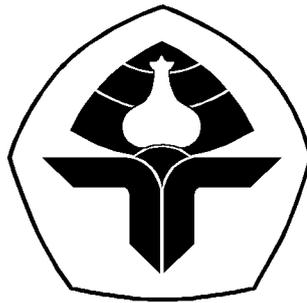


SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT STRES KERJA PADA KARYAWAN BPJS
KETENAGAKERJAAN CABANG BALI DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program
Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik
Negeri Bali

Oleh :

NI WAYAN ELISTYA FITRISNA YANTI

NIM : 1815744003

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT STRES KERJA PADA KARYAWAN BPJS
KETENAGAKERJAAN CABANG BALI DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program
Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik
Negeri Bali

Oleh :

NI WAYAN ELISTYA FITRISNA YANTI

NIM : 1815744003

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Analisis Tingkat Stres Kerja pada Karyawan BPJS
Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar
2. Penulis
 - a. Nama : Ni Wayan Elistya Fitrisna Yanti
 - b. NIM : 1815744003
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 19 Juli 2022

Menyetujui:

Pembimbing I,



Kadek Dwi Cahaya Putra, S.Pd., M.Sc
NIP.19770305200112001

Pembimbing II,



Dra. Ni Luh Putu Inten Rumini, M.Agb
NIP.196210101989112001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT STRES KERJA PADA KARYAWAN BPJS
KETENAGAKERJAAN CABANG BALI DENPASAR**

Oleh :

NI WAYAN ELISTYA FITRISNA YANTI
NIM : 1815744003

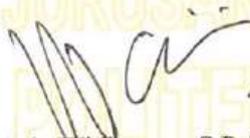
Disahkan :

Ketua Penguji



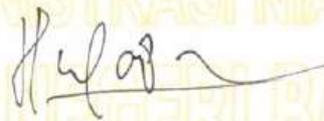
Kadek Dwi Cahaya Putra, S.Pd., M.Sc
NIP.197703052001121001

Penguji I



I Made Widiantara, S.Psi., M.Si
NIP.197902182003121002

Penguji II



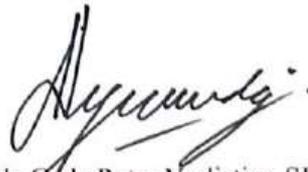
I Nyoman Sukayasa, SH., MH
NIP.196312311992031015

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Niaga
Ketua



Dea Ketat Santra, M.Si.
NIP.196710211992031002

Badung, 15 Agustus 2022
Prodi Manajemen Bisnis Internasional
Ketua



Cokorda Gede Putra Yudistira, SE.,MM.
NIP.196808271993031002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Don’t compare your life to others. There’s no comparison between the sun and the moon. They shine when it’s their time.”

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa atas segala kelancaran dan tuntunan- Nya, karya Skripsi yang sederhana ini penulis persembahkan kepada :

1. Orang Tua, yang telah berjuang, memberi dukungan, cinta, kasih sayang dan doa yang tak pernah henti. Adik – adik tercinta serta seluruh keluarga besar yang senantiasa memberi doa dan dukungan.
2. Sahabat – sahabat tercinta yang telah berjuang bersama penulis selama menempuh pendidikan dan penulisan skripsi ini, serta selalu memberi dukungan dan semangat.
3. Almamater Politeknik Negeri Bali, utamanya pada Jurusan Administrasi Niaga, Program Studi Manajemen Bisnis Internasional yang telah memberi kesempatan dan wadah bagi penulis untuk menempuh pendidikan, menuntut ilmu dan pengalaman.

ANALISIS TINGKAT STRES KERJA PADA KARYAWAN BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG BALI DENPASAR

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh hasil pengamatan terkait kondisi kerja pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar. Beban kerja yang banyak, jumlah karyawan yang tidak seimbang, ditambah kondisi lain di tempat kerja menyebabkan karyawan menunjukkan gejala – gejala stres kerja. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat stres kerja karyawan, mengetahui gejala stres kerja yang dialami serta mengetahui upaya penanggulangan stres kerja pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis statistik deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara dan observasi. Kuesioner pada penelitian ini dianalisis menggunakan *software* SPSS 21. Responden pada penelitian ini berjumlah 29 orang yang merupakan karyawan non – manajerial yang mewakili seluruh bidang dan informan berjumlah 1 orang yaitu Kepala Bidang Umum dan SDM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat stres kerja karyawan secara keseluruhan berada pada tingkat sedang dengan skor sebesar 2.62. Terkait gejala stres kerja, gejala fisiologis mengenai sakit kepala akibat pekerjaan yang diberikan merupakan item dengan nilai tertinggi. Sedangkan item dengan nilai terendah adalah gejala fisiologis mengenai sesak napas atau napas menjadi cepat akibat pekerjaan yang diberikan. Terkait upaya penanggulangan stres, pada pendekatan individual karyawan memilih untuk menghabiskan waktu bersama keluarga dan menghindari pekerjaan. Sedangkan untuk pendekatan organisasional, perusahaan menggalakkan kampanye *work life balance* dan mengadakan berbagi kegiatan kebersamaan untuk menyegarkan kondisi karyawan.

