STUDI DESKRIPTIF MENGENAI TARAF STRES KERJA PADA KARYAWAN *TELLER POOLING* BANK PT. BANK X DAERAH BEKASI

WINDA RIYANTIKA

ABSTRAK

PT. Bank X mempekerjakan karyawan *teller* bank kontrak yang disebut dengan *Teller Pooling* Bank. Berbeda dari *teller* bank lain pada umumnya, *teller pooling* bank memiliki tambahan sumber stres yang lebih besar yakni berupa sistem kerja yang harus berpindah-pindah kantor cabang setiap dua minggu sekali. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui gambaran taraf stres kerja pada karyawan *teller pooling* bank PT. Bank X daerah Bekasi. Alat ukur yang digunakan berupa kuesioner yang diadaptasi dari *Stress Diagnostic Survey* (Ivancevich and Matteson, 1980). Responden penelitian ini adalah seluruh karyawan aktif *teller pooling* bank PT. Bank X daerah Bekasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Teknik Sampling Jenuh. Jumlah sampel dalam penelitian ini yakni sebanyak 34 orang, terdiri dari 29 orang perempuan dan 5 orang laki-laki. Hasil penelitian ini menunjukkan taraf stres kerja karyawan *teller pooling* bank PT. Bank X daerah Bekasi memiliki taraf stres kerja yang tinggi yakni sebanyak 61,8%, diikuti 32,3% berada pada taraf stres kerja moderat dan 5,9% pada taraf stres kerja rendah. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan *teller pooling* bank PT. Bank X daerah Bekasi menilai situasi, tindakan, serta peristiwa di lingkungan kerja sebagai tuntutan psikologis dan/atau fisik yang mengancam dan melebihi kemampuan yang dimiliki.

Kata Kunci: Stres Kerja, Sumber Stres, Karyawan kontrak, Karyawan *Teller* Bank

PENDAHULUAN

Pengelolaan sumber daya manusia bukanlah hal yang mudah karena selain harus memperhatikan aspek fisiologisnya, harus juga memperhatikan aspek psikologisnya. Salah satu isu pengelolaan sumber daya manusia berdasarkan aspek psikologis yang semakin serius diperhatikan oleh dunia industri dan perusahaan saat ini adalah stres pada pekerja. Penelitian mengenai stres dapat dieksplorasi dari berbagai perspektif, salah satunya yakni melalui perspektif bisnis yang berfokus pada stres kerja, mengingat biaya yang timbul dari stres dapat sangat besar, baik bagi individu maupun bagi perusahaan itu sendiri. Bagi individu, pada tahap ringan, stres dapat menyebabkan timbulnya keluhan-keluhan fisik seperti sakit kepala, gangguan tidur, sulit berkonsentrasi, gangguan pencernaan, dan sebagainya. Jika terus terjadi, stres berpotensi menyebabkan insomnia, gangguan medis akut, ketidakstabilan emosi, depresi dan kecemasan, gangguan makan, atau bahkan bunuh diri (*National Institute for Occupational Safety and Health*, dalam Teasdale, 2006). Bagi perusahaan, stres dapat menyebabkan menurunnya produktivitas, meningkatnya jumlah eror (kesalahan kerja), kurangnya kreativitas, buruknya pengambilan keputusan, ketidakloyalan karyawan, peningkatan izin pulang kerja karena sakit, permintaan pensiun lebih awal, absen, kecelakaan kerja, *turnover*, *organizational breakdown*, atau bahkan sabotase (Teasdale, 2006). Oleh karena itu, berdasarkan catatan *International Labor Organizational* (ILO) memperkirakan bahwa stres kerja menghabiskan biaya bisnis sebesar lebih dari 200 milyar dolar per tahun, biaya-biaya ini mencakup: gaji yang tetap dibayarkan saat karyawan sakit, biaya rawat inap dan

rawat jalan di rumah sakit, serta biaya-biaya yang berhubungan dengan penurunan produktivitas (Greenberg, 2002).

