

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Peran perbankan sangat penting dalam mendukung perekonomian suatu negara, dengan fungsi utama sebagai perantara keuangan yang memberikan pinjaman untuk investasi dan konsumsi, serta menjaga stabilitas ekonomi melalui layanan penyimpanan dan pengelolaan risiko keuangan. Selain itu, perbankan turut berperan dalam pembiayaan proyek-proyek infrastruktur yang mendukung pembangunan ekonomi. Sementara itu, menjaga stres kerja pegawai perbankan menjadi aspek krusial untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif. Strategi seperti manajemen waktu yang baik, dukungan tim, pelatihan dan pengembangan karyawan, serta promosi keseimbangan kerja dan hidup dapat membantu mengatasi tekanan pekerjaan, menciptakan kondisi kerja yang berkelanjutan, dan meningkatkan kepuasan kerja.

BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan adalah salah satu perusahaan perbankan yang saat ini mengalami permasalahan terkait dengan rendahnya kinerja pegawai yang diakibatkan oleh tingginya tingkat stres kerja yang terjadi pada beberapa pegawai. Pegawai BNI Divisi Card Merchant & Business bertanggung jawab atas pengelolaan layanan dan transaksi kartu kredit serta bisnis merchant di wilayah Medan. Pekerjaan mereka melibatkan tanggung jawab yang signifikan dalam menjaga kelancaran operasional dan memastikan kepuasan pelanggan. Tuntutan pekerjaan yang tinggi dan tanggung jawab yang besar dapat memberikan tekanan dan beban kerja yang signifikan.

Tingkat stres yang tinggi dapat memiliki dampak negatif pada kesejahteraan dan kinerja pegawai. Kesehatan mental dan fisik pegawai merupakan aspek krusial dalam produktivitas dan kesejahteraan individu. Seiring dengan perkembangan pengetahuan di bidang kesehatan, perhatian terhadap kesehatan mental sebagai bagian integral dari kesehatan secara keseluruhan semakin meningkat. Stres yang berkepanjangan dapat mengurangi produktivitas,

meningkatkan tingkat absensi, menyebabkan penurunan kualitas kerja, serta berpotensi menyebabkan masalah kesehatan fisik dan mental. Penelitian menunjukkan bahwa tingkat stres yang tinggi dapat meningkatkan risiko penyakit kardiovaskular, gangguan tidur, dan masalah kesehatan mental seperti kecemasan dan depresi. Beban kerja yang tinggi seringkali diidentifikasi sebagai salah satu penyebab utama stres di lingkungan kerja. Pada sektor perbankan, tuntutan kinerja, tekanan waktu, dan tanggung jawab yang tinggi dapat menciptakan situasi di mana pegawai mengalami stres.

Pegawai BNI Divisi Card Merchant & Business menghadapi tingkat stres yang tinggi akibat beban kerja yang berat, target yang sulit dicapai, tekanan dari atasan, atau tanggung jawab yang besar. Tingkat stres yang tinggi dapat berdampak negatif pada kesejahteraan dan kinerja mereka. Tingkat stres yang tinggi dapat mengganggu kesejahteraan pegawai secara fisik, mental, dan emosional. Hal ini dapat menyebabkan kelelahan, kecemasan, depresi, masalah tidur, dan gangguan kesehatan lainnya. Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat berdampak negatif pada kehidupan pribadi dan profesional pegawai. Tingkat stres yang tinggi dapat mempengaruhi kinerja pegawai BNI Divisi Card Merchant & Business. Stres yang berkepanjangan dapat mengurangi konsentrasi, motivasi, dan produktivitas mereka. Hal ini dapat berdampak pada penurunan kualitas layanan kepada pelanggan dan hasil kerja yang kurang optimal.

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena masalah tersebut membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan tingkat stres kerja pada pegawai BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan serta faktor beban kerja dalam mempengaruhinya. Meskipun telah ada penelitian sebelumnya mengenai hubungan antara beban kerja dan tingkat stres, penelitian ini akan memberikan kontribusi tambahan dengan fokus pada konteks khusus pegawai bank pada akhir tahun dengan judul penelitian **“Hubungan Beban Kerja Dengan Tingkat Stres Pada Pegawai BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan Tahun 2023”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dalam penelitian dapat dirumuskan masalah, yaitu bagaimana hubungan beban kerja dengan tingkat stres pada pegawai BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan tahun 2023.