Kata Kunci : Gejala Stres Kerja, Penanggulangan Stres Kerja, Stres Kerja

**ANALYSIS OF WORK STRESS LEVEL ON EMPLOYEES OF BPJS
KETENAGAKERJAAN CABANG BALI DENPASAR**

ABSTRACT

This research is motivated by the results of observations related to working conditions at BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar. A large workload, an unbalanced number of employees, plus other conditions at work cause employees to show symptoms of work stress. The purpose of this study was to analyze the level of work stress of employees, to find out the symptoms of work stress experienced and to find out the efforts to overcome work stress at BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar. This study uses a qualitative approach with descriptive statistical analysis methods. Data collection techniques used are questionnaires, interviews and observations. The questionnaire in this study was analyzed using SPSS 21 software. Respondents in this study were 29 people who were non-managerial employees representing all fields and 1 informant, namely the Head of General Affairs and HR. The results showed that the overall level of employee work stress was at a moderate level with a score of 2.62. Regarding the symptoms of work stress, the physiological symptoms of headaches due to work given are the items with the highest scores. While the item with the lowest score is physiological symptoms regarding shortness of breath or rapid breathing due to the work given. Regarding stress relief efforts, in the individual approach, employees choose to spend time with family and avoid work. As for the organizational approach, the company is promoting a work life balance campaign and holding sharing activities together to refresh the condition of employees.

Keywords: *Symptoms of Work Stress, Work Stress Management, Work Stress*

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul Analisis Tingkat Stres Kerja pada Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 19 Juli 2022

Yang Menyatakan



Ni Wayan Elistya Fitriska Yanti

NIM. 1815744003

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Stres Kerja pada Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar” ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari keberhasilan terhadap penulisan skripsi ini tidak akan tercapai tanpa adanya bimbingan, arahan serta dukungan baik dari segi moral maupun material yang telah diberikan oleh berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada :

1. Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa, atas kesehatan dan kelancaran selama proses penyusunan skripsi.
2. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan untuk menempuh pendidikan.
3. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si selaku Ketua Jurusan Adminstrasi Niaga yang telah memberikan bantuan dan kebijakan demi kelancaran penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Cokorda Gede Yudistira, SE., MM selaku Ketua Ptoqram Studi Manajemen Bisnis Internasional , Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik

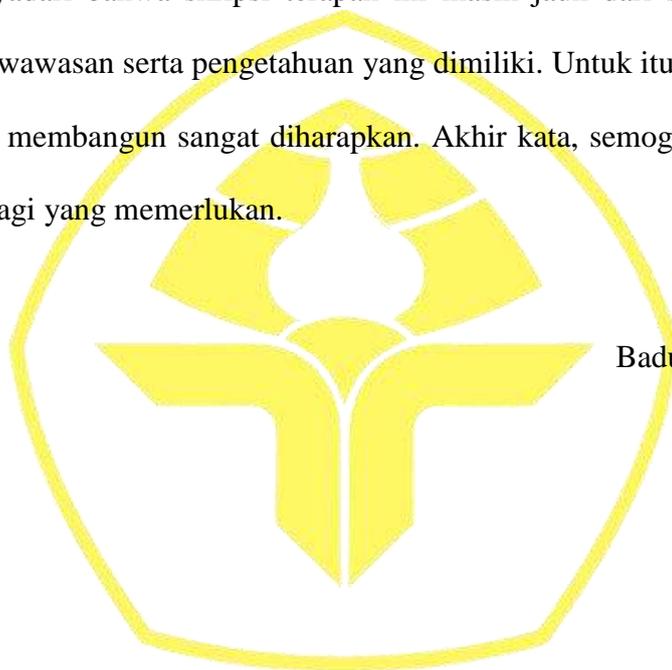
Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan, bimbingan serta dukungan selama penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Kadek Dwi Cahya Putra, S.Pd., M.Sc selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing, memberikan masukan serta saran dengan penuh kesabaran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Dra. Ni Luh Putu Inten Rumini, M.Agb selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing, memberikan masukan serta saran dengan penuh kesabaran dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan mata kuliah dari semester I sampai semester VII, serta seluruh staff administrasi yang telah membantu kelancaran proses perkuliahan.
8. Bapak Opik Taufik selaku Kepala Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan.
9. Seluruh Kepala Bidang, karyawan dan staff BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar yang telah membantu selama Praktik Kerja Lapangan.
10. I Wayan Supitra dan Ni Kadek Sudiarni selaku orang tua, adik – adik saya tercinta, serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan secara moral dan material, serta selalu memberi semangat dan doa hingga akhir penulisan skripsi ini.
11. Sahabat saya tercinta, Sri Lestari, Kristin Oktariyani dan Prita Widyadewi, yang selalu setia menemani, memberi semangat, saran serta masukan hingga akhir penulisan skripsi ini.

12. Rekan – rekan seperjuangan di Prodi Manajemen Bisnis Internasional yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam penulisan skripsi ini.

13. *Last but not least*, terima kasih untuk diri saya sendiri yang telah berjuang dan bertahan hingga akhir perjalanan yang panjang ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi terapan ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan wawasan serta pengetahuan yang dimiliki. Untuk itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi yang memerlukan.