Berbagai jenis pekerjaan mempunyai risiko stresnya masing-masing. Salah satu sektor bisnis yang berkembang pesat serta sekaligus berpotensi tinggi terhadap isu stres kerja yakni dari sektor perbankan. Menurut studi terbaru, pegawai perbankan lebih mungkin mendapat tekanan dalam kehidupan pekerjaannya yang bisa berujung pada stres. Hasil dari studi ini menunjukkan bahwa stres diketahui sebagai masalah kesehatan utama yang dialami pegawai perbankan sehingga kemudian menciptakan iklim ketakutan karena mereka khawatir kehilangan pekerjaan dan digantikan orang yang lebih muda, tidak bisa mencapai target penjualan, mendapat potongan gaji, dan harus menyelesaikan kerja tim dengan staf yang sedikit (www.jpnn.com).

Perbankan sendiri merupakan perantara keuangan dari dua pihak, yakni pihak yang kelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana. Seperti yang tertuang pada UU RI No. 10 Tahun 1998 mengenai Perbankan, bahwa:

> "Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak" (Pemerintah RI, 2002).

Bicara mengenai dunia perbankan, ada yang dikenal dengan sebutan *teller* bank. *Teller* bank adalah lini depan bagi setiap bank dimana posisi ini merupakan salah satu pemain kunci (*key player*) dalam sektor bisnis perbankan. Menurut Kamus Bank Sentral Republik Indonesia, *teller* adalah petugas bank yang bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat (www.bi.go.id/web/id/kamus). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa seorang *teller* bank mempunyai

tanggung jawab yang besar terhadap lalu lintas uang tunai sekaligus juga sebagai ‘wajah’ dari citra yang ingin ditampilkan suatu bank kepada nasabahnya. Mereka bertanggung jawab terhadap kesesuaian jumlah kas di sistem dengan kas di terminalnya. Mereka bertanggung jawab atas transaksi nasabah, misal, jika satu digit saja salah sehingga terjadi selisih maka *teller* bank tersebut harus bertanggung jawab dengan cara mengganti dengan uang mereka sendiri. Selain ketelitian yang tinggi, *teller* bank pun harus memiliki kesabaran yang besar pula dalam menghadapi berbagai macam karakter nasabah yang terkadang membawa dampak tekanan tersendiri bagi *teller* bank. Bukan saja dari segi tanggung jawab yang besar, pekerjaan sebagai seorang *teller* bank juga memiliki risiko kesehatan yang besar pula. Selain itu, paparan sinar ultraviolet yang secara terus menerus dari mesin pengecekan uang (*money detector*) yang digunakan untuk melakukan validasi atas keaslian mata uang, juga akan mempengaruhi kesehatan jangka panjang mereka.

Salah satu bank yang juga mempekerjakan *teller* bank kontrak ialah PT. Bank X. PT. Bank X merupakan salah satu bank swasta nasional terbesar di Indonesia yang secara resmi telah berdiri pada tanggal 21 Februari 1957. Berdasarkan studi penilaian merek bank-bank dunia, PT. Bank X menduduki peringkat ke-3 se-Indonesia, peringkat 10 di ASEAN, dan peringkat 158 secara global dengan rating merek AA (www.bisnis.liputan6.com).

Tabel 1.1 Top 500 Banking Brands 2014, oleh Brand Finance Plc-The Banker

Nama Bank	**Peringkat Indonesia**	**Peringkat ASEAN**	**Peringkat Dunia**	**Rating Merek**
Bank Mandiri	1	6	111	AA-
BRI	2	9	156	AA-
Bank X	3	10	158	AA
BNI	4	12	177	AA-

Bank Danamon	5	18	237	AA-
Panin Bank	6	25	383	A+
Sinar Mas Multiartha	7	28	436	A

(Sumber: www.bisnis.liputan6.com)

Hingga Juni 2013, tercatat jumlah nasabah PT. Bank X mencapai lebih dari 12 juta dan jaringan kantor mencapai 1.028 yang tersebar di seluruh Indonesia dengan 12.429 unit ATM yang masih akan ada penambahan di tahun 2014 (www.bankx.co.id).