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian dapat diketahui tujuan umum penelitian ini, yaitu untuk mengetahui hubungan beban kerja dengan tingkat stres pada pegawai BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan tahun 2023.

1.3.2. Tujuan Khusus

Berdasarkan tujuan umum penelitian ini dapat diketahui beberapa tujuan khusus dari penelitian ini, yaitu:

1. Mengetahui seberapa tinggi beban kerja pada pegawai BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan tahun 2023.
2. Mengetahui seberapa tinggi stres kerja pada pegawai BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan tahun 2023.
3. Mengetahui skor korelasi beban kerja dengan stres kerja pada pegawai BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan tahun 2023.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pemahaman teoritis mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat stres pada lingkungan kerja khususnya di sektor perbankan. Temuan dari penelitian ini dapat

menjadi dasar untuk pengembangan teori baru atau pemahaman yang lebih mendalam tentang hubungan antara beban kerja dan tingkat stres.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen BNI Divisi Card Merchant & Business Kantor Wilayah Medan dalam pengelolaan sumber daya manusia dan peningkatan kesejahteraan karyawan. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang hubungan antara beban kerja dan tingkat stres, manajemen dapat merancang kebijakan yang lebih efektif untuk mengurangi tingkat stres dan meningkatkan kesejahteraan pegawai. Langkah-langkah praktis yang dapat diambil, seperti penyesuaian beban kerja atau implementasi program kesejahteraan mental, dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan produktif bagi pegawai BNI di Divisi Card Merchant & Business Kantor Wilayah Medan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Beban Kerja

2.1.1. Definisi Beban Kerja

Beban kerja merujuk pada jumlah pekerjaan atau catatan tentang hasil kerja yang mencerminkan seberapa banyak output yang dihasilkan oleh sekelompok pegawai dalam suatu bagian tertentu. Ini mencakup volume pekerjaan yang harus diselesaikan oleh individu atau kelompok dalam periode waktu tertentu. Evaluasi beban kerja dapat dilakukan secara obyektif, mengukur total waktu yang dihabiskan atau jumlah aktivitas yang dilakukan. Di sisi lain, evaluasi subjektif melibatkan persepsi individu terhadap kelebihan beban kerja, tingkat tekanan pekerjaan, dan tingkat kepuasan kerja. Beban kerja yang berlebihan dapat menjadi sumber ketidakpuasan karena dapat mengakibatkan tekanan dan merugikan kepuasan kerja (Moekijat, 2020).

Beban kerja mengacu pada serangkaian tugas yang harus diemban oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam suatu periode waktu tertentu. Keseimbangan antara tugas yang diberikan dan kemampuan fisik serta mental karyawan menjadi krusial dalam konteks ini. Sebagai elemen penting dalam produktivitas perusahaan, karyawan memegang peranan utama dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memastikan bahwa beban kerja yang diberikan sesuai dengan kapasitas karyawan dan tidak melebihi batas kemampuan mereka. Dengan memberikan fasilitas dan dukungan yang memadai, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kesejahteraan karyawan, memastikan bahwa mereka dapat menyelesaikan tugas-tugas mereka dengan efisien sesuai dengan kemampuan yang dimiliki (Agustini, 2019).

Beban kerja mencakup serangkaian tugas yang diberikan kepada tenaga kerja atau karyawan dengan tujuan untuk diselesaikan dalam batas waktu tertentu. Hal ini melibatkan pemberian tanggung jawab kepada individu atau kelompok

kerja dengan harapan bahwa mereka akan menggunakan keterampilan dan potensi yang dimiliki untuk menyelesaikan tugas-tugas tersebut. Beban kerja dapat mencakup berbagai jenis pekerjaan, mulai dari tugas rutin hingga proyek-proyek yang lebih kompleks. Penting bagi organisasi untuk memastikan bahwa beban kerja yang diberikan sejalan dengan kemampuan dan keahlian karyawan, sehingga dapat menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan mendukung pengembangan potensi individu. Selain itu, manajemen yang bijak dalam menetapkan beban kerja dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja dan kepuasan kerja karyawan (Munandar, 2020).