Badung, 19 Juli 2022

Penulis

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Telaah Teori.....	14
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	14
2.1.2 Stres Kerja.....	18

2.2	Penelitian Sebelumnya	28
2.3	Kerangka Konsep	37
BAB III METODE PENELITIAN.....		39
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	39
3.1.1	Tempat Penelitian	39
3.1.2	Waktu Penelitian.....	39
3.2	Populasi dan Sampel	39
3.2.1	Populasi.....	39
3.2.2	Sampel	40
3.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	40
3.3.1	Variabel Penelitian.....	40
3.3.2	Definisi Operasional	40
3.4	Sumber Data	41
3.5	Jenis Data	42
3.6	Teknik Pengumpulan Data	42
3.6.1	Observasi.....	43
3.6.2	Wawancara.....	43
3.6.3	Kuesioner	43
3.7	Teknik Analisis Data	45
3.7.1	Uji Instrumen	45
3.7.2	Analisis Statistik Deskriptif.....	46
4.1.1	Sejarah Perusahaan	47

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	47
4.1.2 Bidang Usaha	50
4.1.3 Struktur Organisasi	55
4.2 Hasil dan Pembahasan	62
4.2.1 Analisis Tingkat Stres Kerja Karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar	62
4.2.2 Gejala Stres Kerja yang Dialami Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar	80
4.2.3 Upaya Penanggulangan Stres Kerja pada Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar	85
4.3 Implikasi Hasil Penelitian	88
4.3.1 Implikasi Teoritis	88
4.3.2 Implikasi Praktis	89
BAB V PENUTUP	91
5.1 Simpulan	91
5.2 Saran	92
5.2.1 Saran untuk Perusahaan	92
5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Klaim Jaminan Tahun 2021	4
Tabel 3.1 Definisi Operasional	41
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	44
Tabel 3.3 Indikator Pernyataan dan Pertanyaan Kuesioner Penelitian	44
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	66
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 4.3 Kategori Penilaian	71
Tabel 4.4 Hasil Skor Kuesioner	72

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persentase Jumlah Karyawan Non – Manajerial.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Konsep.....	37
Gambar 4.1 Logo BPJS Ketenagakerjaan.....	50
Gambar 4.2 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar .	55
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Bidang Kerja.....	63
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Gambar 4.5 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	64
Gambar 4.6 Responden Berdasarkan Umur.....	65

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Lembar Bimbingan 1

Lampiran 2 : Lembar Bimbingan 2

Lampiran 3 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 4 : Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 5 : Hasil Data Karakteristik Responden

Lampiran 6 : Tabulasi Data

Lampiran 7 : Hasil Uji Validitas Instrumen Menggunakan SPSS 21

Lampiran 8 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Menggunakan SPSS 21

Lampiran 9 : Hasil Olah Data Statistik Deskriptif

Lampiran 10 : Transkrip Wawancara

Lampiran 11 : Riwayat Hidup Peneliti

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Stres merupakan istilah umum dalam kondisi kehidupan saat ini. Stres menjadi salah satu permasalahan yang lekat dengan kehidupan modern dan sangat berdampak dengan kehidupan sehari-hari. Setiap orang pun bisa mengalami stres, mulai dari anak – anak hingga orang dewasa, pada situasi yang berbeda dan dengan respon yang berbeda-beda pula. Kondisi stres tidak selalu membawa efek buruk dan umumnya hanya bersifat sementara. Stres akan berakhir saat kondisi yang menyebabkan tekanan atau frustrasi tersebut terlewati.

Sunyoto (2015) menyatakan bahwa “Stres merupakan konsekuensi segala jenis tindakan dan situasi lingkungan yang menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik yang berlebihan pada seseorang.” Menurut Hasibuan (2013), stres yang terjadi pada seseorang menyebabkan munculnya kegelisahan dan kekhawatiran parah yang mengakibatkan seseorang mudah marah, sulit mengontrol diri, tegang dan bersikap nonkooperatif. Stres yang berkepanjangan dapat mengganggu kesehatan fisik serta melemahkan daya tahan tubuh seseorang. Selain itu, stres juga dapat menimbulkan

gangguan pada sistem pencernaan dan sistem reproduksi. Orang – orang yang mengalami stres secara berkepanjangan biasanya juga akan mengalami gangguan tidur.

Wirawan (2012) menyatakan bahwa “Stres merupakan reaksi yang tidak diharapkan muncul sebagai akibat tingginya tuntutan lingkungan kepada seseorang.” Tuntutan lingkungan bisa berasal dari dalam maupun dari luar diri seseorang, baik lingkungan keluarga, lingkungan sekolah hingga lingkungan kerja. Hal ini menyebabkan munculnya berbagai fenomena stres akibat dari lingkungan-lingkungan tersebut, salah satunya lingkungan kerja. Stres pada lingkungan kerja seringkali disebut sebagai stres kerja. Stres yang terjadi pada pekerja atau karyawan ini dipicu oleh banyak hal baik yang terjadi di tempat bekerja maupun di lingkungan luar tempat bekerja.

Stres kerja muncul sebagai respon karyawan atas tingginya beban dan tuntutan pekerjaan yang diberikan oleh atasan. Menurut Mangkunegara (2017), karyawan yang mengalami stres kerja memiliki perasaan tertekan dan terbebani atas tugas pekerjaan yang diembannya. Mengenai stres kerja, Siagian (2013) menyatakan bahwa

Stres kerja adalah suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang.

