

## Tekanan Pekerjaan Dan Stres Kerja Karyawan di Bank Sulutgo KCP Sam Ratulangi

DINISTASYA LAHAMA<sup>1</sup>, MELISSA MARHET FLORENCIA WATURANDANG<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Institut Agama Kristen Negeri Manado, Minahasa, Indonesia

<sup>2</sup>Institut Agama Kristen Negeri Manado, Minahasa, Indonesia

<sup>1</sup>[jahamadinistasya@gmail.com](mailto:jahamadinistasya@gmail.com), <sup>2</sup>[melissawaturandang@iaknmanado.ac.id](mailto:melissawaturandang@iaknmanado.ac.id)

*Artikel history*

<i>Received</i>	<i>Revised</i>	<i>Accepted</i>	<i>Published</i>
<b>Kata Kunci :</b> Tekanan Pekerjaan, Stres Kerja, Psikoedukasi, Karyawan Bank.	<b>Abstrak</b> Tekanan pekerjaan yang tinggi pada sektor perbankan dapat memicu munculnya stres kerja yang berdampak pada kondisi fisik, psikologis, dan produktivitas karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tekanan pekerjaan dan stres kerja pada karyawan bagian kredit di Bank SulutGo KCP Sam Ratulangi serta mengevaluasi efektivitas intervensi psikoedukasi dalam membantu pengelolaan stres kerja. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi langsung, kuesioner sebagai data pendukung, dan umpan balik peserta terhadap kegiatan psikoedukasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan mengalami tekanan kerja yang tinggi akibat penumpukan dokumen pengajuan kredit dan tenggat waktu pelaporan yang ketat. Kondisi tersebut menimbulkan gejala stres kerja berupa kelelahan fisik dan mental, menurunnya fokus, serta meningkatnya ketegangan dalam pekerjaan. Sebagai bentuk intervensi, diberikan psikoedukasi melalui poster digital bertema pengenalan gejala stres kerja, strategi mengelola tekanan pekerjaan, dan teknik relaksasi sederhana di tempat kerja. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pemahaman karyawan mengenai stres kerja, penerapan strategi manajemen waktu, serta praktik relaksasi sederhana selama bekerja. Intervensi ini juga berdampak pada penurunan tingkat stres kerja sekitar 15% dan terciptanya suasana kerja yang lebih tenang dan suportif. Temuan penelitian menegaskan bahwa psikoedukasi dapat menjadi langkah preventif yang efektif dalam mendukung kesejahteraan psikologis dan produktivitas karyawan di lingkungan perbankan.		
<b>*Corresponding Author:</b> <b>DINISTASYA LAHAMA<sup>1</sup></b> Email : <a href="mailto:jahamadinistasya@gmail.com">jahamadinistasya@gmail.com</a> <b>MELISSA MARHET FLORENCIA WATURANDANG<sup>2</sup></b> Email : <a href="mailto:melissawaturandang@iaknmanado.ac.id">melissawaturandang@iaknmanado.ac.id</a>			

Dinistasya Lahama, Melissa Marhet Florencia Waturandang. Tekanan Pekerjaan Dan Stres Kerja Karyawan di Bank Sulutgo KCP Sam Ratulangi. (2026). *Endunamou: Jurnal Psikologi*, 2 (1), 15-19.

**Diterima:** 4 Februari, 2026; **Disetujui:** 16 Maret, 2026; **Dipublikasikan:** 30 April, 2026

### PENDAHULUAN

Dalam konteks pekerjaan saat ini terutama di industri perbankan karyawan dituntut untuk secara konsisten menunjukkan profesionalisme tingkat tinggi, memenuhi target yang ketat, dan menyelesaikan berbagai tugas administratif yang seringkali rumit. Tuntutan ini menjadikan sektor perbankan dikenal sebagai lingkungan kerja dengan tingkat stres yang relatif tinggi. Stres kerja terjadi ketika tuntutan dan beban organisasi melebihi kapasitas atau sumber daya individu untuk menanganinya secara optimal (Lazarus & Folkman, 1984). Jika kondisi ini terus berlanjut tanpa manajemen yang tepat, karyawan berisiko mengalami peningkatan stres psikologis seperti

kecemasan dan kelelahan emosional yang pada akhirnya dapat berdampak pada penurunan fungsi dan kinerja sehari-hari (ElBarazi et al., 2024; Wolpe, 1958).