2.1.2. Dampak Beban Kerja

Beban kerja yang berlebihan atau tidak seimbang dapat memiliki dampak yang signifikan pada pegawai atau karyawan. Berikut ini adalah beberapa dampak yang mungkin terjadi (Munandar, 2020):

1. Stres dan kelelahan

Beban kerja yang berat dapat menyebabkan tingkat stres yang tinggi dan kelelahan fisik maupun mental. Karyawan mungkin merasa tertekan untuk menyelesaikan tugas dalam waktu yang terbatas, yang pada akhirnya dapat mengakibatkan penurunan kesejahteraan dan kualitas hidup mereka.

2. Penurunan produktivitas

Jika beban kerja terlalu tinggi, karyawan dapat merasa kewalahan dan sulit untuk memenuhi harapan atau deadline yang ditetapkan. Hal ini dapat mengakibatkan penurunan produktivitas dan kualitas kerja, karena karyawan mungkin tidak memiliki waktu dan energi yang cukup untuk melaksanakan tugas dengan baik.

3. Risiko kesalahan

Ketika karyawan terlalu banyak diberi tugas atau beban kerja yang berlebihan, risiko kesalahan meningkat. Kondisi stres dan kelelahan dapat mengganggu konsentrasi dan fokus, sehingga membuat karyawan rentan terhadap melakukan kesalahan dalam pekerjaan mereka.

4. Masalah kesehatan

Beban kerja yang berat dapat berdampak negatif pada kesehatan fisik dan mental karyawan. Stres yang berkepanjangan dapat menyebabkan masalah tidur, gangguan pencernaan, peningkatan risiko penyakit jantung, dan masalah kesehatan lainnya. Selain itu, karyawan yang terus-menerus bekerja dengan beban kerja yang tinggi juga dapat mengalami kelelahan kronis, kecemasan, dan depresi.

5. Ketidakseimbangan kehidupan kerja dan pribadi

Beban kerja yang terlalu tinggi dapat mengganggu keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi. Karyawan mungkin merasa sulit untuk meluangkan waktu untuk keluarga, rekreasi, dan kegiatan pribadi lainnya. Hal ini dapat menyebabkan stres tambahan dan mengurangi kualitas hidup secara keseluruhan.

2.1.3. Faktor-Faktor Beban Kerja

Beban kerja adalah jumlah tugas dan tanggung jawab yang harus diemban oleh seorang individu dalam pekerjaan tertentu. Faktor-faktor beban kerja merujuk pada berbagai aspek yang mempengaruhi tingkat kesulitan dan intensitas pekerjaan seseorang. Berikut ini adalah beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi beban kerja (Munandar, 2020):

1. Kompleksitas Tugas

Kompleksitas tugas merujuk pada tingkat kesulitan dan kerumitan tugas yang harus diselesaikan oleh individu. Tugas yang lebih kompleks memerlukan lebih banyak pemikiran, analisis, dan pemecahan masalah, sehingga meningkatkan beban kerja individu.

2. Volume Kerja

Volume kerja mencakup jumlah tugas atau pekerjaan yang harus diselesaikan oleh individu dalam periode waktu tertentu. Semakin banyak tugas yang harus diselesaikan, semakin tinggi beban kerja yang akan dirasakan.

3. Waktu yang Tersedia

Waktu yang tersedia untuk menyelesaikan tugas juga mempengaruhi beban kerja. Ketika waktu yang diberikan terbatas, individu mungkin merasa tertekan dan beban kerja meningkat.

4. Ketersediaan Sumber Daya

Ketersediaan sumber daya seperti peralatan, bahan, atau dukungan dari rekan kerja juga dapat memengaruhi beban kerja. Jika sumber daya yang diperlukan tidak mencukupi, individu mungkin mengalami beban kerja yang lebih tinggi.

5. Tanggung Jawab

Tingkat tanggung jawab yang dipikul oleh individu juga merupakan faktor yang signifikan dalam menentukan beban kerja. Semakin besar tanggung jawab yang diberikan, semakin tinggi beban kerja yang harus ditanggung.

6. Interupsi dan Gangguan

Interupsi dan gangguan di tempat kerja dapat mengganggu fokus dan produktivitas individu, sehingga meningkatkan beban kerja. Ketika terjadi banyak gangguan, individu mungkin perlu mengalokasikan lebih banyak waktu dan energi untuk menyelesaikan tugas.

7. Tingkat Kesulitan Fisik

Beban kerja juga dapat dipengaruhi oleh tingkat kesulitan fisik yang terkait dengan pekerjaan. Pekerjaan yang membutuhkan kekuatan fisik atau aktivitas yang berat dapat menyebabkan beban kerja yang tinggi.

8. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang tidak kondusif, seperti suhu yang ekstrem, kebisingan, atau pencahayaan yang buruk, dapat meningkatkan beban kerja individu. Lingkungan yang tidak nyaman dapat mengganggu konsentrasi dan kinerja, sehingga meningkatkan beban kerja secara tidak langsung.

9. Keterampilan dan Pengalaman

Keterampilan dan pengalaman individu juga dapat mempengaruhi beban kerja. Individu yang memiliki keterampilan dan pengalaman yang lebih baik dalam pekerjaan tertentu mungkin dapat menyelesaikan tugas dengan lebih efisien, sehingga mengurangi beban kerja.

2.1.4. Indikator Beban Kerja

Indikator beban kerja adalah ukuran atau tanda-tanda yang digunakan untuk mengukur tingkat beban kerja yang dialami oleh individu atau kelompok dalam suatu pekerjaan. Indikator ini membantu dalam memahami dan menganalisis sejauh mana pekerjaan tersebut mempengaruhi kuantitas dan kualitas pekerjaan yang dilakukan. Berikut adalah beberapa indikator umum yang digunakan untuk mengukur beban kerja (Munandar, 2020):

1. Volume Kerja

Indikator volume kerja mengacu pada jumlah tugas atau pekerjaan yang harus diselesaikan oleh individu dalam periode waktu tertentu. Volume kerja yang tinggi dapat menunjukkan tingkat beban kerja yang tinggi.

2. Waktu yang Dibutuhkan

Indikator waktu yang dibutuhkan adalah jumlah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan tertentu. Jika waktu yang dibutuhkan melebihi batas yang ditetapkan, ini dapat menunjukkan bahwa beban kerja terlalu tinggi.

3. Produktivitas

Produktivitas adalah indikator penting untuk mengukur beban kerja. Jika produktivitas individu atau kelompok menurun secara signifikan, ini dapat menunjukkan adanya beban kerja yang berlebihan.

4. Tingkat Kesalahan

Tingkat kesalahan atau kegagalan dalam menyelesaikan tugas dapat menjadi indikator beban kerja. Jika tingkat kesalahan meningkat, ini dapat menunjukkan bahwa beban kerja terlalu tinggi sehingga kualitas pekerjaan terpengaruh.

5. Tingkat Kehadiran dan Keterlambatan

Tingkat kehadiran dan keterlambatan dapat mencerminkan beban kerja yang dialami oleh individu. Jika terjadi peningkatan absensi atau keterlambatan yang tidak biasa, ini dapat mengindikasikan adanya tekanan atau beban kerja yang berlebihan.

6. Tingkat Kepuasan Kerja

Tingkat kepuasan kerja juga dapat menjadi indikator beban kerja. Jika tingkat kepuasan kerja menurun secara signifikan, ini dapat menunjukkan adanya beban kerja yang berlebihan yang memengaruhi motivasi dan kepuasan individu.

7. Penggunaan Sumber Daya

Penggunaan sumber daya seperti waktu, tenaga, atau peralatan juga dapat digunakan sebagai indikator beban kerja. Jika sumber daya digunakan secara berlebihan atau tidak efisien, ini dapat menunjukkan adanya beban kerja yang berlebihan.

8. Tingkat Konsentrasi dan Fokus

Tingkat konsentrasi dan fokus yang dijaga oleh individu saat melakukan tugas juga dapat menjadi indikator beban kerja. Jika individu sulit mempertahankan konsentrasi dan fokus yang diperlukan, ini dapat menunjukkan adanya beban kerja yang berlebihan.

9. Evaluasi Kualitas Pekerjaan

Evaluasi kualitas pekerjaan yang dilakukan oleh individu atau kelompok juga dapat menjadi indikator beban kerja. Jika kualitas pekerjaan menurun secara signifikan, ini dapat menunjukkan adanya beban kerja yang berlebihan.