Stres kerja merupakan salah satu masalah yang mengancam eksistensi perusahaan. Hal ini mengingat, stres kerja dialami oleh karyawan sebagai sumber daya manusia yang memegang peranan penting dalam menggerakkan kegiatan dan menjamin keberlangsungan suatu perusahaan. Stres kerja yang melanda karyawan

dapat terjadi pada seluruh perusahaan, baik itu perusahaan kecil atau besar, perusahaan yang masih muda maupun sudah tua, perusahaan swasta maupun pemerintah, ataupun perusahaan yang bergerak di bidang produksi maupun jasa.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa umumnya memberikan layanan kepada pelanggan. Kegiatan pemberian layanan tak jarang memunculkan berbagai kondisi yang memicu terjadinya stres kerja pada karyawan. Karyawan pada perusahaan penyedia layanan atau jasa biasanya dituntut untuk mampu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dalam berbagai situasi. Selain itu, karyawan juga dibebankan atas berbagai target, baik harian, mingguan ataupun bulanan yang jumlahnya tak sedikit. Pihak manajemen umumnya akan mengutamakan kepuasan pelanggan dan tak jarang mengesampingkan kondisi karyawan. Selain tekanan dari internal perusahaan, karyawan yang berhadapan langsung dengan konsumen juga mendapatkan tekanan dari konsumen. Tak jarang mereka dimarahi oleh konsumen ataupun kondisi – kondisi lainnya mengingat konsumen yang dilayani setiap harinya berbeda-beda dan memiliki sifat yang berbeda – beda pula. Fenomena seperti ini menjadi salah satu pemicu terjadinya stres kerja pada karyawan utamanya karyawan yang memberikan pelayanan kepada konsumen. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Febrina Soraya Tanjung (2020) yang menunjukkan bahwa usaha yang dilakukan karyawan memberikan stres kerja bagi karyawan sendiri karena mereka harus memberikan pelayanan yang baik dan optimal kepada nasabah dan juga membutuhkan konsentrasi kerja yang tinggi. Penelitiannya mendapatkan hasil bahwa karyawan yang berinteraksi langsung dengan nasabah (konsumen) dan memiliki target kerja yang tinggi mengalami stres

kerja yang tinggi. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Setiadi dkk (2016) dimana karyawan *front office* di perusahaan jasa mengalami stres kerja yang tinggi.

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar merupakan salah satu cabang BPJS Ketenagakerjaan yang memberikan layanan dan sebagai badan jaminan perlindungan bagi tenaga kerja. Sebagian besar kegiatan yang dilakukan adalah memberikan pelayanan kepada peserta, mulai dari melayani pendaftaran, pengajuan klaim Jaminan, hingga pemberian manfaat Jaminan kepada peserta.

Berdasarkan pengamatan, karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar memiliki beban kerja yang banyak dan padat karena banyaknya jumlah peserta yang melakukan konsultasi, padatnya jadwal kegiatan baik di masing-masing bidang maupun kegiatan perusahaan dan banyaknya jumlah peserta yang melakukan klaim Jaminan. Berikut adalah data jumlah klaim jaminan yang dilakukan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bali Denpasar pada tahun 2021.

Tabel 1.1 Jumlah Klaim Jaminan Tahun 2021

BULAN KLAIM (2021)	PROGRAM				TOTAL
	Jaminan Hari Tua (JHT)	Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)	Jaminan Kematian (JKM)	Jaminan Pensiun (JP)	
Januari	1544	167	14	436	2161
Februari	1714	78	27	478	2297
Maret	1713	120	32	487	2352

April	1829	77	90	499	2495
Mei	1226	408	127	510	2271
Juni	2514	231	41	612	3398
Juli	1745	323	18	502	2588
Agustus	1190	356	23	518	2087
September	1330	194	49	552	2125
Oktober	1681	255	48	608	2592
November	1525	213	21	574	2333
Desember	1740	780	37	619	3176

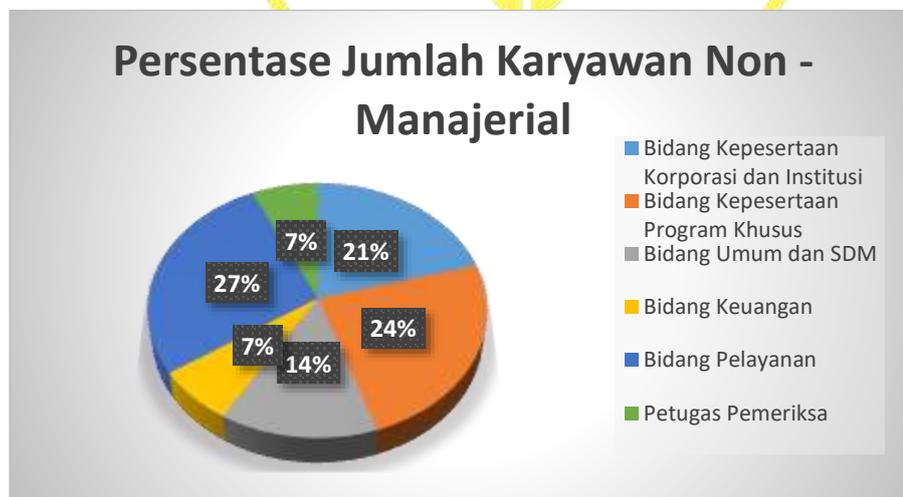
Sumber : Laporan Pembayaran Manfaat Program JHT, JKK, JKM, JP BPJS

Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar

Klaim yang harus dilayani setiap harinya dengan jumlah yang tidak sedikit menjadi salah satu beban kerja yang cukup berat dari karyawan. Di samping itu, karyawan juga memiliki tugas – tugas lain yang harus dikerjakan. Di bidang Pelayanan dan Keuangan sendiri, karyawan sudah memiliki tugas-tugas yang harus dituntaskan dalam sehari. Banyak karyawan yang bahkan sudah memulai kerja sebelum jam kerja dimulai. Waktu istirahat yang ditetapkan pada pukul 12.00 – 13.00 pun seringkali digunakan karyawan untuk melanjutkan pekerjaan, begitupula ketika jam pulang pada pukul 17.00, banyak karyawan yang masih melanjutkan pekerjaan di kantor dan diakhiri dengan pulang lewat dari jam kerja. Bahkan tak jarang karyawan melakukan lembur demi menuntaskan pekerjaan masing-masing. Salah satu karyawan pun pernah menuturkan bahwa saking banyaknya pekerjaan

yang harus dituntaskan, ia sampai membawa pekerjaan ke rumah. Hal ini tentunya sangat mempengaruhi kondisi fisik dan psikis karyawan, seperti mengalami kelelahan hingga munculnya gejala-gejala stres kerja seperti marah, kesal dan adanya keluhan-keluhan atas pekerjaan yang diemban. Bahkan tak jarang beberapa karyawan mengatakan “aduh stres” ketika melaksanakan pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

Beban kerja yang tinggi tersebut tidak didukung dengan jumlah karyawan yang seimbang. Karyawan non – manajerial pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar berjumlah 29 orang, dan terbagi ke dalam 6 divisi atau bagian. Terdapat 2 bagian yang hanya terdiri dari 2 karyawan non – manajerial. Berikut adalah persentase jumlah karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar.



Gambar 1.1 Persentase Jumlah Karyawan Non – Manajerial

Sumber : data diolah

Berdasarkan gambar di atas, terlihat bahwa persentase jumlah karyawan pada Bagian Keuangan dan Bagian Petugas Pemeriksa masing – masing adalah 7% dari total 29 orang, yaitu sebanyak 2 orang di masing – masing bagian tersebut. Jumlah ini tentu tidak sebanding dengan beban pekerjaan yang harus dihadapi karyawan. Pada Bagian Keuangan sendiri, karyawan seringkali kewalahan dalam mengerjakan tugas – tugas hariannya. Hal ini didukung dengan hasil pengamatan yang peneliti lakukan selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan. Di Bagian Keuangan, 2 karyawan dibantu dengan peneliti seringkali tidak mampu menyelesaikan pekerjaan dalam 1 harinya, sehingga harus dilanjutkan keesokan harinya. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah karyawan tersebut tentu seringkali tidak mampu mengatasi beban kerja yang dibebankan. Kondisi ini tentu sangat berpengaruh terhadap ketenangan dan kenyamanan karyawan dalam bekerja dan akan mempengaruhi kondisi stres yang berpotensi dialami karyawan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Jaelani dan Desiani (2019) juga menunjukkan bahwa beberapa faktor penyebab stres kerja adalah beban kerja yang berlebihan termasuk target pencapaian yang terlalu banyak dan tinggi. Selain itu, waktu kerja yang berlebihan sehingga waktu istirahat sangat kurang dan mengharuskan karyawan untuk lembur juga menjadi penyebab terjadi stres kerja. Penelitian Febrina Soraya Tanjung (2020) juga menunjukkan hasil bahwa pelaksanaan lembur atau bekerja melebihi jam kerja yang berlaku serta penggunaan waktu istirahat untuk melakukan pekerjaan menjadi penyebab karyawan mengalami stres kerja.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hadianti dan Rohminawanti (2019) menunjukkan hasil bahwa timbulnya sakit kepala, meningkatnya laju detak jantung dan pernapasan, munculnya perasaan cemas dan rasa marah ketika bekerja menjadi beberapa gejala dari stres kerja karyawan. Dari hasil pengamatan pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Denpasar juga didapatkan bahwa karyawan seringkali mengeluhkan mengalami rasa lelah, tubuh yang letih hingga pusing. Selain itu, banyak karyawan yang juga mengalami gejala-gejala stres kerja seperti munculnya rasa marah, kesal dan keluhan-keluhan lainnya sebagai imbas dari beban kerja yang dimiliki. Beberapa karyawan juga seringkali terlihat mengemban dua tugas dalam waktu bersamaan. Hal ini biasanya terjadi ketika ada salah satu rekan kerja mereka yang melakukan perjalanan dinas ataupun sedang mengambil cuti.

Berdasarkan artikel yang diterbitkan Len Telekomunikasi Indonesia, menurut 4 dari 5 manajer di Eropa, stres merupakan bencana dalam perusahaan. Stres adalah salah satu risiko psikososial di tempat kerja yang penanganannya lebih sulit dibandingkan masalah kesehatan karena stres berdampak langsung secara menyeluruh terhadap perusahaan. Hasil survei yang diadakan di Amerika Serikat juga mengindikasikan bahwa stres akibat kerja mengakibatkan pemilik perusahaan harus mengeluarkan sekitar 2 kuadriliun per tahun karena masalah yang ditimbulkan akibat stres kerja. Sementara di Inggris, penanganan stres membutuhkan biaya 10 kali lebih tinggi dibandingkan dengan biaya untuk memecahkan perselisihan di semua industri. Sakit akibat stres kerja juga mengakibatkan hilangnya 40 juta hari kerja setiap tahunnya.

Mengingat karyawan memainkan peran yang sangat penting bagi perusahaan, penting bagi manajemen perusahaan untuk mengetahui dengan jelas kondisi karyawan baik fisik maupun psikis, terutama atas gejala-gejala stres kerja yang sudah muncul pada karyawan. Apabila dibiarkan begitu saja, kondisi stres kerja yang dialami karyawan tentu akan memburuk dan pada keadaan tertentu bisa berada pada tingkat stres berat. Kondisi ini tentu akan sangat membahayakan karyawan sendiri, terlebih mereka seringkali tidak menyadari bahwa dirinya telah mengalami gejala stres kerja dan tidak melakukan upaya pengelolaan stres. Selain berbahaya bagi pribadi karyawan, stres kerja karyawan tentu akan sangat berimbas pada pekerjaan yang diembannya dan pada akhirnya akan berimbas pada kondisi perusahaan.

