.
2. Menjadi acuan atau masukan bagi peneliti selanjutnya khususnya penelitian mengenai faktor-faktor yang berhubungan stress kerja.

1.6 Ruang Lingkup

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan stress kerja pada pekerja di Departemen *Non Cash Operational* di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.

Tahun 2022. Penelitian ini akan dilakukan di Departemen *Non Cash Operational* Gedung D Sentra Mandiri dimulai dari bulan Juni sampai September 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pekerja di Departemen *Non Cash Operational* Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. yang berjumlah 65 orang dan pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *total sampling*. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain *cross sectional* yang dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada pekerja di Departemen *Non Cash Operational* di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.