2.2. Stres Kerja

2.2.1. Definisi Stres Kerja

Stres kerja adalah suatu keadaan yang memengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang sebagai akibat dari tekanan atau tuntutan dalam lingkungan kerja. Dalam kondisi stres kerja, seseorang dapat mengalami perasaan gugup dan kecemasan kronis yang berdampak pada kesejahteraan mental dan fisik. Faktor-faktor seperti beban kerja yang berlebihan, kurangnya dukungan sosial, atau konflik pekerjaan dapat menyebabkan stres kerja. Penting untuk mengelola stres kerja dengan memahami sumber-sumbernya dan mengadopsi strategi coping yang efektif guna menjaga keseimbangan dan kinerja optimal di lingkungan kerja (Hasibuan, 2019).

Stres kerja adalah suatu kondisi yang mendorong individu melebihi batas kemampuannya, merangkul dimensi fisik dan psikologis dalam tekanan yang dialami. Jika tidak ditangani dengan solusi yang tepat, stres kerja dapat merugikan kesehatan seseorang. Stres tidak muncul begitu saja, sebaliknya, itu umumnya dipicu oleh peristiwa-peristiwa tertentu yang mempengaruhi kesejahteraan mental seseorang. Peristiwa-peristiwa tersebut seringkali terletak di luar kendali individu, menyebabkan tekanan yang melebihi kemampuan adaptasi dan tanggapan emosionalnya. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi serta mengelola penyebab stres kerja agar dapat meminimalkan dampak negatifnya pada kesehatan dan kesejahteraan seseorang (Fahmi, 2016).

Stres kerja adalah suatu kondisi dinamis yang melibatkan individu dalam menghadapi peluang, kendala, atau tuntutan yang terkait dengan aspirasi dan dianggap sebagai hal yang tidak pasti dan signifikan. Ketidakmampuan untuk mengatasi keterbatasan yang muncul dapat menghasilkan berbagai reaksi negatif seperti frustrasi, konflik, gelisah, dan rasa bersalah. Stres kerja, oleh karena itu, bukan hanya sekadar respon terhadap tekanan, tetapi juga mencakup persepsi subjektif individu terhadap situasi yang dihadapinya. Memahami dinamika kompleks ini penting agar individu dapat mengembangkan strategi penanganan stres yang efektif, mengurangi dampak negatif, dan mempromosikan

kesejahteraan baik secara fisik maupun mental dalam lingkungan kerja (Judge & Robbins, 2017).

2.2.2. Dampak Stres Kerja

Stres kerja adalah respon fisiologis dan psikologis yang timbul akibat ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan individu untuk menghadapinya. Stres kerja yang berkepanjangan dan tidak terkendali dapat memiliki berbagai dampak negatif, baik bagi individu maupun organisasi tempat mereka bekerja. Berikut adalah beberapa dampak yang umum terkait dengan stres kerja (Judge & Robbins, 2017):

1. Kesehatan Mental

Stres kerja yang berlebihan dapat berdampak negatif pada kesehatan mental individu. Ini dapat menyebabkan peningkatan risiko gangguan kecemasan, depresi, dan burnout. Individu yang mengalami stres kerja yang kronis mungkin mengalami penurunan motivasi, kelelahan emosional, dan perasaan putus asa.

2. Kesehatan Fisik

Stres kerja yang berkepanjangan juga dapat berdampak negatif pada kesehatan fisik individu. Tingkat stres yang tinggi dapat menyebabkan peningkatan tekanan darah, risiko penyakit kardiovaskular, gangguan tidur, gangguan pencernaan, dan penurunan sistem kekebalan tubuh. Selain itu, stres yang berlebihan juga dapat memperburuk kondisi kesehatan yang sudah ada.

3. Produktivitas dan Kinerja

Stres kerja yang tinggi dapat mengganggu produktivitas dan kinerja individu. Individu yang stres cenderung memiliki konsentrasi yang buruk, kesalahan yang lebih banyak, dan penurunan kemampuan pengambilan keputusan. Hal ini dapat menghambat kemampuan individu untuk menyelesaikan tugas dengan efisien dan menghasilkan kualitas kerja yang baik.

4. Hubungan Interpersonal

Stres kerja yang tinggi juga dapat memengaruhi hubungan interpersonal di tempat kerja. Individu yang stres cenderung lebih mudah tersinggung, kurang sabar, dan sulit bekerja dalam tim. Hal ini dapat menyebabkan konflik antar rekan kerja, penurunan kepuasan kerja, dan keruntuhan hubungan kerja yang sehat.