Dilansir dari Kompas.com, kegagalan individu dalam mengelola stres akan menimbulkan penurunan motivasi dan semangat kerja. Kinerja dan produktivitas karyawan juga akan terganggu dan akibatnya banyak karyawan yang akhirnya tidak mampu bersaing. Hal ini akan berdampak langsung terhadap menurunnya kontribusi karyawan terhadap perusahaan. Selain itu, kondisi stres kerja juga berdampak pada kondisi kesehatan karyawan. Biaya kesehatan yang tidak sedikit tentu akan menjadi beban besar yang harus ditanggung perusahaan. Di sisi lain, kondisi stres kerja juga memicu *turn over* karyawan yang tinggi dan menjadi beban tambahan bagi perusahaan untuk pengadaan rekrutmen dan pelatihan yang memakan biaya dan waktu yang tidak sedikit. Secara keseluruhan, kelancaran kegiatan maupun eksistensi perusahaan akan menjadi ancaman apabila kondisi stres kerja karyawan tidak ditangani dengan baik. Sehingga sangat penting baik bagi

perusahaan dan karyawan sendiri untuk mengetahui dengan jelas bagaimana kondisi stres yang dialami, apa saja gejala-gejala yang terjadi dan yang terpenting bagaimana cara mengatasi dan mencegah stres kerja tersebut.

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa perlu dilakukan analisis lebih lanjut mengenai permasalahan stres kerja pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Denpasar, sehingga diangkatlah judul “Analisis Tingkat Stres Kerja pada Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar”. Penelitian ini akan berfokus untuk menganalisis tingkat stres kerja karyawan, sumber atau penyebab stres kerja, gejala stres kerja dan upaya yang bisa dilakukan untuk mencegah dan mengurangi stres kerja karyawan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut.

- a. Bagaimana tingkat stres kerja pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar ?
- b. Apa saja gejala stres kerja yang dialami karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar ?
- c. Bagaimana upaya penanggulangan stres kerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut.

- a. Untuk mengetahui tingkat stres kerja pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar.
- b. Untuk mengetahui gejala stres kerja yang dialami karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar.
- c. Untuk mengetahui upaya penanggulangan stres kerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya mengenai stres kerja, gejala dan faktor penyebab stres kerja, serta upaya penanggulangan stres kerja pada karyawan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar dan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan masukan, serta sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan bagi perusahaan dalam hal menangani stres kerja karyawan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi beberapa hal yang merupakan dasar dan acuan dalam melakukan penelitian. Bab ini menguraikan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisikan beberapa hal yang berkaitan dengan tinjauan pustaka, seperti telaah teori yang akan digunakan dalam penelitian, penelitian sebelumnya yang dijadikan acuan dan kerangka konsep penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, sumber data, jenis data, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisikan gambaran umum perusahaan sebagai tempat dilakukannya penelitian, hasil analisis dan pembahasan serta implikasi hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

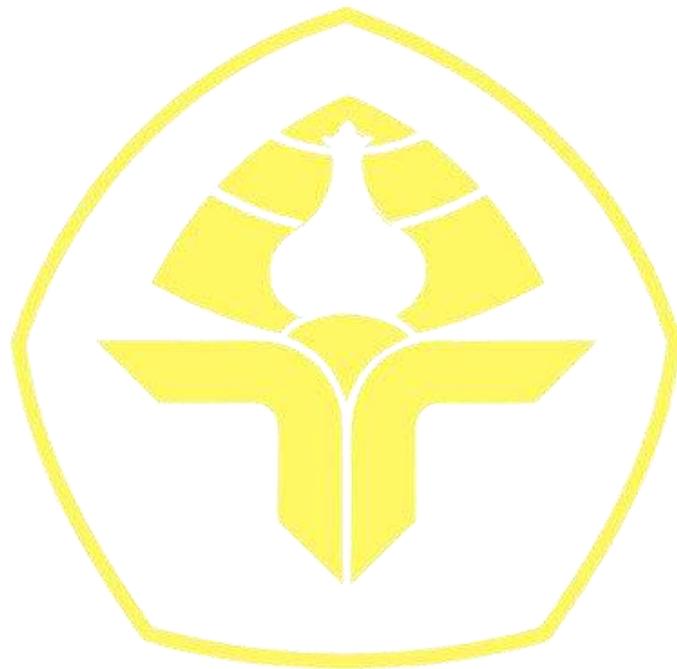
Dalam bab ini berisikan simpulan dan saran dari penelitian yang telah dilaksanakan.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisikan rincian referensi – referensi yang digunakan dan mendukung penelitian.

LAMPIRAN

Bagian ini berisikan lembar – lembar yang berkaitan dan mendukung penelitian ini mulai dari proses awal penelitian, pengumpulan data, olah data, hingga riwayat hidup peneliti.



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan melalui penelitian ini, maka dapat disimpulkan hal – hal sebagai berikut.

