

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia merupakan makhluk yang diberikan akal dan pikiran, yang mana manusia memiliki sifat dinamis dalam kehidupannya. Dalam setiap fenomena yang terjadi dalam kehidupan manusia tidak akan lepas dari sebuah problematika hidup. Ketika manusia mengalami sebuah problematika hidup, pasti dihadapkan dalam sebuah kondisi yaitu stres. Stres merupakan kondisi dimana manusia tidak mampu menyelesaikan suatu masalah dalam kehidupannya. Menurut Papalia (2015) stres adalah kerusakan yang terjadi ketika merasakan tuntutan lingkungan, atau *stressor*, melebihi kapasitas individu untuk mengatasinya.

Problematika hidup manusia berkaitan dengan tuntutan-tuntutan dilingkungan serta ketidakmampuan dalam menyelesaikan tuntutan-tuntutan tersebut, tanpa disadari manusia tersebut telah membentuk persepsi stres terhadap dirinya sendiri. Menurut Cohen (dalam Hastuti dan Hadi 2022) menjelaskan *perceived stress* merupakan perasaan atau pikiran dalam individu mengenai hal-hal dikehidupannya yang bisa menyebabkan stres serta kemampuan individu untuk mengatasi stres tersebut.

The American Institute of Stress menyatakan bahwa beberapa penyakit yang ada kaitannya dengan stres menyebabkan kerugian ekonomi negara Amerika Serikat lebih dari 100 milyar dollar pertahun. Departemen Dalam Negeri Amerika Serikat memperkirakan sekitar 40% kasus keluar masuk tenaga kerja disebabkan karena stres, hal

ini disadari oleh karyawan bahwa 60 sampai 90% kunjungan ke dokter disebabkan oleh masalah-masalah yang berkaitan dengan stres (Losyk dalam Khaeriyah, 2018).

Kasus mengenai stres ini tidak hanya terjadi di Amerika Serikat, namun terjadi diberbagai belahan dunia. *World Health Organization* (WHO) menganggapnya sebagai “penyakit abad dua puluh” yang menyatakan stres kerja menjadi lebih banyak hampir disetiap pekerjaan di seluruh dunia dan telah menjadi “*epidemic global*” (Greenberg dalam Khaeriyah, 2018).

Kondisi stres bisa terjadi dalam kondisi apapun dan dimanapun seperti lingkungan kerja, keluarga, dan lingkungan sekitar kita. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi stres diantaranya lingkungan, upah yang diberikan kepada pekerja tidak cukup, dan memperoleh pekerjaan yang sangat sulit untuk dikerjakan sehingga akan menciptakan kegelisahan dan rasa stres serta berefek pada kesehatan mereka (Mubasher S.H.N et al, 2013).

Kondisi stres di Indonesia sudah menjadi bagian hidup dari para pekerja. Menurut survei mengatakan bahwa 64% pekerja di Indonesia merasa tingkat stres mereka bertambah dibandingkan tahun sebelumnya (Ramadian. G, 2012). Kondisi stres yang dialami oleh seseorang mengakibatkan gejala-gejala seperti perubahan pada fisik, emosi, dan perilakunya. Menurut Cary dan Peter (dalam Marliani, 2015) gejala stres dapat berupa tanda-tanda yaitu yang pertama gejala stres secara fisik yaitu kondisi stres yang berdampak pada tubuh seperti cepat lelah, pegal-pegal, pencernaan terganggu dan sebagainya. Kedua gejala stres secara perilaku seperti kurang produktivitas, sulit konsentrasi, dan mudah lupa. Ketiga gejala stres secara psikologis yaitu mudah marah, sering merasa cemas, dan gangguan *mood*.

American Psychological Association (APA) pada tahun 2009 menyatakan bahwa penderita stres mengeluhkan adanya perubahan fisik seperti sulit tidur (insomnia) 47%, mudah lelah 43%, sakit kepala 34%, dan keluhan pada pencernaan 27%. Perubahan emosi yang dikeluhkan berupa mudah marah 45%, hilangnya motivasi 40% dan 34% mengalami depresi. Sedangkan perubahan perilaku yaitu menurunnya produktivitas dan kualitas kerja, cenderung berbuat salah, dan cepat lupa (Wildani, 2013).

Indonesia memiliki berbagai macam perusahaan dalam industri perbankan. Salah satunya adalah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk yang dikenal dengan nama bank BNI. Bank BNI merupakan bank milik negara yang tersebar di Indonesia hingga ke luar negeri. Berbagai penghargaan telah diraih, salah satunya pada tahun 2022 bank BNI meraih penghargaan Digital Brand Award. BNI memiliki banyak penghargaan atau prestasi yang diraih, tentunya hal ini memberikan pengaruh terhadap tuntutan perusahaan kepada karyawan yang semakin besar dan dapat memicu stres pada karyawan.

Bank BNI salah satu bank dengan penyebaran yang luas hingga ke daerah-daerah terpencil diberbagai kota dan kabupaten di Indonesia. Kabupaten Karawang merupakan salah satu kota industri terbesar di Asia Tenggara dengan perekonomian yang sangat berkembang pesat. Hal ini akan menjadikan hubungan kausalitas antara perkembangan sektor perbankan terhadap pertumbuhan ekonomi di kota Karawang.