5. Absensi dan Kehadiran

Stres kerja yang berkepanjangan dapat berdampak pada tingkat absensi dan kehadiran di tempat kerja. Individu yang mengalami stres kerja yang tinggi mungkin cenderung sering absen, terlambat, atau memiliki tingkat presentase yang rendah. Hal ini dapat mengganggu produktivitas dan menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian proyek atau tugas.

6. Kepuasan Kerja

Stres kerja yang berlebihan dapat merusak kepuasan kerja individu. Ketika individu merasa terbebani oleh tuntutan pekerjaan yang tidak terkendali, kepuasan kerja mereka dapat menurun. Hal ini dapat mengarah pada penurunan motivasi, penurunan kualitas pekerjaan, dan meningkatnya keinginan untuk meninggalkan pekerjaan tersebut.

2.2.3. Faktor-Faktor Stres Kerja

Stres kerja dapat disebabkan oleh berbagai faktor yang mempengaruhi individu dalam lingkungan kerja mereka. Faktor-faktor ini dapat bersifat fisik, psikologis, atau organisasional. Memahami faktor-faktor stres kerja ini penting untuk mengidentifikasi sumber stres yang mungkin ada dan mengambil langkah-langkah untuk mengelolanya. Berikut adalah beberapa faktor-faktor yang umumnya menjadi penyebab stres kerja (Judge & Robbins, 2017):

1. Beban Kerja yang Berlebihan

Beban kerja yang berlebihan adalah salah satu faktor utama yang dapat menyebabkan stres kerja. Jika individu diberikan terlalu banyak tugas atau tanggung jawab yang harus diselesaikan dalam waktu yang terbatas, hal ini dapat meningkatkan tekanan dan membuat individu merasa terbebani.

2. Kurangnya Kendali

Kurangnya kendali atau kontrol atas pekerjaan mereka juga dapat menyebabkan stres kerja. Ketika individu merasa bahwa mereka tidak memiliki kebebasan untuk mengatur prioritas, metode kerja, atau pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan mereka, hal ini dapat meningkatkan tingkat stres dan merasa tidak berdaya.

3. Ketidakpastian dan Tuntutan yang Tidak Jelas

Ketidakpastian mengenai tuntutan pekerjaan dan harapan yang tidak jelas dapat menyebabkan stres kerja. Ketika individu tidak memiliki pemahaman yang jelas tentang apa yang diharapkan dari mereka, atau ketika tuntutan pekerjaan berubah secara tiba-tiba, hal ini dapat menciptakan rasa tidak menentu dan meningkatkan tingkat stres.

4. Konflik Peran

Konflik peran terjadi ketika individu menghadapi tuntutan yang bertentangan atau tidak konsisten dalam peran mereka di tempat kerja. Misalnya, ketika individu harus mengatasi tuntutan pekerjaan yang tinggi sambil menjaga keseimbangan kehidupan pribadi, konflik peran dapat timbul dan meningkatkan tingkat stres.

5. Lingkungan Kerja yang Tidak Mendukung

Lingkungan kerja yang tidak mendukung, seperti kekurangan sumber daya, kurangnya dukungan dari rekan kerja atau atasan, dan kurangnya penghargaan atau pengakuan, dapat menyebabkan stres kerja. Ketika individu merasa tidak didukung dalam lingkungan kerja, hal ini dapat meningkatkan tingkat stres dan menurunkan motivasi.

6. Ketidakseimbangan Antara Kehidupan Kerja dan Kehidupan Pribadi

Ketidakseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi dapat menjadi sumber stres yang signifikan. Jika individu menghadapi tekanan untuk bekerja terlalu banyak atau tidak memiliki waktu yang cukup untuk kegiatan pribadi dan waktu bersama keluarga, hal ini dapat menyebabkan stres dan ketidakpuasan.

7. Kondisi Fisik yang Tidak Sehat

Kondisi fisik yang tidak sehat, seperti lingkungan kerja yang berbahaya atau tidak nyaman, kebisingan, suhu yang ekstrem, dan tuntutan fisik yang berlebihan, dapat menyebabkan stres kerja. Faktor-faktor ini dapat mempengaruhi kesehatan fisik individu dan meningkatkan tingkat stres.

8. Perubahan Organisasi

Perubahan organisasi seperti restrukturisasi, pemutusan hubungan kerja, perubahan kebijakan, atau perubahan manajemen dapat menyebabkan stres kerja. Ketidakpastian dan ketidaknyamanan yang terkait dengan perubahan ini dapat mempengaruhi individu secara emosional dan meningkatkan tingkat stres.

2.2.4. Indikator Stres Kerja

Indikator stres kerja adalah tanda-tanda atau gejala yang menunjukkan adanya stres kerja pada individu. Identifikasi indikator stres kerja sangat penting untuk mengenali masalah dan mengambil langkah-langkah yang tepat untuk mengelola stres. Berikut adalah beberapa indikator umum yang dapat menunjukkan adanya stres kerja (Judge & Robbins, 2017):

1. Perubahan Perilaku

Perubahan perilaku adalah salah satu indikator utama adanya stres kerja. Individu yang mengalami stres kerja mungkin menunjukkan perubahan dalam pola tidur, nafsu makan, kebiasaan makan, atau kegiatan sosial. Mereka juga mungkin menjadi lebih mudah tersinggung, mudah marah, atau lebih tertutup secara emosional.

2. Kelelahan dan Kelelahan yang Berlebihan

Kelelahan yang berlebihan adalah indikator stres kerja yang umum. Individu yang mengalami stres kerja cenderung merasa kelelahan secara fisik dan mental. Mereka mungkin mengalami penurunan energi, kesulitan berkonsentrasi, dan kehilangan motivasi untuk menyelesaikan tugas-tugas sehari-hari.

3. Gangguan Tidur

Gangguan tidur seperti insomnia, sulit tidur, atau tidur yang tidak nyenyak dapat menunjukkan adanya stres kerja. Stres yang berkepanjangan dapat mengganggu pola tidur individu, membuat mereka sulit tidur atau terjaga di tengah malam dengan pikiran yang terus-menerus tentang pekerjaan.

4. Kesehatan Fisik yang Buruk

Stres kerja yang tinggi dapat mempengaruhi kesehatan fisik individu. Individu yang mengalami stres kerja mungkin mengalami gejala seperti sakit kepala, nyeri otot, peningkatan tekanan darah, gangguan pencernaan, atau penurunan sistem kekebalan tubuh. Mereka juga rentan terhadap penyakit seperti flu atau infeksi lainnya.

5. Perasaan Cemas dan Depresi

Perasaan cemas yang berlebihan atau depresi adalah indikator lain dari stres kerja. Individu yang mengalami stres kerja mungkin merasa cemas, gelisah, atau khawatir secara terus-menerus. Mereka juga mungkin mengalami perasaan sedih, kehilangan minat atau kegembiraan dalam aktivitas sehari-hari, atau perasaan putus asa.

6. Penurunan Produktivitas dan Kinerja

Stres kerja yang tinggi dapat mempengaruhi produktivitas dan kinerja individu. Individu yang mengalami stres kerja cenderung mengalami penurunan kemampuan konsentrasi, kesalahan yang lebih banyak, atau ketidakmampuan untuk menyelesaikan tugas dengan efisien. Mereka juga mungkin menjadi kurang inovatif atau kurang bersemangat dalam pekerjaan.

7. Konflik Interpersonal

Stres kerja dapat menyebabkan konflik interpersonal di tempat kerja. Individu yang stres cenderung memiliki tingkat iritabilitas yang tinggi, kurang sabar, atau sulit bekerja dalam tim. Mereka juga mungkin mengalami perubahan dalam hubungan dengan rekan kerja atau memiliki konflik yang sering terjadi.

8. Ketidakpuasan Kerja

Ketidakpuasan kerja adalah indikator lain dari stres kerja. Individu yang mengalami stres kerja cenderung merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka. Mereka mungkin kehilangan minat, motivasi, atau kegembiraan dalam melakukan tugas-tugas yang sebelumnya mereka nikmati.

2.3. Hubungan Beban Kerja Dengan Tingkat Stres Kerja

Beban kerja yang berlebihan adalah salah satu faktor yang secara signifikan dapat meningkatkan tingkat stres kerja pada individu. Beban kerja yang berlebihan terjadi ketika individu diberikan terlalu banyak tugas atau tanggung jawab yang harus diselesaikan dalam waktu yang terbatas. Berikut ini adalah penjelasan lebih rinci tentang hubungan antara beban kerja dan tingkat stres kerja (As'ad, 2014):

1. Peningkatan Tekanan dan Ketegangan

Beban kerja yang berlebihan dapat meningkatkan tekanan dan ketegangan pada individu. Ketika individu merasa terbebani dengan banyak tugas dan tanggung jawab, mereka mungkin merasa terjebak dalam situasi yang sulit dan tertekan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dan kualitas yang baik. Hal ini dapat menyebabkan tingkat stres yang tinggi.

2. Penurunan Kualitas Kerja

Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan penurunan kualitas kerja. Ketika individu terlalu banyak tugas yang harus diselesaikan dalam waktu yang terbatas, mereka mungkin menjadi terburu-buru dan tidak dapat memberikan perhatian yang cukup pada setiap tugas. Hal ini dapat mengakibatkan penurunan kualitas pekerjaan, kesalahan, atau ketidakmampuan untuk menyelesaikan tugas dengan baik.

3. Ketidakseimbangan Kehidupan Kerja dan Kehidupan Pribadi

Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan ketidakseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi. Individu yang memiliki terlalu banyak tugas dan tanggung jawab mungkin menghabiskan banyak

waktu dan energi di tempat kerja, meninggalkan sedikit waktu untuk kegiatan pribadi, waktu bersama keluarga, atau istirahat yang cukup. Ketidakseimbangan ini dapat menyebabkan tingkat stres yang tinggi dan ketidakpuasan dalam kehidupan secara keseluruhan.

4. Penurunan Kesejahteraan Fisik dan Mental

Beban kerja yang berlebihan dapat berdampak negatif pada kesejahteraan fisik dan mental individu. Stres yang tinggi akibat beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan kelelahan, gangguan tidur, gangguan pencernaan, penurunan sistem kekebalan tubuh, dan masalah kesehatan lainnya. Secara mental, individu mungkin mengalami kecemasan, depresi, dan penurunan motivasi.

5. Penurunan Produktivitas dan Kinerja

Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan penurunan produktivitas dan kinerja individu. Ketika individu diberikan terlalu banyak tugas yang harus diselesaikan dalam waktu yang terbatas, mereka mungkin merasa kewalahan dan kesulitan dalam mengatur waktu dan mengalokasikan sumber daya mereka secara efisien. Hal ini dapat mengakibatkan penurunan produktivitas, peningkatan kesalahan, dan kinerja yang buruk secara keseluruhan.

6. Risiko Kesehatan Jangka Panjang

Beban kerja yang berlebihan yang berkelanjutan dapat meningkatkan risiko terjadinya masalah kesehatan jangka panjang. Tingkat stres yang tinggi akibat beban kerja yang berlebihan dapat berkontribusi pada masalah kesehatan seperti penyakit jantung, gangguan mental, gangguan tidur kronis, dan gangguan sistem kekebalan tubuh.

Beberapa peneliti terdahulu menjelaskan lebih rinci terkait dengan bagaimana hubungan beban kerja dengan tingkat stres kerja, diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Riznanda & Kusumadewi (2023) bahwa beban kerja memiliki korelasi yang besar terhadap stres kerja, kemudian penelitian yang dilakukan oleh Safitri (2020) yang juga menyatakan bahwa beban kerja memiliki

hubungan positif terhadap tingkat stres kerja, yang artinya semakin tinggi beban kerja, maka akan semakin tinggi juga tingkat stres kerja. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Kusumaningrum dkk. (2022) juga mengungkapkan bahwa beban kerja yang tinggi akan meningkatkan stres kerja, yang artinya semakin tinggi beban kerja, maka akan semakin tinggi tingkat stres kerja. Berdasarkan hasil survei awal yang telah dilakukan peneliti pada pegawai BNI Divisi Card Merchant & Business kantor wilayah Medan pada akhir tahun beberapa pegawai merasakan stres akibat beban kerja yang tinggi serta keterbatasan waktu yang ada terutama pada masa akhir tahun.

2.4. Kerangka Teori

Adapun kerangka teori dalam penelitian ini dapat dibuat dan dapat dilihat

pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1.
Kerangka Teori

2.5. Hipotesis

Berdasarkan kerangka teori dalam penelitian ini dapat dibuat hipotesis, yaitu beban kerja memiliki hubungan dengan tingkat stres pada pegawai BNI Divisi Card Merchant & Bussiness Kantor Wilayah Medan tahun 2023.

2.6. Kerangka Konsep

Adapun kerangka konsep dalam penelitian ini dapat dibuat dan dapat dilihat pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2.
Kerangka Konsep