Tabel 1.2 Jumlah Jaringan Layanan (unit)

	2013	**2012**	**2011**
Kantor Cabang (termasuk kantor kas)	1.028	1.011	942
ATM	12.429	12.026	8.578

(Sumber: Laporan Tahunan PT. Bank X 2013, www.bankx.co.id)

PT. Bank X memiliki suatu program yang diberi nama "Program Permagangan Bakti". Program ini sebenarnya hanya penamaan istilah saja, namun pada intinya adalah program perekrutan karyawan kontrak seperti bank lainnya. Program Permagangan Bakti sendiri merupakan suatu program yang dibuka dengan maksud membuka kesempatan bagi lulusan SMA/sederajat atau D2/D3 dan S1 untuk mempersiapkan diri menjadi tenaga profesional di dunia kerja dengan meningkatkan kualitas SDM sebagai wujud fungsi sosial dari PT. Bank X terhadap bidang pendidikan. Apabila peserta berkeinginan menjadi karyawan tetap PT. Bank X, maka peserta harus mengikuti program rekrutmen seperti pelamar kerja pada umumnya dimana tidak ada jaminan otomatis diterima, namun

menurut beliau pengalaman magang tersebut akan menjadi nilai tambah (www.karir.bankx.co.id/peluang-kerja/program-permagangan-bakti/).

Di dalam Program Permagangan Bakti PT. Bank X ini, penempatan kerja pada posisi *teller* bank dibagi menjadi 2 yaitu *Teller* Bakti dan *Teller Pooling*. Selama masa magangnya, *Teller* Bakti menempati hanya 1 cabang tempat tugas, sedangkan *Teller Pooling* setiap 2 minggu sekali harus berpindah-pindah cabang tempat tugas sesuai lokasi cabang yang sedang membutuhkan. Selebihnya, posisi kedua *teller* bank ini adalah sama karena status, tanggung jawab, insentif, dan tugas-tugasnya sama. Perpindahan yang dilakukan oleh teller *pooling* bank hanya dilakukan di seputar daerah wilayah kerjanya saja karena PT. Bank X membagi perusahaannya dengan sistem area yang disebut dengan Daerah Wilayah Kerja. Salah satu daerah wilayah kerja yang cukup luas adalah Daerah Kabupaten Bekasi yakni meliputi Bekasi Barat, Bekasi Selatan, Bekasi Utara, Bekasi Timur, Tambun, Cibitung, Cikarang Barat, Cikarang Pusat, Cikarang Utara, Cikarang Selatan, Cikarang Timur, Karawang, Kalimalang, sedikit wilayah Kelapa Gading (Buku Panduan *Teller* Bank PT. Bank X, 2013). Daerah Bekasi ini salah satu daerah yang cukup menantang karena jarak antar wilayah masih cukup jauh dan sekaligus daerah padat pekerja seperti Cikarang dan Karawang yang merupakan kawasan industri.

Teller pooling bank merupakan *teller* bank kontrak yang dipekerjakan oleh PT. Bank X melalui Program Permagangan Bakti. Artinya, mereka merupakan pegawai tanpa ikatan dinas yang posisinya sama seperti pegawai *outsource*. Menurut informasi awal yang peneliti peroleh dari salah seorang *teller pooling* bank, ia menjelaskan bahwa walaupun *teller* bank kontrak, tugas dan tanggung

jawab mereka sama seperti tugas seorang *teller* bank tetap pada umumnya. Mengingat PT. Bank X merupakan bank terbesar ketiga di Indonesia yang memiliki jumlah nasabah lebih dari 12 juta orang di seluruh Indonesia, maka tentu tugas yang dikerjakan bagian *teller* pada perusahaan ini cukup banyak. Guna mengetahui seberapa banyak jumlah nasabah yang harus dilayani per satu orang teller dalam suatu waktu, maka peneliti melakukan observasi. Observasi ini dilakukan peneliti pada hari Jumat 7 Maret 2014, dari pukul 13.45 – 14.00 di salah satu cabang Bekasi Utara. Berdasarkan hasil observasi tersebut diketahui bahwa selama 15 menit terdapat sebanyak 19 orang nasabah yang harus dilayani oleh 1 orang *teller*.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, menunjukkan kemungkinan bahwa tuntutan dan tekanan pekerjaan sebagai *teller pooling* bank dirasakan sebagai suatu tekanan yang mengarahkan pada munculnya gejala stres yang dirasakan oleh *teller pooling* bank, antara lain yakni mengalami kecemasan, perasaan tertekan, beban kerja yang terlalu berat, ketidakadilan, perlakuan *underestimate*, ketidakjelasan status, penurunan motivasi kerja, kebosanan, rasa lelah, dan mudah sakit. Menurut Ivancevich and Matteson (1980), stres merupakan suatu respon adaptif yang diperantarai oleh perbedaan individual dan/atau proses-proses psikologis, yang merupakan konsekuensi dari beberapa tindakan, situasi, atau peristiwa eksternal yang menempatkan tuntutan psikologis dan/atau fisik yang berlebihan terhadap seseorang. Karakteristik individu tersebut akan menyebabkan adanya perbedaan taraf stres oleh para karyawan terkait dengan tuntutan atau situasi yang dirasakan di tempat kerjanya. Taraf stres yang dirasakan tiap karyawan *teller pooling* bank dapat berbeda pada kategori rendah,