Bank BNI di Karawang terdiri dari sepuluh *outlet* yang tersebar diberbagai daerah di Kabupaten Karawang. Dalam setiap outlet di BNI Karawang, karyawan memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. *Frontliner* merupakan salah satu profesi profesional yang sering dijumpai diberbagai perusahaan terutama bidang jasa. Kiling (2016) berpendapat bahwa *frontliner* adalah satu kategori pekerjaan bidang jasa yang dimiliki

oleh perusahaan perbankan dan memiliki tugas memberikan informasi dengan lengkap dan jelas kepada setiap nasabah.

Frontliner di bank BNI Karawang merupakan bagian garda terdepan, yang bertugas memberikan informasi dan edukasi kepada nasabah. *Frontliner* di bank BNI Karawang terdiri dari CS (*customer service*), *teller*, dan satpam (dalam sumber www.bni.co.id). *Frontliner* memiliki tugas dan tuntutan yang berat karena berhadapan langsung dengan nasabah. *Frontliner* dituntut untuk memberikan layanan terbaik, sebagai sumber informasi, dan harus mencapai target penjualan produk-produk yang ditawarkan oleh bank (seperti penawaran kartu kredit, pinjaman kredit usaha rakyat, dan lainnya). Tugas dan tuntutan yang diberikan oleh bank pada *frontliner* menjadikan *frontliner* rentan mengalami stres. Hal ini tentu dapat memunculkan sumber stres baru yang dapat menambah tinggi level *perceived stress* yang dialami oleh *frontliner*.

Industri perbankan di Indonesia tidak luput dari stres. Kondisi stres yang dialami oleh pekerja perbankan cukup berat. Karyawan dituntut untuk mencapai target, memberikan pelayanan terbaik demi kelancaran bisnis dan produktivitas bank tersebut. Menurut Permaitiyas (2013) menyebutkan bahwa stres kerja karyawan perbankan di Indonesia cukup berat, hal tersebut dibuktikan dengan sejumlah penelitian-penelitian mengenai stres kerja di industri perbankan.

Penelitian yang dilakukan oleh Khaeriyah (2018) mengenai tingkat stres pada karyawan bank menunjukkan bahwa adanya kondisi stres berupa gejala stres secara fisik, gejala stres secara psikologis, dan gejala stres secara perilaku. Tingkat stres yang tinggi juga terjadi pada penelitian yang dilakukan oleh Hanifah dan Oktafani (2019) menunjukkan bahwa stres kerja pada karyawan PT Bank Central Asia Tbk mengalami

kondisi stres cukup tinggi yaitu 76.6% hal tersebut membuat kinerja karyawan menjadi menurun.

Sejalan dengan penelitian sebelumnya, hasil survei yang dilakukan peneliti secara daring pada tanggal delapan bulan Juli tahun 2022 dengan 34 responden yaitu frontliner pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk didapatkan hasil survei 67.6% mengalami gejala stres secara psikologis (seperti cemas, mudah marah, ketakutan), 26.5% mengalami gejala stres secara fisik (seperti susah tidur, mudah lelah, alergi kulit), dan 5.9% mengalami gejala stres secara perilaku (seperti menurunnya produktifitas, cepat lupa).

B. Rumusan Masalah

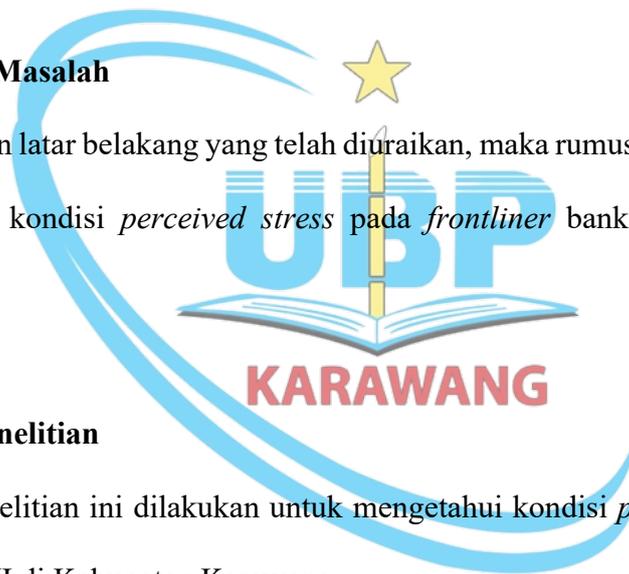
Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan permasalahannya adalah bagaimana kondisi *perceived stress* pada *frontliner* bank BNI di Kabupaten Karawang ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kondisi *perceived stress* pada *frontliner* bank BNI di Kabupaten Karawang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat diantaranya tertera pada halaman selanjutnya, yakni :



a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan informasi dalam bidang ilmu psikologi mengenai *perceived stress* dalam kehidupan manusia khususnya pada penelitian ini yaitu subjek *frontliner* perbankan.

b. Manfaat Praktis

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat memberi masukan dan informasi pada perusahaan dalam memberikan penanganan atau tindakan terhadap karyawan-karyawan yang mengalami kondisi stres agar produktifitas perusahaan meningkat.

2. Bagi karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi upaya pencegahan dan penanganan dalam menghadapi stress kerja serta mampu mengelola stres dengan baik.

3. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dan informasi bagi siapapun yang akan melakukan penelitian yang serupa atau melakukan kelanjutan dari penelitian ini, sehingga menjadi tolak ukur bagi peneliti selanjutnya.