- a. Tingkat stres kerja pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar memiliki nilai rata – rata sebesar 2.62. Berdasarkan nilai tersebut, serta ditunjang dengan hasil wawancara dan pengamatan secara langsung, didapatkan hasil bahwa tingkat stres kerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar berada pada kategori sedang.
- b. Gejala – gejala stres kerja yang dialami karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar terdiri dari 3 gejala yaitu gejala fisiologis, gejala psikologis, dan gejala perilaku. Gejala fisiologis terkait fungsi jantung seperti detak jantung yang meningkat, berkaitan dengan tingkat pernapasan seperti mengalami sesak napas atau napas yang menjadi lebih cepat, berkaitan dengan metabolisme seperti mengalami penurunan berat badan dan mengalami sakit kepala yang keseluruhan kondisi ini diakibatkan dan berkaitan dengan pekerjaan. Gejala psikologis seperti sikap menunda

pekerjaan karena belum mendesak, merasa bosan dengan pekerjaan, mengalami ketegangan akibat tanggung jawab pekerjaan, merasa cemas ketika harus segera menyelesaikan pekerjaan, dan mudah marah atau kesulitan mengontrol emosi ketika bekerja. Gejala perilaku berkaitan dengan mengalami gangguan tidur akibat memikirkan pekerjaan, kehilangan nafsu makan akibat pekerjaan yang banyak dan mengalami penurunan produktivitas seperti tidak bisa menyelesaikan tepat waktu terutama jika pekerjaan menumpuk. Hasil analisis menunjukkan bahwa gejala fisiologis berupa mengalami sakit kepala menjadi gejala tertinggi yang dialami karyawan.

- c. Upaya penanggulangan stres kerja yang dilakukan terdiri dari 2 pendekatan yaitu pendekatan individual dan pendekatan organisasional. Pendekatan individual dilakukan oleh karyawan sendiri dalam menanggulangi stres yang dialami melalui beberapa hal seperti meluangkan waktu untuk beristirahat dari pekerjaan. Sedangkan pendekatan organisasional dilakukan oleh pihak manajemen perusahaan melalui beberapa kegiatan seperti kampanye *Work Life Balance* yang terdiri dari kegiatan olahraga bersama serta webinar terkait kesehatan mental.

5.2 Saran

5.2.1 Saran untuk Perusahaan

Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan untuk perusahaan adalah sebagai berikut.

- a. Menggalakkan *Work Life Balance* dengan tema ataupun jenis kegiatan baru seperti makan siang bersama serta tetap menjalankan kegiatan olahraga

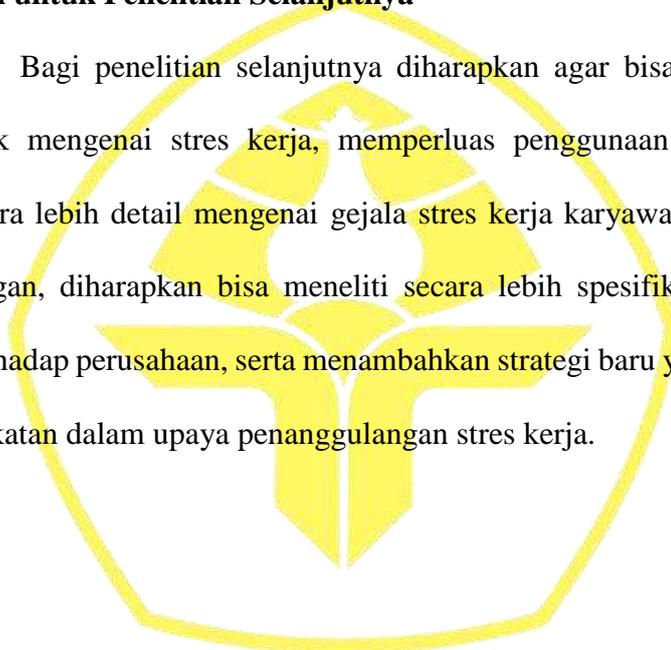
bersama secara rutin. Jenis olahraga bisa ditambah menyesuaikan dengan minat terbanyak dari karyawan. Pelaksanaan voting bisa menjadi solusi untuk menemukan jenis olahraga maupun kegiatan yang sesuai dengan kondisi dan keinginan karyawan. Selain kegiatan fisik, disarankan melakukan kegiatan yang mengarah pada psikis dan mental karyawan, seperti pelaksanaan yoga dan meditasi.

- b. Melakukan evaluasi terhadap target pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan agar tidak ada lagi karyawan yang mendapatkan target yang *over*. Target pekerjaan yang diberikan harus diperhatikan antara target individu dan target bidang (divisi). Target individu harus disesuaikan dengan kemampuan karyawan dan tanggung jawab utama yang dipegang karyawan. Sedangkan target bidang (divisi) harus disesuaikan dengan tanggung jawab utama dari bidang tersebut serta jumlah karyawan pada bidang yang bersangkutan.
- c. Pihak manajemen perlu melakukan pengawasan terkait jam kerja karyawan. Pengawasan bisa dilakukan oleh masing – masing Kepala Bidang secara menghusus dan Bidang Umum dan SDM secara menyeluruh untuk meminimalisir terjadinya *over time* dan memastikan karyawan bisa menikmati waktu istirahat yang cukup. Kepala Bidang bisa melakukan evaluasi terkait pembagian kerja agar setiap karyawan bisa mendapatkan jam istirahat yang cukup dan alangkah lebih baiknya jika tepat waktu. Selain itu, perlu diperhatikan agar karyawan bisa pulang tepat waktu dan menghindari *over time*.
- d. Melakukan penataan kembali lingkungan kerja, utamanya di masing – masing ruang kerja agar memberi kenyamanan pada karyawan. Penambahan hiasan

dinding berupa lukisan ataupun hiasan pada meja berupa bunga bisa menjadi alternatif. Pencahayaan juga perlu diperhatikan agar tidak terlalu berlebihan atau menyebabkan silau dan ketidaknyamanan karyawan ketika bekerja. Selain itu, pemilihan lagu yang lebih variatif bisa menjadi solusi untuk menambah kenyamanan karyawan ketika bekerja.