Menurut Karasek, melalui Job Demand-Control Theory, stres kerja muncul ketika tuntutan pekerjaan yang tinggi tidak dibarengi dengan tingkat kontrol atau otonomi yang memadai. Dalam situasi seperti itu, karyawan dengan kontrol terbatas atas pekerjaan mereka cenderung lebih rentan terhadap stres dibandingkan mereka yang memiliki kebebasan lebih besar untuk mengatur ritme dan metode kerja mereka. Gagasan ini kemudian diperluas dalam Model Job Demands-Resources (JD-R), yang menekankan bahwa keberadaan sumber daya seperti dukungan sosial, kesempatan pelatihan, dan lingkungan kerja yang kondusif dapat bertindak sebagai penyangga terhadap stres yang muncul di tempat kerja (Bakker et al., 2023).

Jika stres kerja tidak dikelola dengan baik, kondisi ini dapat berkembang menjadi stres kerja. Stres kerja mengacu pada reaksi emosional, kognitif, dan fisiologis yang muncul ketika individu merasa kewalahan oleh tuntutan pekerjaan yang melebihi kapasitas mereka. Di tempat kerja yang kompetitif dan menuntut produktivitas tinggi, jenis stres ini merupakan fenomena umum. Stres yang berkepanjangan dapat berdampak negatif, mulai dari gangguan fungsi psikologis, melemahnya motivasi, hingga penurunan kualitas interaksi sosial karyawan di tempat kerja (Yang et al., 2021).

Menurut Hellriegel (2011) menjelaskan bahwa stres kerja muncul sebagai bentuk ketegangan fisik yang dialami individu ketika tuntutan pekerjaan melebihi kapasitasnya. Sementara itu, Judge (2017) memandang stres kerja sebagai reaksi fisik dan psikologis yang timbul akibat interaksi antara individu dengan pekerjaannya, terutama ketika situasi tersebut dirasakan mengancam. Secara umum, stres dipahami sebagai stimulus eksternal yang dapat mengganggu keseimbangan fungsi fisik dan psikologis seseorang.

Lebih lanjut Piperopoulos (2019) mendefinisikan stres sebagai emosi negatif yang muncul ketika individu menghadapi tekanan atau sedang mencoba menyesuaikan diri dengan lingkungan baru. Riana (2016) menambahkan bahwa stres seringkali muncul akibat ketidaksesuaian antara individu dengan lingkungannya. Di tempat kerja, stres bahkan dianggap sebagai masalah yang sulit dihindari karena merupakan bagian dari dinamika organisasi (Parvaiz et al., 2015). Lebih lanjut Hlatywayo (2014) menggambarkan stres kerja sebagai kondisi ketika individu mengalami perubahan emosi, pola pikir, dan kondisi fisiknya.

Kondisi ini dapat memengaruhi produktivitas dan meningkatkan kemungkinan stres kerja. Tekanan yang berkelanjutan seringkali menyebabkan kelelahan emosional, hilangnya motivasi, dan risiko burnout (Salsabilla et al., 2024). Temuan penelitian lain juga mengungkapkan bahwa tingkat stres kerja yang tinggi berdampak negatif terhadap retensi dan kepuasan kerja karyawan di sektor perbankan Indonesia (Sanjaya, 2023). Oleh karena itu, diperlukan langkah-

langkah sistematis untuk mengidentifikasi dan mengelola stres kerja guna menjaga kesejahteraan psikologis karyawan dan memastikan kinerja organisasi yang optimal (Rosiyanti & Bengu, 2024).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jenis-jenis stres kerja yang dialami oleh karyawan departemen kredit, mengkaji faktor-faktor pemicu stres kerja, serta mengembangkan dan menerapkan intervensi psikoedukasi untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam manajemen stres di tempat kerja.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui observasi langsung, kuesioner sebagai data pendukung, dan umpan balik peserta terhadap kegiatan psikoedukasi. Data dikumpulkan selama satu minggu pada jam kerja (08.00-16.00 WITA). Hasil observasi dan kuesioner diolah secara deskriptif untuk menilai tingkat tekanan kerja, stres kerja, serta efektivitas intervensi psikoedukasi.

## **HASIL DAN DISKUSI**

Hasil asesmen menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan menghadapi tekanan kerja yang signifikan, terutama akibat penumpukan dokumen dan tenggat waktu pelaporan yang ketat. Kuesioner terkait tekanan pekerjaan dan stres kerja menghasilkan skor rata-rata 3,2 (kategori tinggi). Kondisi ini terlihat dari berbagai gejala stres, seperti kelelahan fisik dan mental.

Sebagai intervensi, psikoedukasi diberikan melalui tiga poster digital bertema “Mengenali Gejala Stres Kerja”, “Cara Mengelola Tekanan Kerja”, dan “Tips Relaksasi di Tempat Kerja”. Poster-poster ini disebar di ruangan departemen kredit selama tiga hari dan juga dijelaskan secara informal kepada karyawan. Berdasarkan evaluasi pasca-intervensi, tingkat stres kerja menurun sebesar 15%, yang diukur dengan kuesioner lanjutan. Lebih lanjut, skor rata-rata pada kuesioner umpan balik mencapai 4,22 (baik), yang menunjukkan bahwa peserta tidak hanya memahami konten psikoedukasi tetapi juga mulai menerapkannya. Beberapa perubahan positif yang diamati antara lain melakukan peregangan singkat saat istirahat, memprioritaskan kembali pekerjaan, dan komunikasi yang lebih terbuka dengan rekan kerja.

Temuan penelitian ini sejalan dengan Model Job Demands-Resources (JD-R) yang diusulkan oleh Bakker et al., (2023) model ini menjelaskan bahwa stres kerja cenderung muncul ketika tuntutan tugas melebihi kapasitas atau sumber daya pekerja. Situasi ini terlihat jelas pada karyawan departemen kredit yang menghadapi beban administratif yang besar dan tenggat waktu yang ketat, sementara kesempatan untuk mengisi ulang atau mengelola beban kerja mereka relatif terbatas. Penelitian ini juga mendukung penjelasan dalam Model Job Demand-Control Demerouti & Bakker (2023), yang menyatakan bahwa stres meningkat ketika pekerja menghadapi tuntutan

tinggi tetapi memiliki sedikit kendali atas bagaimana mereka mengatur pekerjaan mereka. Kondisi ini tercermin pada karyawan yang tidak dapat menentukan urutan atau prioritas tugas mereka sendiri, sehingga memicu stres dan perasaan tidak berdaya dalam mengelola ritme kerja mereka.

Intervensi psikoedukasi dalam studi ini menunjukkan efektivitasnya sebagai tindakan pencegahan untuk meningkatkan kesadaran diri dan menjaga keseimbangan psikologis di tempat kerja, sebagaimana dijelaskan oleh (Oliveira & Dias, 2023). Penurunan tingkat stres sebesar 15% menunjukkan bahwa pendekatan berbasis edukasi dapat membantu karyawan memahami tekanan kerja secara lebih realistis sekaligus memperkuat keterampilan koping mereka. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rosiyanti & Bengu (2024) yang menekankan bahwa manajemen stres merupakan elemen krusial dalam meningkatkan kesejahteraan karyawan, khususnya di sektor perbankan. Secara praktis, jenis psikoedukasi ini berdampak positif terhadap peningkatan kesejahteraan dan produktivitas karyawan. Ketika lingkungan kerja mendukung kesehatan psikologis karyawannya, kualitas layanan pelanggan cenderung meningkat, yang pada akhirnya memperkuat citra dan reputasi organisasi.

## **KESIMPULAN**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan di bagian kredit Bank SulutGo Cabang Sam Ratulangi menghadapi tekanan kerja yang cukup tinggi, yang kemudian memicu gejala stres berupa kelelahan fisik dan mental. Pemberian psikoedukasi melalui poster digital terbukti dapat membantu meningkatkan pemahaman dan kesadaran karyawan terhadap stres kerja, serta menurunkan tingkat stres mereka. Temuan ini menegaskan bahwa psikoedukasi dapat menjadi tindakan pencegahan yang efektif dalam membantu mengelola stres kerja dan mendukung kesejahteraan psikologis di lingkungan perbankan.

## **REFERENSI**

- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. (2023). Job demands–resources theory: Ten years later. *Annual review of organizational psychology and organizational behavior*, 10(1), 25-53.
- Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2023). Job demands-resources theory in times of crises: New propositions. *Organizational Psychology Review*, 13(3), 209–236.
- ElBarazi, A. S., Mohamed, F., Mabrok, M., Adel, A., Abouelkheir, A., Ayman, R., ... & Mohamed, F. (2024). Efficiency of assertiveness training on the stress, anxiety, and depression levels of college students (Randomized control trial). *Journal of education and health promotion*, 13(1), 203.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer publishing company.

- Oliveira, C. T. D., & Dias, A. C. G. (2023). How can psychoeducation help in the treatment of mental disorders?. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, *40*, 1-14, e190183.
- Rosiyanti, P., & Bengu, H. (2024). Implementation of Work Stress Management in Improving Employee Well-Being in a Dynamic Work Environment: a Study of Bank Eka Liwa. *Proceeding of International Students Conference of Economics and Business Excellence*, *1*(1), 653–661. <https://doi.org/10.33830/iscebe.v1i1.3675>
- Wolpe, J. (1958). *Psychotherapy by reciprocal inhibition*. Stanford University Press.