moderat, ataupun tinggi, tergantung penghayatan masing-masing karyawan terhadap sumber stres yang dirasa. Mengingat *teller pooling* bank merupakan *teller* bank yang berbeda dari biasanya, dan berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui secara lebih jelas mengenai gambaran taraf stres kerja pada karyawan *teller pooling* bank PT. Bank X Daerah Bekasi. Dengan mengetahui gambaran stres kerja yang tepat maka dapat menuntun pada penanggulangan yang tepat sedini mungkin, sehingga dapat meningkatkan performa, kepuasan, dan produktivitas kerja.

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah rancangan penelitian non-eksperimental dengan metode penelitian deskriptif, yaitu metode dalam meneliti status kelompok manusia, objek, suatu set kondisi, suatu pemikiran, ataupun peristiwa pada masa sekarang. Tujuannya untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Nazir, 2005). Pada penelitian ini sampel berjumlah 34 orang yakni seluruh karyawan *teller pooling* bank PT. Bank X yang bertugas di daerah Bekasi. Sehingga teknik sampling yang digunakan adalah teknik Sampling Jenuh.

Pengukuran penelitian ini menggunakan alat ukur berupa kuesioner stres kerja yang diadaptasi dari *Stress Diagnostic Survey* dan dimodifikasi berdasarkan teori Ivancevich and Matteson (1980) dalam Luthans (1955). Alat ukur stres kerja ini akan mengukur sumber stres kerja yang ada di lingkungan kerja yakni stresor individu, stresor kelompok, stresor organisasi, dan stresor lingkungan.

HASIL

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan yang dilakukan mengenai gambaran taraf stres kerja pada karyawan *teller pooling* bank PT. Bank X daerah Bekasi, maka diperoleh simpulan sebagai berikut:

1) Gambaran taraf stres kerja karyawan *teller pooling* bank PT. Bank X daerah Bekasi berada pada taraf stres kerja yang tinggi (61,8%).
2) Stresor yang memiliki kontribusi terbesar sebagai pemicu munculnya stres kerja yang dirasakan oleh karyawan *teller pooling* bank PT. Bank X daerah Bekasi adalah stresor lingkungan (94,1%), stresor individu (79,4%), stresor kelompok (76,5%), dan stresor organisasi (61,8%).
3) Dari total 15 subdimensi, 14 subdimensi berada pada kategori taraf stres kerja tinggi, dan 1 subdimensi berada pada taraf stres kerja moderat. Subdimensi yang memiliki kontribusi paling besar sebagai pemicu munculnya stres kerja pada karyawan *teller pooling* bank PT. Bank X daerah Bekasi adalah situasi tak terduga, beban kerja kuantitatif, iklim organisasi, kekompakkan kelompok, kesempatan pengembangan karir, pengaruh pimpinan, dan situasi sehari-hari. Sedangkan subdimensi yang memiliki konstirbusi paling rendah ialah subdimensi teknologi sebesar 50% dan karena sekaligus satu-satunya subdimensi yang berada pada kategori taraf stres kerja moderat.
4) Taraf stres kerja yang dihayati oleh karyawan *teller pooling* bank pada PT. Bank X daerah Bekasi dipengaruhi oleh perbedaan usia dan lamanya masa kerja. Sedangkan faktor lainnya seperti perbedaan jenis kelamin, pendidikan terkahir, dan status pernikahan tidak mempengaruhi.