5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya diharapkan agar bisa meneliti secara lebih spesifik mengenai stres kerja, memperluas penggunaan indikator, serta meneliti secara lebih detail mengenai gejala stres kerja karyawan. Terkait upaya penanggulangan, diharapkan bisa meneliti secara lebih spesifik terkait harapan karyawan terhadap perusahaan, serta menambahkan strategi baru yang sesuai untuk kedua pendekatan dalam upaya penanggulangan stres kerja.



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Affan, Ibnu, Zulfan Saam dan Riki Sukiandra. 2018. Analisis Tingkat Stres Kerja Tenaga Kesehatan Periode Kabut Asap di Kota Pekanbaru Tahun 2015. *Jurnal Ilmu Lingkungan*, 12.2: 230-235.
- Aisyah dan Yuliana Wartini. 2019. Analisis Stres Kerja Aparatur Sipil Negara pada Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak. *E-Jurnal Equilibrium Manajemen*. 5.2: 63-68.
- Asih, Gusti Yuli dkk. 2018. *Stres Kerja*. Semarang: University Press.
- Aza, Rizqika, Ida Wahyuni dan Ekawati. 2017. Analisis Tingkat Stres Kerja serta *Coping Stres* pada Pegawai Rekam Medis di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*. 5.5: 327-335.
- Azis, Elvira dkk. 2018. Gaya Kepemimpinan dan Tingkat Stres Kerja Karyawan Perusahaan Telekomunikasi Indonesia. *Jurnal Riset Manajemen Bisnis*. 12.2: 137-148.
- Batjo, Nurdin dan Shaleh, Mahadin. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sulawesi Selatan: Aksara Timur.

Chourunnisa. 2018. Analisis Faktor – Faktor Stres Kerja yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.

Daniel, Cross Ogohi. 2019. Effects of Job Stress on Employee's Performance. International Journal of Business Management and Social Research. 6.02: 375 – 382.

Gilang, Alini dkk. 2019. Analisis Stres Kerja Karyawan pada PT. Pikiran Rakyat. Jurnal Manajemen Indonesia.

Hadianti, Yesi Fitria dan Ersri Rohminawanti, 2019. Analisis Tingkat Stres Kerja Karyawan Bagian Gudang pada PT. Malakasari Nisshinbo Denim Industri. Prosidin FRIMA (Festival Riset Ilmial Manajemen & Akuntansi). 2: 1038-1044

Hamali, Arif Yusuf. 2016. Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia (Strategi Mengelola Karyawan). Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Pubshling Service).

Hasibuan, Malayu S.P. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.

Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.

Nisaa'Amsar, Dian. 2018. Analisis Perbandingan Stres Kerja Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Wilayah Makassar.

Priansa, Donni Junni. 2017. Perilaku Organisasi Bisnis. Bandung: Alfabeta.

Ramli, Abdul Haeba. 2018. Manage of Job Stress and Measure Employee Performance in Health Services. *Business and Entrepreneurial Review*. ISSN : 0853-9189. 18.1: 53-64.

Rachmandia, Githa Madani dan Muhammad Yahya Arwiyah. 2020. Analisis Stres Kerja Karyawan pada Kantor Yayasan Pendidikan Telkom. *eProceedings of Management*. 7.3

Robbins, Stephen P dan Timothy A Judge. 2011. Perilaku Organisasi Edisi Keduabelas. Jakarta: Salemba Empat.

Safitri, Amelia Eka dan Alini Gilang. 2020. Pengaruh Stres Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Telkom Witel Bekasi. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*. 4.1: 216-226.

Saputro, Rian dkk. 2020. Effect of Work Stress and Work Load on Burnout and Its Implementation in Turnover Intention Erha Clinic Branch Office (Bogor, Depok and Mangga Besar). *Dinasti Journal of Management Science*. 1.3: 362-379

Setiadi, Nugroho J dkk. 2016. Stres Kerja dan Motivasi Karyawan Lini Depan serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja: Kajian Empiris pada Beberapa Perusahaan Jasa Sub Sektor Industri Kreatif. UNEJ e-Proceeding. 231-243.

Siagian. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.

Siyoto, Sandu dan Muhammad Ali Sodik. 2015. Dasar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Sugara, Asep dan Edy Trianto. 2020. Analisis Tingkat Stress Kerja di Masa Pandemi Covid-19 terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pardic Jaya Chemicals. Jurnal MoZaik 12.2: 85-93.

Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Aksara

-----Editor. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.

-----Editor. 2018. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: CV Alfabeta.

-----Editor. 2019. Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan). Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, Danang. 2015. Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Cetakan Pertama). Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).

Suparjiman dkk. 2021. Work Stress : A Negative Cause and Impact Analysis. Jurnal

Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi). 5.1: 1743 – 1756.

Tanjung, Febrina Soraya. 2020. Analisis Tingkat Stres Kerja Berdasarkan Beban

Kerja Karyawan Bank Mega Syariah Medan.

Wirawan. 2012. Menghadapi Stres dan Depresi : Seni Menikmati Hidup Agar

Selalu Bahagia. Jakarta: Platinum.



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI