

DINAMIKA STRESS KERJA PADA PEGAWAI DI BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA

TESIS

Oleh

**IKLILA DARA RISANI
NPM. 211804049**



**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/7/25

Access From (repository.uma.ac.id)22/7/25

DINAMIKA STRESS KERJA PADA PEGAWAI DI BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA

TESIS

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh
gelar Magister Psikologi (M.Psi) pada Program Pascasarjana
Universitas Medan Area



**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/7/25

Access From (repository.uma.ac.id)22/7/25

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER PSIKOLOGI**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Dinamika Stress Kerja Pada Pegawai di Badan Pendapatan Daerah
Provinsi Sumatera Utara
Nama : Iklila Dara Risani
NPM : 211804049

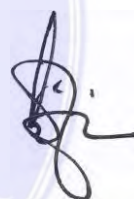
Menyetujui :

Pembimbing I



Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si

Pembimbing II



Dr. Kaiman Turnip, M.Si

**Ketua Program Studi
Magister Psikologi**



Dr. Suryani Hardjo, S.Psi, MA, Psikolog

Direktur



Prof. Dr. U. Astuti Kuswardani, MS

Tanggal Lulus : 18 Maret 2025

HALAMAN PENGESAHAN

**Tesis ini dipertahankan di depan Panitia Penguji Tesis
Program Pascasarjana Magister Psikologi
Universitas Medan Area**

Pada Hari : Selasa
Tanggal : 18 Maret 2025
Tempat : Ruang Seminar PPS UMA

PANITIA PENGUJI

Ketua : Prof. Hasanuddin, Ph.D
Sekretaris : Dr. Suryani Hardjo, S.Psi, MA, Psikolog
Anggota I : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si
Anggota II : Dr. Kaiman Turnip, M.Si
Penguji Tamu : Dr. Salamiah Sari Dewi, M.Psi

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa tesis yang telah saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar magister merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan ini yang telah saya kutip dari hasil karya orang lain telah saya tuliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam tesis ini.

Medan, Maret 2025



Iklila Dara Risani
211804049

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

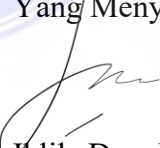
Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Iklila Dara Risani
NPM	: 211804049
Program Studi	: Psikologi
Fakultas	: Pascasarjana
Jenis Karya	: Tesis

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Dinamika Stress Kerja Pada Pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara**. Berserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan
Pada Tanggal : Maret 2025
Yang Menyatakan


Iklila Dara Risani
211804049

ABSTRAK

DINAMIKA STRESS KERJA PADA PEGAWAI DI BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA

OLEH:

IKLILA DARA RISANI

211804049

Stres dapat dianggap sebagai hambatan yang mengakibatkan penolakan, sinisme dan reaksi pribadi terkait jelas untuk mengubah perencanaan dan penerapan perubahan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan faktor penyebab adanya stress kerja pada pegawai, dampak yang diakibatkan adanya stress kerja pada pegawai, dan strategi *coping stress* pada pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara. Metode penelitian ini ialah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1). Faktor penyebab adanya stress kerja pada pegawai terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal berupa beban kerja yang tinggi, masalah administratif dan keuangan, ketidakadilan dalam pembagian tugas, serta kondisi kerja yang tidak mendukung. Sedangkan faktor eksternal berupa kebijakan dan keputusan atasan yang tidak realistis, tunjangan yang tidak memadai dan terlambat, kondisi lingkungan kerja yang tidak ideal, dan kondisi eksternal yang tidak terduga, 2). Dampak yang diakibatkan adanya stress kerja pada pegawai meliputi: a) Penurunan kinerja dan produktivitas, b). Kesehatan fisik yang terpengaruh, c). Kesehatan mental yang menurun, d). Kepuasan kerja yang berkurang, dan e). Hubungan sosial yang terganggu, serta 3). Strategi *coping stress* pada pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara menggunakan *coping stress* dengan *emotion focused coping* dan *problem focused coping*. Pada *emotional focused coping*, informan melaksanakan meditasi dan olahraga rutin. Sedangkan pada *problem focused coping*, informan menekankan pentingnya dukungan dari rekan kerja dan keluarga.

Kata Kunci: Stres Kerja, Strategi Coping, *Problem Focused Coping*, *Emotion Focused Coping*

ABSTRACT

DYNAMICS OF WORK STRESS ON EMPLOYEES IN THE REGIONAL REVENUE AGENCY OF NORTH SUMATERA PROVINCE

BY:

IKLILA DARA RISANI

211804049

Stress can be considered as an obstacle that results in resistance, cynicism and personal reactions related clearly to change planning and implementation of organizational change. This research aims to describe the factors that cause work stress in employees, the impact caused by work stress on employees, and stress coping strategies for employees at the Regional Revenue Agency of North Sumatra Province. This research method is descriptive qualitative research. Data collection techniques were carried out using observation, interviews and documentation. The research results show that: 1). Factors that cause work stress in employees consist of internal factors and external factors. Internal factors include high workloads, administrative and financial problems, unfairness in the distribution of tasks, and unsupportive working conditions. Meanwhile, external factors include unrealistic superior policies and decisions, inadequate and late allowances, non-ideal work environment conditions, and unexpected external conditions, 2). The impacts caused by work stress on employees include: a) Decreased performance and productivity, b). Physical health affected, c). Decreased mental health, d). Reduced job satisfaction, and e). Disturbed social relationships, and 3). The stress coping strategy for employees at the Regional Revenue Agency of North Sumatra Province uses stress coping with emotion focused coping and problem focused coping. In emotional focused coping, informants carry out regular meditation and exercise. Meanwhile, in problem focused coping, informants emphasized the importance of support from colleagues and family.

Keywords: *Work Stress, Coping Strategy, Problem Focused Coping, Emotion Focused Coping*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji dan syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT, atas segala berkah, rahmat, dan karunia-Nya yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, kekuatan, kesabaran, dan kesempatan sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Dinamika Stress Kerja pada Pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara”**.

Pada penyusunan tesis ini peneliti telah banyak mendapatkan bantuan materil maupun dukungan moril dan membimbing (penulisan) dari berbagai pihak. Untuk penghargaan dan ucapan terima kasih disampaikan kepada :

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS.
3. Ketua Program Studi Magister Psikologi, Dr. Suryani Hardjo, M.A., Psikolog.
4. Komisi Pembimbing Ibu Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si dan Bapak Dr. Kaiman Turnip, M.Si terima kasih untuk semua arahan dan dukungan selama penulisan tesis ini.
5. Ibu Dr. Suryani Hardjo, M.A., Psikolog selaku sekretaris yang memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti untuk menyelesaikan tesis ini.
6. Ibu saya Chairun Nadjah Lubis yang selalu memberikan dukungan moril maupun material dan doa.
7. Sahabat tercinta Shafisiyah Adya Larasati, Trisni Adelia dan Dinda Saranisah Putri dalam memotivasi dan membantu saya dalam menyelesaikan perkuliahan ini.
8. Rekan-rekan mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area angkatan 2022.
9. Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara, Achmad Fadly, S.Sos, M.SP yang telah memberikan izin saya untuk melaksanakan penelitian.
10. Seluruh teman dan staf PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara yang telah memberi izin saya di ruangan untuk keberlangsungan penelitian.

11. Seluruh pihak yang tidak disebutkan satu-persatu yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

Peneliti berharap tesis ini bermanfaat bagi semua pihak. Semoga Allah SWT membalaskan segala kebaikan dan bantuan yang telah peneliti terima, Aamiin.

Medan, November 2024

Iklila Dara Risani
211804049



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Rumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Stress Kerja.....	13
2.1.1 Pengertian Stress Kerja	13
2.1.2 Faktor Penyebab Stress Kerja	16
2.1.3 Jenis-Jenis Stress Kerja.....	20
2.1.4 Dampak Stress Kerja.....	21
2.1.5 Cara Menangani Stress Kerja.....	23
2.2 Karyawan	23
2.2.1 Pengertian Karyawan	23
2.2.2 Fungsi Dan Peranan Karyawan.....	27
2.2.3 Hak Dan Kewajiban Karyawan	28
2.2.4 Faktor-Faktor Pembentuk Perilaku Karyawan.....	31
2.3 Penelitian Terdahulu	32
2.4 Paradigma Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN	37

3.1	Pendekatan Dan Metode Penelitian	37
3.1.1	Pendekatan Penelitian	37
3.1.2	Metode Penelitian	37
3.2	Tempat Dan Waktu Penelitian	38
3.3	Data Dan Sumber Data	38
3.3.1	Data Penelitian	38
3.3.2	Sumber data	38
3.4	Instrumen Penelitian	39
3.5	Teknik Pengumpulan Data	39
3.6	Teknik Analisa Data	40
3.7	Uji Keabsahan Data	42
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	45
4.2	Hasil Penelitian	47
4.2.1	Faktor Penyebab Adanya Stress Kerja Pada Pegawai Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara	47
4.2.2	Dampak Yang Diakibatkan Adanya Stress Kerja Pada Pegawai Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara.....	53
4.2.3	Strategi <i>Coping Stress</i> Pada Pegawai Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara	56
4.3	Pembahasan	60
4.3.1	Faktor Penyebab Adanya Stress Kerja Pada Pegawai Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara	60
4.3.2	Dampak Yang Diakibatkan Adanya Stress Kerja Pada Pegawai Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara.....	74
4.3.3	Strategi <i>Coping Stress</i> Pada Pegawai Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara	83
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	92
5.1	Kesimpulan	92
5.2	Saran	93
	DAFTAR PUSTAKA	95
	LAMPIRAN.....	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1 1	<i>Prasurvey</i> Mengenai Dinamika Stress Kerja	5
-----------	---	---



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1	Pekerja Di Dunia Yang Mengalami Stress	3
Gambar 2 1	Kerangka Konseptual.....	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Panduan Wawancara.....	103
Lampiran 2 Panduan Observasi	105
Lampiran 3 Perbandingan Responden	106
Lampiran 4 <i>Verbatim</i>	108
Lampiran 5 <i>Informed Consent</i>	135



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

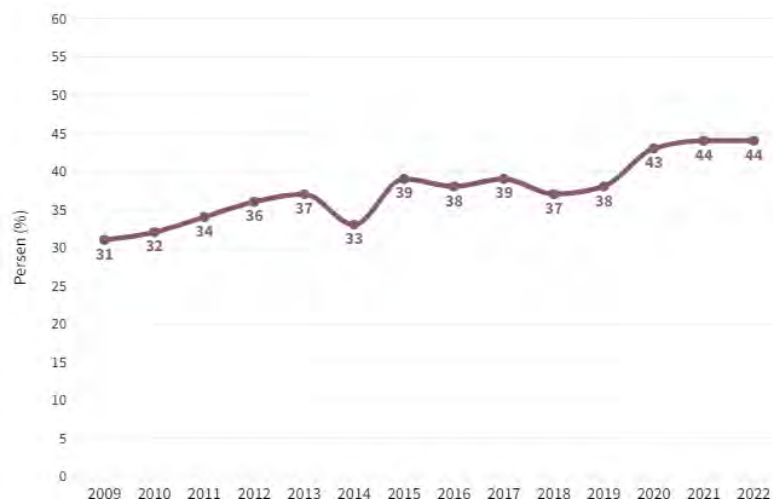
Keberadaan sumber daya manusia dalam sebuah organisasi atau perusahaan memiliki peranan yang cukup penting, sebab seorang pemimpin tidak dapat menjalankan kegiatan organisasi secara mandiri. Pemimpin memerlukan bantuan orang lain dalam mengembangkan organisasi perusahaan, sehingga pemberdayaan sumber daya manusia melalui manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu kunci menjalankan kegiatan organisasi agar dapat mencapai tujuan sesuai visi dan misi perusahaan. Manajemen sumber daya manusia memiliki beberapa fungsi yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengadaan, pengendalian, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan dan pemberhentian. Dalam sebuah perusahaan, seorang pemimpin pembuat kebijakan diperlukan untuk memperhatikan kinerja karyawannya dalam mewujudkan tujuan organisasi (Fauzi & Manao, 2023).

Berkurangnya kemampuan dan keterampilan karyawan akan berdampak negatif pada kinerja dan produktivitas karyawan, serta berdampak negatif pada perusahaan tersebut. Untuk mencapai tingkat kinerja karyawan yang tinggi, perusahaan dapat melakukan banyak hal, salah satunya adalah menerapkan kedisiplinan, karena karyawan yang disiplin akan melakukan pekerjaan dengan baik. Perubahan dalam suatu organisasi dapat terjadi apabila terdapat berbagai macam kebutuhan yang harus dipenuhi (Raymond et al., 2022). Dimana tuntutan ini muncul dari akibat pengaruh lingkungan, baik internal maupun eksternal yang

selalu berubah. Sehingga dapat menimbulkan tekanan hingga stress kerja baik untuk individu maupun organisasi tersebut.

Stress dapat dianggap sebagai hambatan yang mengakibatkan penolakan, sinisme, dan reaksi pribadi terkait jelas untuk mengubah perencanaan dan penerapan perubahan organisasi. Stres pada hakekatnya merupakan ketegangan emosional dalam interaksi antara seorang dengan lingkungannya yang dapat mempengaruhi kondisi fisik dan mental seseorang (Pryastuti et al., 2023). Stres kerja harus dikenali sedini mungkin untuk dikelola dengan benar agar tidak memberikan dampak yang serius terhadap organisasi. Sukses tidaknya suatu organisasi juga bergantung kepada proses kerja yang dilakukan oleh orang-orang yang ada di dalam organisasi tersebut.

Stres kerja saat ini menjadi masalah dan berdampak terhadap pekerja dan profesi secara global. Stres di tempat kerja menimbulkan risiko terhadap kesehatan dan keselamatan pekerja jika aktivitas melebihi sumber daya, kemampuan, dan keterampilan bekerja dikerjakan terus-menerus. Berdasarkan data yang dilansir oleh WHO, diketahui terdapat berkisar 450 juta orang menderita masalah kejiwaan dan perilaku di dunia (Aufar & Raharjo, 2020). Selanjutnya survei yang dilakukan oleh Gallup menunjukkan jumlah persentase pekerja di dunia yang mengalami stress, yakni berikut:



Gambar 1 1 Pekerja Di Dunia Yang Mengalami Stress
 Sumber: (DataIndonesia.id, 2023)

Berdasarkan hasil survei Gallup, sebanyak 44% pekerja di dunia mengalami stress pada 2022. Persentase tersebut masih sama seperti pada tahun sebelumnya. Melihat trennya, persentase pekerja di dunia yang mengalami stres cenderung meningkat sepanjang 2009 hingga 2022. Pembatasan sosial selama pandemi Covid-19 menjadi salah satu penyebab meningkatnya stres pekerja. Survei juga menyebutkan, mayoritas atau 59% pekerja di dunia saat ini berhenti melakukan sesuatu yang ekstra dalam pekerjaannya (*quiet quitting*). Kejadian ini muncul karena banyak pekerja yang semakin sadar akan pentingnya menghindari stres akibat bekerja berlebihan. Sebanyak 18% pekerja di dunia bahkan sudah berhenti bekerja, karena merasa tidak nyaman dan percaya dengan perusahaan. Sebaliknya, 23% pekerja menyatakan bahwa mereka berkembang dan ingin bekerja lebih ekstra untuk perusahaan. Sebagai informasi, Gallup melakukan survei terhadap 122.416 responden yang merupakan pekerja berusia 15 tahun ke atas di 160 negara pada 2022. Secara total, sudah ada 2,21 juta responden yang disurvei sepanjang tahun 2009 hingga 2022 (Data Indonesia.id, 2023).

Kesehatan fisik dan mental dapat dipengaruhi secara negatif oleh stres di tempat kerja, dan perilaku. Kelelahan, keadaan gabungan kelelahan fisik, mental, dan emosional dapat diakibatkan oleh stres yang terus-menerus dirasakan dan tidak terkendali. Hal ini dapat menyebabkan munculnya perilaku yang lebih berbahaya, yang dapat mengakibatkan kecelakaan kerja. Tekanan dari dalam dan perasaan tidak aman saat melakukan tugas pekerjaan akan menimbulkan perilaku berbahaya. Jika berkembang dan menjadi lebih umum, hal itu dapat menyebabkan peningkatan perilaku berisiko yang menyebabkan kecelakaan kerja. Karyawan yang bertindak tidak aman mengalami stres kerja akan membuat mereka sulit untuk fokus dan kurang memperhatikan keselamatan mereka sendiri, serta berdampak negatif pada hasil kinerja (Ikhsan et al., 2023).

Stres kerja pada intinya mengacu pada suatu kondisi dari pekerjaan yang dirasa mengancam individu. Stres kerja ini muncul sebagai suatu bentuk ketidakharmonisan antara individu dengan lingkungan kerjanya. Suatu keadaan yang sifatnya menekan dan memaksa seseorang untuk melakukan tindakan dan berpikir lebih cepat serta lebih intensif daripada yang diinginkan oleh individu yang bersangkutan. Keadaan tersebut mampu menyebabkan reaksi fisik serta reaksi psikis karena adanya perubahan-perubahan yang dialami. Individu yang tidak mampu menyesuaikan diri dengan kondisi pekerjaan yang dihadapi akan mengalami stres kerja, sedangkan individu yang mampu menghadapi keadaan yang menyimpannya dengan cara yang lebih baik, maka tingkat stres kerjanya juga lebih rendah (Nuzulia, 2021).

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara dipimpin oleh seorang Kepala Upt Medan yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada

Kepala Badan dan Gubernur Sumatera Utara melalui Sekretaris Daerah Provinsi Sumatera Utara. Berdasarkan Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 22 Tahun 2017 tentang Tugas, Fungsi, Uraian Tugas, dan Tata Kerja Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. Tugas Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara adalah melaksanakan urusan Pemerintah Daerah dibidang Pajak dan Retribusi Daerah serta pendapatan lainnya berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantu, berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan staf bagian umum dan kepegawaian pada sekretariat BP2RD Sumatera Utara diketahui bahwa kinerja pegawai SKP (Sasaran Kinerja Pegawai), penetapan tolak ukur yang meliputi aspek kualitas, kuantitas, waktu dan biaya dari setiap kegiatan tugas dan jabatan, pelaksanaan penilaian SKP dilakukan dengan cara membandingkan antara realisasi kerja dengan target yang telah ditetapkan.

Berikut adalah hasil pra survey yang peneliti lakukan kepada 30 orang karyawan sebagai pra survey awal mengenai dinamika stress kerja di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara, yaitu :

Tabel 1 1 Pra survey Mengenai Dinamika Stress Kerja

No.	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1.	Saya sering merasa tertekan atau stres di tempat kerja, terutama saat ada deadline proyek yang mendekat atau ketika saya harus menangani tugas-tugas yang rumit.	15	50%	15	50%
2.	Penyebab utama stres saya di tempat kerja adalah beban kerja yang berlebihan untuk mencapai target yang tinggi.	12	40%	18	60%
3.	Stres kerja mempengaruhi kesejahteraan mental saya dengan merasa cemas dan sulit untuk tidur di malam hari.	12	40%	18	60%
4.	Saya merasa perlu adanya manajemen stres di tempat kerja dan menyediakan lebih banyak sumber daya atau program dukungan.	13	43%	17	57%
5.	Saya merasa cukup mendapat dukungan dari rekan kerja dan atasan dalam menghadapi stres di tempat kerja.	14	47%	16	53%

Sumber: Data Diolah Peneliti

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa pada pernyataan “Saya sering merasa tertekan atau stres di tempat kerja, terutama saat ada deadline proyek yang mendekat atau ketika saya harus menangani tugas-tugas yang rumit” sebanyak 15 karyawan menyatakan setuju dan sebanyak 15 menyatakan tidak setuju. Selanjutnya pada pernyataan “Penyebab utama stres saya di tempat kerja adalah beban kerja yang berlebihan untuk mencapai target yang tinggi” sebanyak 12 karyawan menyatakan setuju dan sebanyak 18 menyatakan tidak setuju. Pada pernyataan “Stres kerja mempengaruhi kesejahteraan mental saya dengan merasa cemas dan sulit untuk tidur di malam hari” menunjukkan sebanyak 12 karyawan menyatakan setuju dan sebanyak 18 menyatakan tidak setuju. Pada pernyataan “Saya merasa perlu adanya manajemen stres di tempat kerja dan menyediakan lebih banyak sumber daya atau program dukungan” memperoleh sebanyak 13 karyawan menyatakan setuju dan sebanyak 17 menyatakan tidak setuju. Dan pernyataan “Saya merasa cukup mendapat dukungan dari rekan kerja dan atasan dalam menghadapi stres di tempat kerja”, sebanyak 14 karyawan menyatakan setuju dan sebanyak 16 menyatakan tidak setuju.

Peneliti dalam hal ini mengamati adanya dinamika stres kerja yang terjadi di lingkungan Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Sumatera Utara. Berdasarkan data internal yang diperoleh, jumlah pegawai di BAPENDA terdiri dari dua kategori yaitu Aparatur Sipil Negara (ASN) sebanyak 180 orang dan pegawai honorer sebanyak 96 orang, sehingga total keseluruhan pegawai berjumlah 276 orang. Dari keseluruhan jumlah tersebut, ditemukan bahwa sebanyak 5 orang pegawai yang berasal dari bidang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) mengalami gejala stres kerja.

Hal ini menunjukkan adanya dinamika yang perlu ditelaah lebih lanjut, seperti faktor penyebab stres yang mungkin berkaitan dengan beban kerja, target pencapaian, tekanan dari atasan atau kurangnya dukungan lingkungan kerja. Dampak dari stres yang dialami dapat memengaruhi performa individu, interaksi antar karyawan hingga menurunkan efektivitas kinerja organisasi secara keseluruhan jika tidak ditangani dengan tepat. Maka dari itu, penting untuk memahami lebih dalam bagaimana dinamika stres ini berkembang di lingkungan kerja BAPENDA berdasarkan realitas yang dialami langsung oleh para pegawai.

Meskipun manajemen telah memberikan dukungan untuk membantu mengatasi stres kerja, namun komunikasi antara manajemen dan pegawai masih belum berjalan dengan efektif. Kurangnya komunikasi ini menyebabkan manajemen tidak sepenuhnya memahami kondisi dan kebutuhan pegawai menghambat upaya dalam mengurangi stres kerja secara menyeluruh. Selain itu, komunikasi yang baik antar rekan kerja dianggap sangat penting dalam membantu mengurangi stres. Hubungan sosial di tempat kerja terbukti menjadi elemen kunci dalam manajemen stres karena dukungan dari rekan kerja dapat memberikan bantuan emosional dan praktis yang diperlukan. Masalah ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam komunikasi, baik manajemen dengan pegawai maupun rekan kerja, serta pendekatan manajemen stres untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Pegawai yang dapat mencapai dan melampaui target dan tujuan pekerjaan yang ditetapkan, bertanggung jawab akan pekerjaan dan tepat waktu dalam pekerjaan ialah bentuk dari pegawai yang memiliki kemampuan memadai. Hal ini dapat terjadi jika pegawai dapat mengekspresikan seluruh kemampuannya dalam

pelaksanaan tugas yang menjadi tanggungjawabnya. Namun pada kenyataannya kemampuan pegawai belum sepenuhnya berjalan dengan baik (Lembong et al., 2024).

Stres kerja merupakan kondisi dimana lingkungan organisasi baik internal maupun eksternal secara langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dan menimbulkan keinginan berpindah kerja pada karyawan (Rahman, 2023). Jadi stres kerja terjadi akibat dari tekanan situasi yang ada di lingkungan pekerjaan yang menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik yang berlebihan seseorang. Selain itu, stres kerja dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana seseorang menghadapi tugas atau pekerjaan yang tidak bisa atau belum bisa dijangkau oleh kemampuannya. Stres kerja timbul sebagai bentuk ketidak harmonisan individu dengan lingkungan kerja.

Stres kerja diidentifikasi sebagai kondisi psikis karyawan yang ditandai dengan respons negatif. Kondisi stres kerja pada karyawan dinilai dapat berkontribusi terhadap kinerja karyawan, termasuk penurunan produktivitas kerja. Hal ini sesuai dengan pasal 164 hingga 166 dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan yang menjelaskan bahwa kondisi pekerja dengan status kesehatan yang baik dapat berkontribusi pada tercapainya produktivitas secara optimal. Stres kerja dianggap berkontribusi terhadap produktivitas karyawan (Simanjuntak et al., 2021).

Penelitian terkait yang dilakukan oleh Setyadevi & Hodi (2023) menunjukkan faktor yang dianggap menjadi sumber stress kerja oleh petugas PLLU di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo berupa kejenuhan, stres, dan burnout, baik beban secara mental dan secara fisik. Cara mengatasi stress kerja yaitu

dengan cara olahraga yang teratur, makan makanan bergizi, istirahat cukup dan menerapkan pola hidup yang sehat dalam kesehariannya, pimpinan dan bawahan saling menghargai, gaji dan upah yang layak, beban kerja yang cukup, komunikasi yang efektif dan adanya hak cuti, istirahat dan rekreasi yang cukup untuk petugas, serta adanya perhatian terhadap kondisi diluar pekerjaan itu sendiri.

Kemudian penelitian yang sama oleh Pryastuti et al. (2023) menyampaikan stres tersebut hadir karena adanya persepsi atau rasa takut yang muncul sebagai akibat dari adanya tuntutan tugas yang melebihi kemampuan individu untuk memenuhinya yang pada akhirnya menyebabkan rasa frustrasi, depresi, cemas dan khawatir. Kondisi stress tersebut dapat diatasi dengan melakukan hal-hal sederhana, seperti melakukan relaksasi saat untuk meningkatkan sumber daya diri, ikut berpartisipasi pada pengembangan kemampuan individu, bergabung dengan kelompok yang berkualitas, serta mengembangkan kemampuan antisipasi masalah.

Berdasarkan hal-hal yang telah dikemukakan diatas, maka perlu dilakukan penelitian mengenai stress kerja karyawan di di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara dengan judul **“Dinamika Stress Kerja Pada Pegawai Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang terjadi sebelumnya, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara yakni sebagai berikut:

1. Tingkat stress kerja karyawan dalam menjalankan pekerjaan disebabkan beban kerja yang berlebihan dalam bekerja.

2. Adanya pemenuhan target yang diinginkan atasan terhadap tugas yang diberikan kepada karyawan.
3. Kurangnya dukungan antar sesama rekan kerja dan atasan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yakni sebagai berikut:

- 1 Bagaimana faktor penyebab adanya stress kerja pada pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara?
- 2 Bagaimana dampak yang diakibatkan adanya stress kerja pada pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara?
- 3 Bagaimana strategi *coping stress* pada pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka penelitian ini dilakukan guna bertujuan berikut:

- 1 Untuk mengetahui dan menganalisis faktor penyebab adanya stress kerja pada pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara.
- 2 Untuk mengetahui dan menganalisis dampak yang diakibatkan adanya stress kerja pada pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara.
- 3 Untuk mengetahui dan menganalisis strategi *coping stress* pada pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Pemahaman tentang Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja

Penelitian ini dapat membantu dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan stres kerja di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sumatera Utara. Hal ini dapat termasuk tekanan kinerja, hubungan antar rekan kerja, beban kerja yang berlebihan atau faktor-faktor lain yang mempengaruhi tingkat stres pegawai.

b. Perumusan Kebijakan dan Strategi Manajemen

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi pimpinan organisasi untuk merumuskan kebijakan dan strategi manajemen yang lebih efektif dalam mengelola stres kerja di lingkungan kerja mereka. Misalnya, pengembangan program pelatihan untuk manajer dalam mengelola stres atau implementasi program kesejahteraan karyawan.

c. Pengembangan Intervensi dan Program Kesejahteraan Karyawan

Penelitian ini dapat memberikan dasar bagi pengembangan intervensi dan program kesejahteraan karyawan yang bertujuan untuk mengurangi tingkat stres kerja dan meningkatkan kualitas hidup pegawai.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat membantu mahasiswa untuk lebih memahami bagaimana mereka bereaksi terhadap stres di lingkungan kerja. Mereka dapat menggunakan pengetahuan ini untuk meningkatkan kesadaran diri mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat stres mereka sendiri dan mengembangkan strategi untuk mengelolanya dengan lebih efektif. Penelitian ini dapat membantu mahasiswa untuk lebih siap menghadapi tantangan stres di dunia

kerja setelah lulus. Mereka dapat menggunakan pengetahuan yang diperoleh untuk mempersiapkan diri secara mental dan emosional, serta mengembangkan keterampilan manajemen stres yang diperlukan untuk sukses di tempat kerja.

b. Bagi Dosen

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan oleh dosen dalam mengembangkan materi pengajaran di bidang psikologi organisasi, manajemen sumber daya manusia, atau topik terkait lainnya. Dosen yang memiliki keahlian dalam manajemen stres atau psikologi organisasi dapat memberikan konsultasi atau pelatihan kepada organisasi atau perusahaan yang tertarik untuk mengelola stres kerja di lingkungan kerjanya. Dosen dapat menggunakan temuan penelitian ini untuk berkontribusi dalam publikasi akademik, seperti jurnal ilmiah atau buku, yang dapat memberikan wawasan baru atau solusi praktis dalam mengelola stres kerja di lingkungan organisasi.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat tentang kondisi kesejahteraan para pegawai. Masyarakat dapat memberikan dukungan moral dan memperjuangkan kebijakan yang mendukung peningkatan kesejahteraan pegawai dan berdampak positif pada kualitas layanan yang diberikan kepada publik. Melalui penelitian ini, masyarakat dapat lebih sadar akan pentingnya kesehatan mental dan bagaimana stres kerja dapat berdampak negatif pada kesejahteraan mental seseorang. Hal ini dapat mendorong masyarakat untuk lebih memperhatikan kesehatan mental mereka sendiri serta memberikan dukungan kepada orang-orang di sekitar mereka yang mungkin mengalami stres kerja.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Stress Kerja

2.1.1 Pengertian Stress Kerja

Kata stres bermula dari kata latin yaitu “*Stringere*” yang berarti ketegangan dan tekanan, ketat atau sempit, atau menegatkan. Stres merupakan suatu yang tidak diharapkan yang muncul karena tingginya suatu tuntutan lingkungan pada seseorang. Keseimbangan antara kemampuan dan kekuatan terganggu. Pada suatu kesempatan, Priyoto, (2014) mengatakan bahwa stres merupakan pengalaman subyektif yang didasarkan pada persepsi seseorang terhadap situasi yang dihadapinya. Stres berkaitan dengan kenyataan yang tidak sesuai dengan harapan atau situasi yang menekan.

Stres kerja merupakan kondisi tertekan yang dirasakan individu sebab tidak dapat terselesainya tugas-tugas yang diberikan. Karyawan akan merasakan stres kerja ketika tuntutan pekerjaan yang diberikan tidak mampu mereka penuhi. Tidak hanya tidak terpenuhinya tugas, contoh pemicu stres kerja juga dapat diakibatkan karena kurangnya fasilitas, kurangnya waktu pengerjaan, dan ketidakjelasan sebuah tanggung jawab pekerjaan. Stres kerja dilihat sebagai tingkat tekanan atau ketegangan yang dialami karyawan dalam menjalankan tanggung jawab kerjanya (Haliza et al., 2023). Stres kerja dapat mengakibatkan penurunan fokus dan konsentrasi karyawan. Ketika karyawan merasa tertekan atau terbebani oleh tugas yang berlebihan, kemampuan mereka untuk memusatkan perhatian pada pekerjaan dapat berkurang.

Menurut Hasibuan dalam Putri & Puspitasari (2023), stres merupakan perasaan yang penuh dengan ketegangan dimana akan memberikan pengaruh pada emosi, proses berpikir dan kondisi individu. Stres kerja adalah rasa tegang yang dirasakan oleh karyawan karena adanya ketidakseimbangan antara kecakapan individu dengan tanggung jawab yang berlebihan. Stres Kerja dapat didefinisikan sebagai perasaan dimana karyawan merasa tertekan karena beban kerja. Stres dianggap sebagai kondisi kurang menyenangkan bagi karyawan sehingga dapat menghambat optimalisasi pelaksanaan tugas atau pekerjaan yang dibebankan oleh pimpinan. Karyawan pada dasarnya dapat merasakan stres ketika merasa belum bisa menyelaraskan keinginan dengan fakta yang ada. Tuntutan pekerjaan dan perubahan iklim kerja perusahaan yang tidak sesuai bisa memicu timbulnya stres.

Stres kerja adalah keadaan di mana seseorang mengalami disproporsi fisik dan mental yang berpotensi mempengaruhi emosi dan proses berpikir karyawan. Stres ini sering dipicu oleh tekanan yang berasal dari lingkungan kerja. Robbins dalam Hafsah & Gunawan (2023) menyatakan bahwa stres kerja adalah situasi dinamis di mana individu menghadapi peluang, hambatan, atau tuntutan terkait dengan pencapaian tujuan, dan hasilnya seringkali tidak dapat dipastikan. Stres sebagai keadaan ketegangan yang berdampak pada emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Stres adalah tekanan eksternal yang mempengaruhi individu, seperti objek-objek dalam lingkungan yang dianggap berpotensi berbahaya secara obyektif.

Stres kerja adalah kondisi fisik dan mental yang disebabkan oleh tekanan lingkungan, seperti ketersediaan sumber daya yang tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan atau tuntutan individu. Stres merujuk pada pengalaman yang

umum bagi setiap orang di seluruh dunia. Karyawan mengalami stres psikologis akibat kelelahan fisik dan emosional yang disebabkan oleh pekerjaan mereka, yang sering menyebabkan mereka merasa lelah dengan pekerjaan mereka, yang banyak mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran, dan menyebabkan karyawan merasa tidak bahagia dalam menyelesaikan pekerjaan mereka (Pangestuari et al., 2023).

Stres yang berlebihan pada karyawan juga dapat menimbulkan turunnya produktivitas dan kinerja karyawan. Stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang pegawai. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan (Rahman, 2023). Sebagai hasilnya, pada diri para pegawai berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka.

Stres kerja adalah respons adaptif terhadap perbedaan pribadi yang disebabkan oleh aktivitas, situasi fenomena yang menempatkan tuntutan khusus pada individu. Dalam dunia kerja, tingkat stres berkaitan dengan banyaknya pekerjaan, tuntutan atau tekanan penyelesaian tugas dan urgensi waktu. Stres dapat ditimbulkan akibat keadaan stres yang dipengaruhi emosi, pikiran dan kondisi yang membuat berkurangnya kemampuan individu dalam merespon dengan positif dengan keadaan sekitarnya baik di semua Lingkungan individu tersebut berada (Ibrahim et al., 2023). Stres kerja sebagai suatu kondisi dimana karyawan merasakan sebuah tekanan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja dapat

mengakibatkan keadaan emosi seseorang tidak stabil, rasa cemas berlebih, tegang, gugup dan gangguan lainya (Mangkunegara, 2017).

Menurut S. P. M. Hasibuan (2014) menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu ketegangan yang mengakibatkan tidak seimbangnya keadaan psikologis karyawan yang dapat mempengaruhi cara berpikir, emosi dan kondisi dirinya sendiri. Stres kerja terjadi karena adanya tuntutan dan tekanan yang berlebih dari tugas yang diberikan oleh perusahaan. Semakin tinggi stres kerja karyawan maka semakin buruk juga dampaknya terhadap kinerja seorang karyawan dan dapat menghambat pencapaian tujuan dan perkembangan perusahaan.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan tekanan yang terjadi pada diri seseorang atau individu baik itu berupa beban pekerjaan dan atau lainnya yang dapat membuat individu tersebut merasa terbebani dan keberatan untuk menyelesaikan sebagai kewajibannya. Stres kerja juga dapat mengakibatkan perubahan emosi, mempengaruhi ketidakseimbangan fisik dan psikis, proses berpikir, dan dapat memberikan pengaruh terhadap performa karyawan.

2.1.2 Faktor Penyebab Stress Kerja

Kondisi atau kejadian yang dapat menyebabkan terjadinya stres seringkali disebut sebagai stressor. Stres adalah reaksi yang dirasakan oleh pegawai sebagai bentuk ketidakpuasan kerja. Stres juga sering diinterpretasikan dalam bentuk emosi yang kuat seperti cemas, tidak bergairah, marah, frustrasi, cenderung merasa bosan, kelelahan, dan tidak bersemangat (Godeberta et al., 2023). Adapun menurut Marliani dalam Meliawati (2021) mengutarakan faktor-faktor penyebab stress kerja yaitu sebagai berikut:

1. Faktor lingkungan kerja, seperti kondisi lingkungan fisik, manajemen perusahaan, ataupun lingkungan sosial di lingkungan pekerjaan.
2. Faktor pribadi. Secara umum, dikelompokkan sebagai berikut:
 - a. Tidak adanya dukungan sosial, artinya stress akan muncul pada karyawan yang tidak mendapat dukungan sosial. Dukungan sosial dapat berupa dukungan dari lingkungan pekerjaan, seperti dukungan dari atasan, rekan kerja, ataupun bawahan serta dari keluarga.
 - b. Tidak adanya kesempatan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan di perusahaan atau organisasi.
 - c. Kondisi lingkungan kerja.
 - d. Manajemen yang tidak sehat, dimana gaya kepemimpinan para manajernya cenderung neurotis, yaitu seorang pemimpin yang sangat sensitif, tidak percaya orang lain (khususnya bawahan), perfeksionis, terlalu mendramatisir suasana atau peristiwa sehingga mempengaruhi pembuatan keputusan di tempat kerja.
 - e. Tipe kepribadian.
 - f. Peristiwa/pengalaman pribadi.

Sedangkan menurut Greenberg dalam Wintoro et al. (2018) mengatakan adanya faktor dapat menyebabkan stress:

1. Karakter individu: tingkat kecemasan, toleransi terhadap ketidakpastian
2. Luar lingkungan pekerjaan, seperti masalah keluarga krisis hidup, masalah ekonomi, dan faktor lingkungan lainnya.

Menurut Malayu. S. P. Hasibuan (2016) terdapat enam faktor yang dapat mempengaruhi stres kerja diantaranya adalah:

1. Beban kerja yang sulit dan berlebihan

Beban kerja yang melebihi standar kemampuan seorang karyawan akan mendorong terjadinya stres kerja, karena karyawan dihadapkan dengan kondisi kerja yang menekan dirinya untuk dapat menyelesaikan tugas-tugas yang sebenarnya tidak sesuai dengan kemampuannya. Hal tersebut membuat tenaga dan pikirannya terkuras lebih banyak dari pekerjaan pada kondisi normalnya.

2. Tekanan dan sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar

Pimpinan mempunyai kewajiban untuk mengatur dan memerintah bawahannya. Pimpinan yang banyak menekan, menuntut dan tidak memiliki hubungan yang baik dengan bawahannya akan menyebabkan karyawan mengalami stres kerja. Karyawan akan merasakan tertekan, takut dan gelisah jika hasil kerjanya tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pimpinannya yang akan mempengaruhi jejak karirnya dalam perusahaan tersebut.

3. Waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai

Waktu dan peralatan kerja merupakan aspek penunjang karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya, bilamana dalam aspek tersebut terdapat masalah maka hal tersebut akan mendorong karyawan mengalami stres kerja karena hal tersebut dapat menghambat pekerjaannya.

4. Konflik antara pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja

Rekan kerja dan pimpinan di tempat kerja merupakan aspek sosial yang dapat mempengaruhi nyaman atau tidaknya seseorang berada dalam lingkungan tersebut. Hubungan sosial yang tidak baik akan menyebabkan

seorang individu merasa tidak nyaman, jika hal tersebut dibiarkan begitu saja maka akan menyebabkan terjadinya stres kerja.

5. Balas jasa yang terlalu rendah

Setiap pekerjaan memiliki resiko dan tanggung jawab yang berbeda – beda. Di balik pekerjaan yang beresiko tinggi terdapat harapan seorang karyawan untuk mendapatkan imbalan yang tinggi juga atau sesuai dengan apa yang dikerjakannya. Upah merupakan refleksi atau cara perusahaan menghargai karyawannya, dengan upah yang sesuai dan adil sesuai dengan beban kerja yang ditanggung akan membuat karyawan merasa dihargai oleh perusahaan. Upah yang tidak sesuai membuat karyawan merasakan stres karena usaha yang diberikan nya tidak setimpal dengan balas jasa yang diberikan perusahaan.

6. Masalah-masalah keluarga seperti anak, istri, mertua, dan lain-lain

Seorang karyawan yang memiliki masalah pribadi, kondisi emosinya cenderung tidak stabil dan sulit untuk fokus terhadap satu hal karena pemikirannya terbagi-bagi. Seorang karyawan yang memiliki masalah pribadi dan dihadapkan dengan pekerjaan yang berat akan menyebabkan terjadinya stres kerja.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa stres kerja dapat disebabkan oleh beberapa stressor, yakni stressor lingkungan, stressor organisasi, dan stressor individu. Stressor lingkungan terjadi akibat adanya perubahan sosial/teknologi, kondisi ekonomi dan keuangan, perbedaan ras dan budaya, serta kondisi tempat tinggal masyarakat. Stressor organisasi terjadi akibat adanya kebijakan organisasi yang tidak sinkron, beban kerja dan target waktu yang tidak sesuai, dan

penghargaan yang tidak sebanding dengan kerja keras pegawai. Stressor individu meliputi daya tahan fisik dan psikologis yang lemah, adanya keinginan-keinginan pribadi yang tidak bisa dicapai, tuntutan ekonomi, permasalahan keluarga, dan frustrasi yang diakibatkan dari adanya konflik antar individu.

2.1.3 Jenis-Jenis Stress Kerja

Menurut Berney & Selye dalam Putri & Sandria (2023) yang menyatakan adanya empat jenis stres kerja, yaitu sebagai berikut:

1. *Eustress (good stress)*, yaitu stres yang menimbulkan stimulus dan kegairahan. Stres ini dapat meningkatkan kreativitas dan antusiasme.
2. *Distress*, yaitu stres yang memunculkan efek membahayakan bagi individu yang mengalaminya seperti: tuntutan tidak menyenangkan yang menguras energi individu sehingga membuatnya menjadi lebih mudah jatuh sakit.
3. *Hyperstress*, yaitu stress terjadi ketika seseorang dipaksa untuk mengatasi tekanan yang melampaui kemampuan dirinya.
4. *Hypostress*, yaitu stress yang muncul karena kurangnya stimulasi.

Menurut Waluyo dalam Putri & Sandria (2023), stres kerja dapat terbagi menjadi dua kategori, yaitu sebagai berikut:

1. *Eustress*, yaitu hasil dari respon terhadap stress yang bersifat sehat, positif, dan konstruktif (bersifat membangun). Hal tersebut termasuk kesejahteraan individu dan juga organisasi yang diasosiasikan dengan pertumbuhan, fleksibilitas, kemampuan adaptasi, dan tingkat *performance* yang tinggi
2. *Distress*, yaitu hasil dari respon terhadap stres yang bersifat tidak sehat, negatif, dan destruktif (bersifat merusak). Hal tersebut termasuk konsekuensi individu dan juga organisasi.

Jenis Stres Kerja menurut Mangkunegara dalam (Wiyantoro & Lahamid, 2022) adalah sebagai berikut:

1. *Eustress* adalah stres dalam bentuk positif yaitu stres yang dapat merangsang seseorang untuk melakukan berbagai hal dengan lebih baik.
2. *Distress* yaitu jenis stres yang memiliki efek negatif pada kesehatan fisik dan emosional.
3. *Distress akut* adalah jenis yang paling umum dari stres yang datang tiba-tiba, menjadikan kita ketakutan dan bingung. Meskipun stres akut hanya berlangsung untuk jangka waktu pendek. Stres akut sering menghasilkan reaksi lari atau melawan.
4. *Distress episode akut*. Gangguan episodik akut ditandai dengan sering mengalami stres akut. Orang-orang memiliki jenis stres ini sering menemukan diri mereka berjuang untuk mengatur kehidupan mereka dan sering menempatkan tuntutan yang tidak perlu dan tekanan pada diri mereka sendiri, yang akhirnya dapat menyebabkan kegelisahan dan lekas marah.

2.1.4 Dampak Stress Kerja

Stress kerja merupakan hal yang dialami oleh setiap karyawan atau pekerja. Stress adalah suatu respon yang adaptif, melalui karakteristik individu atau proses psikologis secara langsung atas tindakan, situasi, dan kejadian eksternal yang menimbulkan tuntutan khusus baik fisik maupun psikologis yang bersangkutan maupun psikologis yang bersangkutan. Dampak stres kerja dapat menguntungkan atau merugikan karyawan. Dampak yang menguntungkan diharapkan akan memacu karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan bersemangat sebaik-baiknya, namun jika stres tidak mampu diatasi maka akan menimbulkan dampak

yang merugikan karyawan. Berikut ini beberapa dampak dan akibat yang ditimbulkan dari stres kerja (Makatita et al., 2023):

1. Dampak subyektif: kecemasan, agresi, acuh, kebosanan, depresi, kelelahan, frustrasi, kehilangan kesabaran, rendah diri, gugup, merasa kesepian.
2. Dampak perilaku: kecenderungan mendapat kecelakaan, alkoholik, penyalahgunaan obat-obatan, emosi yang tiba-tiba meledak, makan berlebihan, perilaku yang terlalu mengikuti kata hati.
3. Dampak kognitif: ketidakmampuan mengambil keputusan yang jelas, konsentrasi yang buruk, rentang perhatian yang pendek, sangat peka terhadap kritik, rintangan mental.
4. Dampak fisiologis: meningkatkan kadar gula, meningkatkan denyut jantung dan tekanan darah, berkeringat, membesarnya pupil mata, tubuh panas dingin.
5. Dampak organisasi: ketidakhadiran, pergantian tenaga kerja, rendahnya produktivitas, keterasingan dari rekan kerja, serta adanya ketidakpuasan kerja.

Di katakan Moorhead (2015) terdapat konsekuensi / dampak yang timbul dari stress antara lain sebagai berikut:

1. Konsekuensi Individual adalah hasil utama yang mempengaruhi individu. Stress juga dapat menghasilkan konsekuensi / dampak seperti perilaku, psikologis, dan medis.
2. Konsekuensi Organisasi adalah konsekuensi individu dapat mempengaruhi organisasi. Akibat lain dari stress adalah konsekuensi yang langsung

berpengaruh pada organisasi yang juga meliputi penurunan dalam kinerja, penarikan diri, dan perubahan sikap yang negatif.

2.1.5 Cara Menangani Stress Kerja

Menurut Hasibuan, (2014) untuk mengatasi stres dapat dilakukan dengan pendekatan kejiwaan dan konseling. Konseling bertujuan untuk membuat orang-orang menjadi lebih efektif dalam memecahkan sebuah masalah yang dihadapi. Fungsi dari konseling itu sendiri adalah sebagai bentuk pemberian nasehat, penentram hati, komunikasi, pengenduran ketegangan emosional dan penjernihan pemikiran. Tipe-tipe konseling ada 3 yaitu: *directive conseling*, *nondirective counseling*, dan *cooperative counseling*. Stres karyawan yang tidak terselesaikan dengan baik akan mengakibatkan frustrasi. Frustrasi akan menimbulkan sesuatu yang aneh pada orang yang menderita, misalnya marah-marah, membanting telepon bahkan memukul – mukul kepalanya.

Adapun cara Mangkunegara, (2017) mengatasi stres menurut ada 3 pola yaitu pola sehat, pola harmonis dan pola psikologis. Dalam menghadapi stres dapat dilakukan dengan 3 strategi yaitu:

1. Memperkecil dan mengendalikan sumber-sumber stress.
2. Menetralkan dampak yang timbul oleh stress.
3. Meningkatkan daya tahan pribadi.

2.2 Karyawan

2.2.1 Pengertian Karyawan

Sumber Daya Manusia adalah suatu potensi yang dimiliki oleh setiap orang untuk mewujudkan sesuatu sebagai makhluk sosial. Atau sumber daya manusia yaitu kemampuan daya pikir dan daya fisik yang dimiliki seorang individu dan

berperilaku dipengaruhi oleh keturunan maupun lingkungannya serta bekerja karena termotivasi oleh keinginannya untuk memenuhi kepuasannya. Sementara manajemen SDM dapat diartikan sebagai sebuah proses yang ditujukan untuk memperoleh, melatih, menilai, memberikan kompensasi kepada karyawan, memperhatikan hubungan kerja mereka termasuk kesehatan dan keamanan serta masalah keadilan yang dialami para SDM tersebut (Aziz, 2024). Dalam suatu perusahaan, elemen yang memiliki nilai tertinggi adalah sumber daya manusia.

Menurut Undang-Undang nomor 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan pasal 1 ayat 2 menyebutkan bahwa karyawan adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun masyarakat, baik di dalam maupun di luar hubungan kerja. Dari definisi tersebut maka yang dimaksud tenaga kerja adalah tenaga kerja yang melakukan pekerjaan pada setiap bentuk usaha (perusahaan) atau perorangan dengan menerima upah termasuk tenaga kerja yang melakukan pekerjaan di luar hubungan kerja. Sementara Hasibuan (2019) mengatakan bahwa karyawan adalah seseorang pekerja tetap yang bekerja dibawah perintah orang lain dan mendapat kompensasi serta jaminan.

Karyawan adalah orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja baik sebagai pegawai tetap atau pegawai tidak tetap/tenaga kerja lepas berdasarkan perjanjian atau kesepakatan kerja baik secara tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu dengan memperoleh imbalan yang dibayarkan berdasarkan periode tertentu, penyelesaian pekerjaan atau ketentuan lain yang ditetapkan pemberi kerja, termasuk orang

pribadi yang melakukan pekerjaan dalam jabatan negeri atau badan usaha milik negara atau badan milik daerah (Mardiasmo, 2016).

Karyawan adalah aset yang bernilai sehingga perlu dikelola sebaik mungkin oleh sebuah organisasi untuk memberikan hasil yang maksimal. Setiap organisasi menuntut karyawan untuk bekerja dengan efektif dan efisien. Di dalam sebuah organisasi, keefektifan dan keefisienan dibutuhkan agar organisasi tersebut dapat bertahan dalam persaingan yang ketat. Selain itu, kualitas dan kuantitas karyawan penting untuk kemajuan bersama sehingga akan tercapainya tujuan yang diharapkan dan direncanakan. Dalam memperoleh hasil yang baik harus didukung dengan penentuan tujuan serta perencanaan kerja yang rasional. Suatu perusahaan akan berusaha untuk dapat meningkatkan kinerja pegawainya agar rencana awal perusahaan terpenuhi (L. N. Dewi et al., 2023).

Setiap perusahaan tentunya akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia yang dimilikinya, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Perusahaan tentunya harus mampu mengembangkan strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam rangka meningkatkan produktivitas. Perusahaan harus dapat bertransformasi dan berinovasi untuk menghadapi berbagai perubahan yang tidak terduga (Setiabudi et al., 2023).

Performance Karyawan dalam melaksanakan kerjanya, karyawan menghasilkan sesuatu yang disebut dengan kinerja. Kinerja adalah hasil kerja seseorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan. Kinerja tersebut ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya

organisasi untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu, penilaian kinerja sangat perlu dilakukan oleh perusahaan untuk mengetahui sejauh mana karyawan mampu berperan dalam perkembangan dan pertumbuhan perusahaan. Kinerja sumber daya manusia atau kinerja pegawai berhubungan sangat erat dengan tercapainya tujuan suatu organisasi (Armanda et al., 2023). Membangun potensi sumber daya manusia tidaklah mudah harus adanya dorongan, bimbingan dan dukungan dari atasan atau pimpinan yang akan berpengaruh terhadap kinerja. Dorongan akan keberhasilan dan prestasi dalam suatu pekerjaan tergantung kepada sisi kemampuan sumber daya manusia.

Karyawan merupakan aset organisasi yang paling penting dan memainkan peran strategis dalam organisasi sebagai penyusun dan pengelola kegiatannya untuk mencapai tujuan perusahaan. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dilakukan oleh seorang individu dalam pelaksanaan tugas yang diberikan. Dengan adanya kinerja karyawan yang tinggi diharapkan tujuan organisasi dapat tercapai. Tujuan organisasi akan tercapai jika sumber daya manusia organisasi berfungsi secara optimal, tanpa sumber daya manusia yang berkompetensi dan berkualitas maka organisasi tidak akan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Febriani et al., 2023).

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa karyawan adalah individu yang bekerja di bawah perintah pemberi kerja, baik sebagai pegawai tetap maupun tidak tetap, berdasarkan perjanjian atau kesepakatan kerja tertulis atau tidak tertulis, untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan tertentu dan menerima imbalan dalam bentuk upah, kompensasi, atau manfaat lainnya, serta merupakan

aset berharga yang memainkan peran strategis dalam mencapai tujuan organisasi melalui kontribusi kinerja yang efektif dan efisien.

2.2.2 Fungsi Dan Peranan Karyawan

Manajemen sumber daya manusia adalah salah satu fungsi dalam sebuah perusahaan atau organisasi yang berfokus untuk rekrutmen sumber daya manusia, mengelola dan pengarahan demi tercapai sebuah tujuan di dalam perusahaan. Jika sumber daya manusia tidak dikelola dengan baik oleh manajemen maka perusahaan akan sulit untuk bertahan dan berkembang dalam era modern ini. Maka dari itu dibutuhkan peranan manajemen sumber daya manusia untuk mengelola SDM di dalam perusahaan dengan berbagai cara (Saimin et al., 2023).

Sebagai karyawan perusahaan harus memiliki kemampuan tinggi dan pengalaman dapat menjaga tanggung jawabnya terutama yang berhubungan dengan publiknya. Salah satu tugasnya yaitu memberikan solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya. Seperti hubungan antara atasan dengan bawahan, sehingga manajemen akan bertindak pasif dalam menerima atau mempercayai apa yang disarankan oleh karyawan yang telah memiliki pengalaman dan keterampilan tinggi dalam memecahkan serta mengatasi permasalahan yang dihadapi organisasi tersebut. Menurut Soedarjadi (2019), karyawan dalam perusahaan memiliki fungsi dan peranan yang harus dilaksanakan yang meliputi berikut:

1. Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan perintah yang diberikan.
2. Menjaga ketertiban dan keamanan di lingkungan perusahaan demi kelangsungan perusahaan
3. Bertanggung jawab pada hasil produksi.

4. Menciptakan ketenangan kerja di perusahaan.

Perusahaan berusaha untuk menumbuhkan kepuasan kerja yang sehat dimana hak dan kewajiban karyawan diatur sedemikian rupa selaras dengan fungsi, peranan dan tanggung jawab karyawan sehingga karyawan dapat berpartisipasi dalam perusahaan. Suatu karir mencerminkan perkembangan karyawan secara individu dalam jenjang jabatan atau kepangkatan yang dapat dicapai selama masa kerja dalam organisasi yang bersangkutan (Ramadhani et al., 2023). Dengan demikian, suatu karir menunjukkan orang-orang pada masing-masing peranan atau status mereka. Karir menunjukkan perkembangan karyawan secara individual dalam jenjang jabatan atau kepangkatan yang dapat dicapai selama masa kerja di perusahaan.

2.2.3 Hak Dan Kewajiban Karyawan

Kualitas Sumber daya manusia menentukan kinerja perusahaan yang sangat didukung oleh tenaga kerjanya, karena kinerja karyawan adalah konsekuensi atau hasil kerja yang diselesaikan dalam unit waktu tertentu. Kinerja adalah proses kerja seseorang sesuai dengan kewajiban dan tanggung jawabnya. Dapat dikatakan bahwa seorang karyawan yang dibebani tugas dan kewajibannya, namun hasil dari pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya tersebut tidak maksimal, maka karyawan tersebut dapat dinilai kurang baik kinerjanya. Sebaliknya, jika seorang pekerja dibebani kewajiban dan tugasnya, namun hasil pelaksanaannya maksimal, maka karyawan tersebut dapat dinilai mempunyai kinerja yang baik (Amalia & Novie, 2023).

Hak karyawan dapat diartikan sebagai sesuatu yang harus diberikan kepada seseorang akibat dari kedudukan atau status seseorang, sedangkan kewajiban

adalah suatu prestasi baik berupa benda atau jasa yang harus dilakukan oleh seseorang karena kebutuhan atau statusnya. Mengenai hak-hak bagi karyawan menurut Ernawati dalam Hanipa et al. (2023), yakni sebagai berikut:

1. Hak dari pekerjaan, hal tersebut sangat penting karena merupakan hak asasi dari manusia. Indonesia secara tegas mencantumkan dan menjamin sepenuhnya hak ini dalam Pasal 27 ayat 2 UUD 45, yang menyatakan bahwa “setiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan”.
2. Hak dalam upah yang adil, yang merupakan bentuk kompensasi dari hasil kerja seseorang. Setiap manusia yang bekerja bebas mendapatkan imbalan yang seimbang atau sebanding dengan keringat yang telah ia keluarkan serta tenaga yang dikeluarkan.
3. Hak dalam berserikat dan berkumpul, yang merupakan hak yang harus diakui dan dijamin bagi pekerja untuk memperjuangkan kepentingan mereka, terutama hak atas imbalan yang adil. Pekerja dapat dijamin haknya ketika membentuk suatu perserikatan antar sesama pekerja dengan tujuan mengupayakan serta memperjuangkan hak serta kepentingan sesama anggota kerja.
4. Hak dalam perlindungan keamanan dan kesehatan, seperti keamanan, keselamatan, dan kesehatan para pekerja merupakan dasar dari hak bagi hayati.
5. Setiap pekerja berhak untuk diproses hukum secara sah.

6. Hak untuk diperlakukan secara seimbang. maksudnya tidak diperkenankan adanya diskriminasi pada perusahaan mulai dari suku, ras, gender, agama, dan lainnya.
7. Setiap pekerja pada dasarnya diberi kebebasan dalam menjaga privasi.
8. Hak atas kebebasan dalam mengutarakan isi hati.

Menurut Wood (2009) dalam perusahaan memiliki kewajiban yang harus dijalankan, seperti :

1. Melaksanakan pekerjaan dengan baik

Seorang karyawan dituntut memiliki dedikasi dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Karyawan harus mengesampingkan masalah pribadinya dan harus melaksanakan pekerjaan dengan baik karena merupakan suatu kewajiban yang akhirnya dapat menghasilkan produksi yang optimal.

2. Kepatuhan pada aturan perusahaan

Setiap perusahaan ada suatu aturan yang mengatur tentang kewajiban dari masing-masing pihak. Dengan adanya kewajiban itu harus dipenuhi dan ditaati agar tidak timbul masalah dalam pekerjaan.

3. Menciptakan ketenangan kerja

Salah satu indikator keberhasilan bahwa hubungan internal perusahaan terjalin dengan harmonis adalah terwujudnya ketenangan kerja di suatu lingkungan perusahaan.

Karyawan dapat menjadi salah satu tolak ukur tentang bagaimana sumber daya manusia yang ada pada suatu perusahaan sudah berperan terhadap kemajuan perusahaan atau belum. Untuk mencapai tujuan terbaik dalam sebuah perusahaan,

tentu diperlukan pengelolaan sumber daya manusia yang jelas melalui berbagai kebijakan perusahaan yang dapat menyesuaikan kepentingan bersama antara perusahaan dan karyawan. Karyawan akan lebih baik jika adanya kesadaran diri dan kesungguhan dari masing-masing karyawan sebagai individu dalam melaksanakan tugas dan kewajiban tanggung jawabnya (Setyo Widodo & Yandi, 2022).

Karyawan apabila mendapatkan apa yang diinginkannya dari organisasi tersebut, tentunya akan berpengaruh terhadap kinerja yang semakin baik. Dengan artian apa yang mereka dapatkan berhubungan dengan kegiatan pekerjaan mereka di dalam organisasi tersebut. Dan ketidak nyamanan karyawan atau pegawai disebabkan karena pekerjaan mereka yang monoton serta dilakukan setiap hari berulang-ulang, yang membuat karyawan bosan dan beranggapan pekerjaan tersebut hanyalah sesuatu untuk kesibukan saja. Dan hal tersebutlah mengarah tidak adanya ikatan emosional antara karyawan dan pekerjaan lain serta organisasi (Angelliza Chantica et al., 2022).

2.2.4 Faktor-Faktor Pembentuk Perilaku Karyawan

Sebagai seorang anggota suatu organisasi, seharusnya tidak kehilangan identitasnya yang khas, karena hal itu merupakan kekhususan atau kebanggaan tersendiri yang dimiliki orang tersebut. Orang yang mampu mempertahankan identitasnya akan mempunyai harga diri yang tinggi yang pada gilirannya akan muncul dalam bentuk keinginan untuk dihormati dan diperlakukan secara manusiawi oleh pimpinannya. Berikut adalah beberapa faktor pembentuk perilaku karyawan menurut Rahmadani (2022):

1. Faktor Genetik yang dimaksud faktor genetik dalam hal ini adalah sifat-sifat yang dibawa sejak lahir yang bahkan merupakan “warisan” dari kedua orang tuanya. Misalkan tentang latar belakang kehidupan karyawan, seperti kecerdasan, sifat pemarah, penyabar dan lain-lain.
2. Faktor Lingkungan, adalah situasi dan kondisi yang dihadapi seseorang pada masa muda didalam rumah dan dalam lingkungan yang lebih luas, termasuk lingkungan sekolah dan lingkungan masyarakat dekat yang dijumpai sehari-hari
3. Faktor Pendidikan, pendidikan adalah usaha secara sadar dan sistematis dalam rangka mengalihkan pengetahuan dari seseorang kepada orang lain. Pendidikan dapat bersifat formal dan juga non-formal.
4. Faktor Pengalaman, pengalaman seseorang sejak kecil turut membentuk perilaku dalam kehidupan organisasionalnya. Pengalaman dapat membentuk sifat apatis, keras kepala, tidak toleran, mudah putus asa dan sebagainya.

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu atau sering disebut sebagai studi pustaka dengan merujuk pada proses mencari, mengumpulkan dan menganalisis informasi yang telah dipublikasikan sebelumnya mengenai topik penelitian yang dilakukan. Tujuan dari penelitian terdahulu adalah untuk memahami perkembangan pengetahuan terkini tentang topik tersebut, mengidentifikasi kesenjangan dalam pengetahuan yang masih ada dan merumuskan kerangka konseptual atau teoritis untuk penelitian yang akan dilakukan.

Pada penelitian Hianto & Shanti (2018) dengan judul “Dinamika Stres, Strategi Coping, Dan Dukungan Sosial Yang Diharapkan Mahasiswa Skripsi Di Universitas XYZ”, menemukan bahwa permasalahan yang pada umumnya menjadi sumber stress para mahasiswa semester 10-14 adalah kesulitan dalam penulisan, hambatan dalam proses bimbingan dan tuntutan tugas kuliah lainnya. Strategi coping yang paling sering digunakan ialah *positive reappraisal*, *accepting responsibilities*, *distancing* dan *escape avoidance*. Sedangkan coping yang paling jarang dilakukan dengan *seeking social support* dan *self control*. Dukungan sosial yang diharapkan dapat diperoleh berupa dukungan informasi dan nyata (*tangible*), dukungan emosional dan jaringan.

Selanjutnya penelitian Widiastuti & Mahasiswa (2022) dengan judul “Dinamika Stress Di Masa Pandemi” menunjukkan adanya ketidakstabilan emosional, kecemasan berlebih yang umumnya muncul karena tekanan dan berbagai halangan ketika pandemi ini diikuti oleh huru-hara tentang berita covid-19 yang bahkan belum dapat dideteksi kebenarannya. Hal tersebut tentu membawa dampak yang lebih signifikan pada individu, seperti stress, depresi, dan gejala mental lainnya. Ketika seseorang mengalami stress, ada beberapa cara bagi individu untuk menguranginya atau mencegahnya, seperti coping, relaksasi, mengatur pola makan dan menulis.

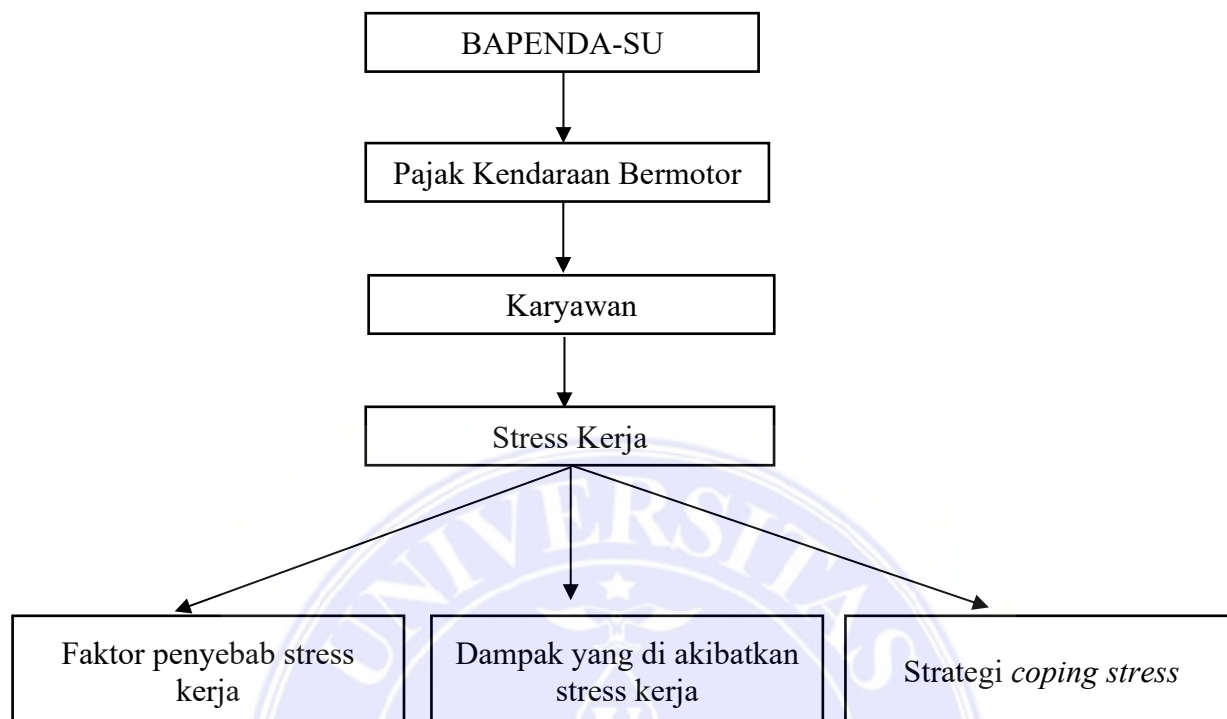
Pryastuti et al (2023) turut melakukan penelitian dengan judul “Dinamika Suatu Organisasi Dalam Perubahan Dan Pengelolaan Stress” yang menyampaikan bahwa stres tersebut hadir karena adanya persepsi atau rasa takut yang muncul sebagai akibat dari tuntutan tugas yang melebihi kemampuan individu untuk memenuhinya dan menyebabkan rasa frustrasi, depresi, cemas dan khawatir.

Kondisi stress tersebut dapat diatasi dengan melakukan hal-hal sederhana, seperti melakukan relaksasi saat untuk meningkatkan sumber daya diri, ikut berpartisipasi pada pengembangan kemampuan individu, bergabung dengan kelompok yang berkualitas, serta mengembangkan kemampuan antisipasi masalah.

Penelitian oleh Saleh et al (2023) dengan judul “Stres Kerja Guru Dalam Pembelajaran Daring Di Masa New Normal” menunjukkan adanya kondisi stres kerja guru dalam pembelajaran daring di masa New Normal terlihat dari kelelahan yang cepat dalam kegiatan pembelajaran, perasaan tidak senang, sinis (cepat marah) dan tidak semangat. Faktor yang mereduksi stres kerja guru secara internal yakni loyalitas guru pada organisasi, sedangkan faktor eksternal ialah dukungan fasilitas dari sekolah dan kepedulian pimpinan beserta stakeholder pemerintah kepada guru. Upaya lainnya berupa antusias guru dalam penguatan kemampuan emosional dan spiritual dalam menciptakan kemampuan manajemen konflik dalam lingkungan keluarga, lingkungan kerja bahkan lingkungan bermasyarakat.

Serta penelitian yang dilakukan Sulastri et al (2023) dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja Anggota Bawaslu Kabupaten Sumedang Dalam Mengawal Tahapan Pemilu” menampilkan faktor lingkungan yang berpengaruh terhadap stres kerja sudah diantisipasi oleh lembaga Bawaslu RI dan Provinsi Jawa Barat. Setiap orang harus bekerja penuh waktu dan untuk komisioner memiliki jabatan rangkap. Hanya saja setiap anggota sudah memiliki resiliensi kerja yang baik sudah berpengalaman di pemilu-pemilu sebelumnya. Dari perspektif individu secara keseluruhan berpengaruh sedikit karena setiap anggota sudah memiliki kendali diri yang baik dalam hal keuangan, keluarga dan kepribadian sehingga mampu menempatkan diri sesuai situasi kondisi dan tempat.

2.4 Paradigma Penelitian



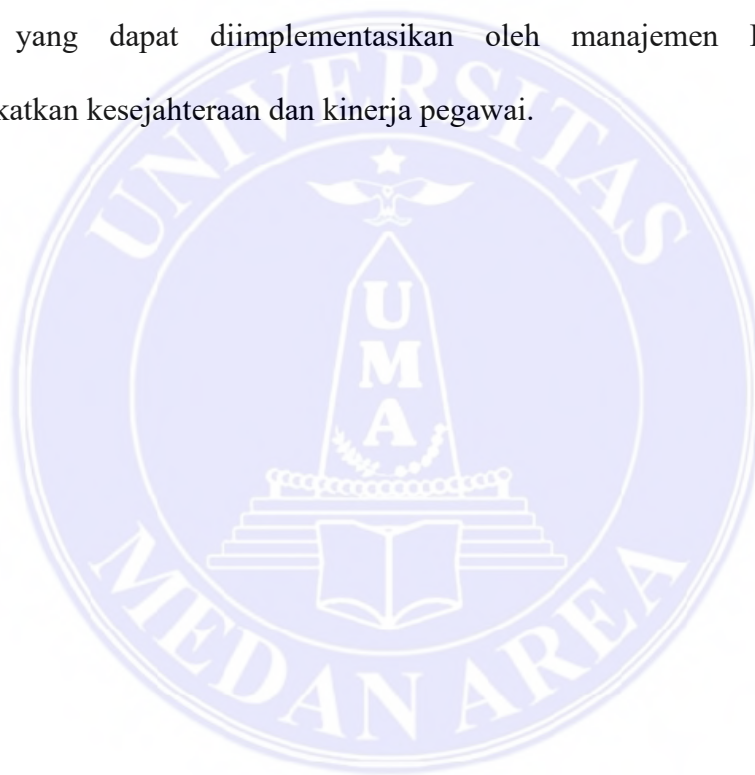
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Sumber: Diolah Peneliti

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sumatera Utara memiliki peran dalam pengelolaan pendapatan daerah, terutama dari sektor pajak kendaraan bermotor yang merupakan salah satu sumber pendapatan utama. Dalam menjalankan tugasnya, pegawai di bidang pajak kendaraan bermotor dihadapkan pada berbagai tantangan, termasuk target kinerja yang tinggi, beban kerja yang berat, dan tenggat waktu yang ketat. Kondisi ini menuntut untuk memahami dinamika stres kerja yang dialami oleh para pegawai. Stres kerja yang tidak tertangani dengan baik dapat berdampak negatif pada produktivitas dan kesejahteraan pegawai.

Fokus penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis dinamika stres kerja yang dialami oleh pegawai BAPENDA Sumatera Utara,

khususnya di bidang pajak kendaraan bermotor. Dengan melakukan wawancara dan survei, penelitian ini bertujuan untuk mengungkap faktor-faktor penyebab stres kerja, termasuk beban kerja, tekanan tenggat waktu, serta dukungan dari manajemen dan rekan kerja. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam mengenai kondisi kerja pegawai dan menyarankan strategi *coping stress* yang efektif. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk mengidentifikasi masalah, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis yang dapat diimplementasikan oleh manajemen Bapenda guna meningkatkan kesejahteraan dan kinerja pegawai.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Dan Metode Penelitian

3.1.1 Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang merupakan data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, gambar dan bukan berupa angka-angka. Sugiyono (2019) menyatakan bahwa metode kualitatif dapat didefinisikan sebagai metode penelitian ilmu-ilmu sosial yang mengumpulkan dan menganalisis data berupa kata-kata dan perbuatan manusia serta peneliti tidak berusaha menghitung atau mengkuantifikasikan data kualitatif yang telah diperoleh dan dengan demikian tidak menganalisis angka-angka.

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian tindakan partisipatif atau dikenal dengan istilah PAR (*Participatory Action Research*). Metode penelitian ini termasuk jenis penelitian tindakan (*action research*), yaitu penelitian yang menekankan pada peningkatan, proses siklus, proses reflektif, bersifat partisipatif, dan ditentukan oleh pelaksana (Damopolli, 2014). Pendekatan yang bermaksud yaitu untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, minat, motivasi, tindakan, dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa (Rosyada, 2020). Pendekatan kualitatif ini bertujuan untuk mendapatkan informasi lengkap mengenai dinamika stress kerja pada pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara.

3.1.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif merupakan penelitian yang diarahkan untuk

mendeskripsikan atau menguraikan suatu keadaan di dalam suatu komunitas atau masyarakat (Notoadmojo, 2018). Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini untuk mengeksplor fenomena mengenai dinamika stress kerja pada pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara.

3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini adalah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara yang beralamat di Jalan Sisingamangaraja Km. 5,5, Sitirejo II, Medan Amplas, Kota Medan, Sumatera Utara. Penelitian ini direncanakan dari Juni 2024 hingga Juli 2024.

3.3 Data Dan Sumber Data

3.3.1 Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan data kualitatif yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi mengenai dinamika stress kerja pada pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Tabel 3 1 Informan Penelitian

No.	Informan	Nama	Jabatan
1.	Informan Kunci	ML (Inisial)	Sekretaris di BAPENDA
2.	Informan Pendukung	1. ER (Inisial) 2. IH (Inisial) 3. FD (Inisial) 4. GM (Inisial)	1. Staf PKB di BAPENDA 2. Staf PKB di BAPENDA 3. Staf PKB di BAPENDA 4. Staf PKB di BAPENDA
	Jumlah		5 Orang

Sumber: Data Diolah Peneliti

3.3.2 Sumber data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis yaitu data primer dan data sekunder (Sugiyono 2019). Sumber data primer diperoleh melalui hasil

wawancara yang dilakukan kepada para informan dalam penelitian. Informan yang digunakan dalam penelitian dalam penelitian ini adalah pegawai pada bidang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara. Sedangkan sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumentasi yang berkaitan dengan topik penelitian.

Peneliti bekerja menyesuaikan bidang kajian yang menjadi objek penelitiannya. Peneliti bekerja dengan cara mengumpulkan data dari induktif secara kumulatif yang nantinya dibuat laporan yang lebih lengkap. Pelaporan dibuat dengan mengelompokkan data-data yang sejenis dan diberi kode tersendiri. Data-data yang dikumpulkan dengan cara *indepth interview* (wawancara), observasi (pengamatan), dan dokumentasi (pengumpulan bukti, pemilihan, pengolahan, dan penyimpanan informasi) di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara.

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menurut Arikunto (2019) merupakan alat bantu bagi peneliti dalam mengumpulkan data. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari instrumen utama dan instrumen penunjang. Instrumen utama adalah peneliti itu sendiri, sementara instrumen penunjang meliputi pedoman observasi dan pedoman wawancara. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini mencakup observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Teknik observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara langsung di lapangan secara sistematis terhadap fenomena yang diteliti. Peneliti mendatangi langsung objek penelitian untuk mengamati aktivitas yang terjadi. Observasi ini bertujuan untuk memahami dinamika stres kerja pada pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil (Sugiyono, 2019). Dalam hal ini yang menjadi narasumber merupakan pegawai pada bidang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara.

3. Dokumentasi

Dokumentasi penelitian ini merupakan pengambilan gambar oleh peneliti untuk memperkuat hasil penelitian. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2019). Dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan bukti-bukti penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam hal ini yang dimaksud dokumentasi adalah data berupa foto atau gambar yang diperoleh dari proses observasi, wawancara dan dokumen-dokumen yang mendukung penelitian.

3.6 Teknik Analisa Data

Analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif analitik, yaitu mendeskripsikan data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan

angka. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan versi Miles dan Huberman, dimana terdapat tiga alur kegiatan yakni (Sugiyono, 2019):

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses penyederhanaan data dengan cara merangkum, memilih informasi penting, dan memfokuskan pada hal-hal yang relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan menyaring hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang hanya berhubungan dengan stres kerja pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara. Langkah-langkah yang dilakukan dalam reduksi data termasuk membuat ringkasan, mengkode data, dan mengidentifikasi tema utama, serta menyisihkan informasi yang tidak relevan dengan topik penelitian. Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam melanjutkan pengumpulan data lebih lanjut.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah penyajian data. Penyajian data bertujuan untuk menyusun data dalam bentuk yang terorganisir sehingga dapat dengan mudah dianalisis dan ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk teks naratif yang menggambarkan dinamika stres kerja pegawai. Selain itu, peneliti juga menggunakan bagan dan diagram untuk menunjukkan hubungan antar kategori atau tema yang muncul selama penelitian, guna mempermudah pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi stres kerja di BAPENDA.

3. Penarikan Kesimpulan

Proses penarikan kesimpulan dilakukan dengan memverifikasi data yang telah disajikan. Peneliti mengonfirmasi kebenaran dan kecocokan data dengan tujuan penelitian dan teori yang ada. Dalam penarikan kesimpulan, peneliti menggunakan pendekatan emik, yaitu mencoba melihat data dan temuan dari sudut pandang informan (Sugiyono, 2019). Selain itu, peneliti melakukan tinjauan ulang terhadap catatan lapangan dan berdiskusi dengan rekan sejawat untuk memastikan kesimpulan yang diambil benar-benar valid. Penarikan kesimpulan ini penting untuk menguji makna dan kebenaran dari temuan yang ada, serta untuk menggambarkan dinamika stres kerja dengan lebih akurat.

3.7 Uji Keabsahan Data

Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif (Moleong, 2017). Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian ini meliputi uji kredibilitas (*credibility*) dan uji transferabilitas (*transferability*).

1. Uji Kredibilitas (*Credibility*)

Uji Kredibilitas (*credibility*) merupakan uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif. Moleong (2017) menyatakan bahwa uji kredibilitas ini memiliki dua fungsi, yaitu fungsi pertama untuk melaksanakan pemeriksaan sedemikian rupa tingkat kepercayaan penemuan kita dapat dicapai, dan fungsi yang kedua untuk mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan kita

dengan jalan pembuktian terhadap kenyataan ganda yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini untuk uji kredibilitas (*credibility*) peneliti menggunakan triangulasi.

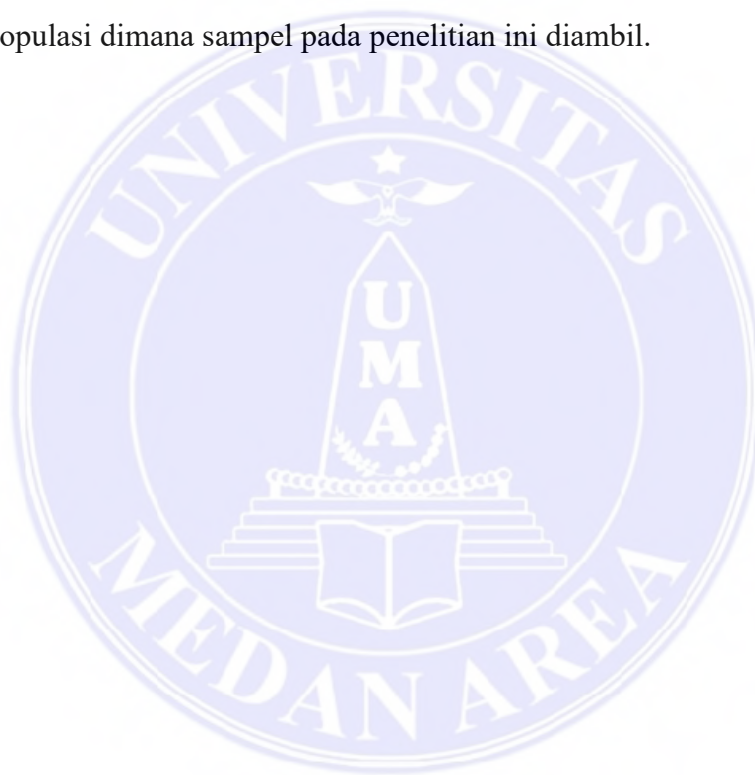
Triangulasi adalah pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data tersebut untuk keperluan pengecekan data, atau sering disebut bahwa triangulasi sebagai pembanding data. Dijelaskan oleh Sugiyono (2019), triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang ada. Triangulasi ini memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data penelitian dengan tujuan untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data penelitian yang diperoleh.

Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber. Sugiyono (2019) mengungkapkan bahwa triangulasi sumber adalah membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Penerapan metode ini dapat dicapai dengan cara membandingkan data hasil observasi dengan data hasil wawancara, dan dokumentasi. Maksudnya membandingkan apa yang dilakukan (narasumber), dengan keterangan wawancara yang diberikannya dalam wawancara tetap konsisten dan ditunjang dengan data dokumentasi berupa foto serta data lainnya seperti jurnal ilmiah, penelitian terdahulu dan teori-teori yang relevan dengan tujuan penelitian ini.

2. Uji Transferabilitas (*Transferability*)

Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa uji transferabilitas (*transferability*) merupakan teknik untuk menguji validitas eksternal di dalam penelitian kualitatif. Uji ini dapat menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil

penelitian ke populasi dimana sampel itu diambil. Kemudian Moleong (2017) menjelaskan bahwa tranferabilitas merupakan persoalan empiris yang bergantung pada kesamaan konteks pengirim dan penerima. Untuk menerapkan uji transferabilitas di dalam penelitian ini nantinya peneliti akan memberikan uraian yang rinci, jelas, dan juga secara sistematis terhadap hasil penelitian. Diuraikannya hasil penelitian secara rinci, jelas dan sistematis bertujuan supaya penelitian ini dapat mudah dipahami oleh orang lain dan hasil penelitiannya dapat diterapkan ke dalam populasi dimana sampel pada penelitian ini diambil.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1 Faktor penyebab adanya stress kerja pada pegawai Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara disebabkan oleh berbagai faktor internal dan eksternal. Secara internal, faktor ini disebabkan oleh beban kerja yang tinggi, masalah administratif dan keuangan, ketidakadilan dalam pembagian tugas, serta kondisi kerja yang tidak mendukung menciptakan tekanan yang signifikan bagi pegawai. Secara eksternal faktor ini disebabkan oleh kebijakan dan keputusan atasan yang tidak realistis, tunjangan yang tidak memadai dan terlambat, kondisi lingkungan kerja yang tidak ideal, dan kondisi eksternal yang tidak terduga seperti masalah pribadi atau keluarga yang dapat memperburuk situasi. Kombinasi faktor-faktor ini menyebabkan stres yang mempengaruhi kesejahteraan dan produktivitas pegawai secara keseluruhan.
- 2 Dampak yang diakibatkan adanya stress kerja pada pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara meliputi: a) Penurunan kinerja dan produktivitas, stres memacu produktivitas dalam jangka pendek dan kualitas hasil kerja tetap terdampak negatif ketika pegawai bekerja di bawah tekanan yang berlebihan; b). Kesehatan fisik yang terpengaruh, menyebabkan berbagai masalah kesehatan yang berbeda seperti sakit kepala yang sering terjadi, kelelahan berkepanjangan dan gangguan tidur; c).

Kesehatan mental yang menurun, tingkat tekanan yang tinggi dapat mengganggu keseimbangan emosional; d). Kepuasan kerja yang berkurang, menciptakan ketidakseimbangan antara produktivitas dan kualitas kerja; dan e). Hubungan sosial yang terganggu, menyebabkan hubungan keluarga menjadi kurang menyenangkan dan harmonis.

- 3 Strategi *coping stress* pada pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara menggunakan *coping stress* dengan *emotion focused coping* dan *problem focused coping*. Pada *emotion focused coping*, kelima informan melaksanakan meditasi dan olahraga rutin dalam pengelolaan emosi serta penciptaan kondisi mental yang lebih baik untuk mengatasi stres. Sedangkan pada *problem focused coping*, kelima informan menekankan pentingnya peran dari rekan kerja dan keluarga dalam mengelola stres dengan cara yang berfokus pada solusi, dukungan sosial dan perbaikan langsung terhadap tantangan yang dihadapi.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka terdapat saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Peneliti menyarankan agar perusahaan meningkatkan kualitas komunikasi dalam organisasi dengan mengadakan pelatihan komunikasi efektif, memperjelas alur komunikasi, serta mendorong keterbukaan antara pegawai maupun antara pegawai dan manajemen. Langkah ini dapat membantu mengurangi kesalahpahaman, memperkuat koordinasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis. Selain itu, perusahaan disarankan untuk memberikan penghargaan atas pencapaian kerja, baik dalam bentuk

finansial maupun non-finansial, guna meningkatkan motivasi karyawan dan mengurangi tingkat stres kerja.

2. Untuk mengatasi penurunan kepuasan kerja, peneliti menyarankan agar perusahaan fokus pada peningkatan kualitas lingkungan kerja, memberikan penghargaan yang adil, dan menciptakan peluang untuk pengembangan karier. Mendengarkan umpan balik pegawai dan melibatkan mereka dalam pengambilan keputusan dapat meningkatkan rasa kepemilikan dan kepuasan mereka. Selain itu, Perusahaan dapat mempertimbangkan penyesuaian tugas dan tanggung jawab untuk memastikan bahwa pegawai tidak terlalu terbebani.
3. Peneliti menyarankan agar perusahaan dapat menciptakan budaya kerja yang mendorong kerjasama dan saling mendukung antarpegawai dapat meningkatkan dukungan sosial di tempat kerja. Ini dapat dilakukan melalui kegiatan team building, mentoring atau kelompok diskusi reguler untuk berbagi pengalaman dan solusi terhadap masalah pekerjaan. Selain itu, menyelenggarakan *workshop* yang fokus pada pengembangan kecerdasan emosional yang akan membantu pegawai mengelola emosi mereka dan meningkatkan kemampuan mereka untuk berinteraksi secara positif dengan rekan kerja dan keluarga.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, O. M., Muslih, B., Meilina, R., & Fakultas. (2021). Analisis Dampak Stress Kerja, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Turnover Intention pada PT Artaboga Cemerlang Depo Kediri. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 6(1), 39–54.
- Agustina, M. T., & Safitri, C. M. T. (2022). Stres Kerja: Penyebab, Dampak Dan Solusinya. *Jurnal Pendidikan Sultan Agung*, 2(2), 187–196.
- Alya, E. G., Firmansyah, Y., & Mukaram. (2022). Dampak Kesehatan Mental dan Strategi Coping terhadap Kinerja Karyawan PT Pindad Persero Selama Pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada Karyawan PT Pindad Persero). *Formosa Journal of Science and Technology*, 1(3), 165–174.
- Amalia, A., & Novie, M. (2023). Hubungan antara Keterlibatan Karyawan, Budaya Organisasi dan Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Nusantara Entrepreneurship and Management Review*, 1(1), 11–23.
- Angelliza Chantica, J., Cahyani, R., & Romadhon, A. (2022). Peranan Manajemen Pengawasan: Komitmen, Perencanaan, Kemampuan Karyawan (Literature Review MSDM). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(3), 247–256. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i3.829>
- Anita, T., Tjitrosuanto, S., & Setyohadi, J. S. (2021). Stres Kerja Guru Saat Pandemi Covid-19 Ditinjau Dari Kompensasi Dan Lingkungan Kerja. *Research and Development Journal Of Education*, 7(1), 146–157.
- Arianti, W., & Irwanto. (2021). Stres Kerja: Penyebab, Dampak, dan Strategi Mengatasinya (Studi Kasus Jurnalis Media Daring Rubrik Kriminal). *Jurnal Psikodimensia*, 20(2), 207–218. <https://doi.org/10.24167/psidim.v20i2.3693>
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta.
- Armanda, S., Ahluwalia, L., & Sihono, S. A. C. (2023). Pengaruh Job Satisfaction Dan Empowering Leadership Terhadap Performance Karyawan Generasi Z Di Bandar Lampung. *Strategy Of Management & Accounting through Research & Technology Journal*, 2(2), 23–34.
- Astuti, D., Luthfiana, H., Putri, N. H., Alieviandy, N. S., Sari, N. S., & Pratama, N. A. (2022). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Kerja: Lingkungan Kerja, Stress Kerja dan Insentif (Literature Review Manajemen Kinerja). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(2), 199–214.
- Aufar, A. F., & Raharjo, S. T. (2020). Kegiatan Relaksasi Sebagai Coping Stress Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Kolaborasi Resolusi Konflik*, 2(2), 157–163.
- Ayu, H. R., & Mujiasih, E. (2022). Kesejahteraan Psikologis Ditinjau Dari Problem- Focused Coping Pada Karyawan PT. Pantjatunggal Knitting Mill Semarang. *Jurnal Empati*, 11(4), 245–250.
- Aziz, N. R. (2024). Peran Kecerdasan Emosional dalam Manajemen Sumber Daya Manusia : Membangun Budaya Kerja Inklusif dan Produktif. *Research Gate*, 1(1), 1–5.

- Bapenda.sumutprov.go.id. (2024). *Tentang Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara*. Bapenda.Sumutprov.Go.Id. <https://bapenda.sumutprov.go.id/website/about-us>
- Damopolli, M. Y. M. (2014). *Action Research: Teori, Model Dan Aplikasinya*. Jakarta: Kencana.
- DataIndonesia.id. (2023). *Pekerja Di Dunia Yang Mengalami Stress (2009-2022)*.
- Dewi, A. A., & Wicaksono, D. A. (2023). Efektivitas Problem-Focused Coping Dan Emotion-Focused Coping Terhadap Stress Kerja: Kajian Literatur. *Jurnal Syntax Fusion*, 3(5), 465–469.
- Dewi, L. N., Suhaeli, D., & Hidayati, L. A. (2023). Pengaruh Kemampuan Kerja , Motivasi Kerja , dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Empiris pada Puskesmas Kecamatan Candimulyo). *Borobudur Management Review Journal*, 3(1), 14–31. <https://doi.org/10.31603/bmar.v>
- Dewi, N. M. R. C. K., & Adnyani, I. G. A. D. (2020). Peran Mediasi Stres Kerja Pada Pengaruh Konflik Pekerjaan Keluarga Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *E-Jurnal Manajemen*, 9(7), 2516–2535.
- Dwiyanti, R., Na, T., & Purwidiyanti, W. (2023). Pelatihan Pola Penerapan Strategi Coping Dalam Menghadapi Masalah. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 3(4), 503–507.
- Enjelita, E., Darmayanti, N., & Aziz, A. (2020). Hubungan Konsep Diri dan Kecerdasan Emosional dengan Stres Kerja pada Pendeta Geraja Batak Karo Protestan di Wilayah Langkat. *Tabularasa: Jurnal Ilmiah Magister Psikologi*, 1(2), 123–137.
- Eristia, M., & Anastasya, Y. A. (2023). Strategi Coping Pemimpin Perempuan Dalam Menghadapi Permasalahan Perusahaan Di PT Permodalan Nasional Madani Area Aceh Utara. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 1(3), 421–437. <https://doi.org/10.2910/insight.v1i3.12660>
- Farisi, S., & Pane, I. H. (2020). Pengaruh Stress Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada Dinas Pendidikan Kota Medan. *Seminar of Social Sciences Engineering & Humaniora*, 1(1), 29–42.
- Fatima, M., & Risnawaty, W. (2023). Gambaran Strategi Coping Stress Karyawan Sistem Kerja Remote. *Jurnal Phronesis*, 12(2), 78–87.
- Fauzi, A., & Manao, M. (2023). Faktor Kebijakan Kedisiplinan Sumber Daya Manusia, Corporate Social Responsibility “CSR”, Peningkatan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Dan Tanggung Jawab Sosial Terhadap Kesejahteraan Karyawan Pada PT. SKM. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 3(2), 67–80.
- Febriani, F. A., Ramli, A. H., & Reza, H. K. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Keterikatan Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 11(2), 309–320. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v11i2.1999>
- Fitriana, N. I., Purwanto, & Rohmadi, Y. (2024). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Keharmonisan Keluarga, dan Kualitas Lingkungan Kerja

- Terhadap Stres Kerja Pada Karyawan SMA Batik Surakarta. *Technomedia Journal*, 8(1), 72–81.
- Fridayanti, Zahra, Q., & Nurdin, F. S. (2023). Stres Kerja Dan Kesiapan Untuk Berubah: Peranan Strategi Koping Sebagai Moderator. *Jurnal Psikologi*, 16(1), 145–159.
- Godeberta, A. C., Andi, & Rahardjo, J. (2023). Tingkat stres dan faktor-faktor penyebab stres pada staf kontraktor. *Jurnal Dimensi Utama Teknik Sipil*, 10(1), 1–19. <https://doi.org/10.9744/duts.10.1.1-19>
- Hafsah, K. Z., & Gunawan, A. (2023). Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja, Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Musytari*, 3(2), 1–6.
- Haliza, S. N., Nuraini, R., Issalillah, F., Darmawan, D., & Khayru, R. K. (2023). Upaya Mengoptimalkan Kinerja Karyawan Melalui Peran Kecerdasan Emosional Dan Manajemen Stres. *Jurnal Baruna Horizon*, 6(2), 68–75.
- Handayani, Y., Hidayat, & Fachrin, S. A. (2022). Faktor Yang Berhubungan Dengan Stres Kerja Pada Karyawan Pt. Prima Karya Manunggal Kabupaten Pangkep. *Window Of Public Health Journal*, 3(1), 179–189.
- Hanipah, A., Dalimunthe, N., Pertiwi, S. I., & Sitompul, H. (2023). Kontrak Kerja dalam Hukum Bisnis Ketenagakerjaan: Analisis Perlindungan Hukum Hak dan Kewajiban Para Tenaga Kerja. *Maliyah : Jurnal Hukum Bisnis Islam*, 13(1), 110–132. <https://jurnalfsh.uinsby.ac.id/index.php/maliyah/article/view/1814>
- Hasibuan, M. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, S. P. M. (2014). *Organisasi Dan Motivasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hianto, S., & Shanti, I. (2018). Dinamika Stres, Strategi Coping, Dan Dukungan Sosial Yang Diharapkan Mahasiswa Skripsi Di Universitas XYZ. *Provita Jurnal Psikologi Pendidikan*, 11(2), 41–60.
- Ibrahim, Z. M., Hidayat, R., Panjaitan, S., & Gunawan, A. (2023). Pengaruh Stres Kerja, Motivasi Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Studi Kasus PT Mitsui Kinzoku Catalysts Jakarta. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(14), 794–807.
- Ihwanti, R., & Gunawan, C. (2023). Literature Review: Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stress Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan. *Jurnal Pijar*, 1(2), 51–59.
- Ikhsan, M. F. Al, Wardianti, & Aramico, B. (2023). Analisis Faktor Risiko Stres Kerja Pada Pekerja Pengolahan Di Pabrik Kelapa Sawit Pt X Kabupaten Nagan Raya Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(1), 214–219.
- Irahana, M. A. T., & Hanurawan, F. (2021). Hubungan Antara Lokus Kendali Internal dan Strategi Coping Stress Berfokus Masalah pada Karyawan PHK. *Jurnal Flourishing*, 1(5), 395–403. <https://doi.org/10.17977/um070v1i52021p395>
- Kurniawan, I. S., & Rizki, F. Al. (2022). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Perkebunan Mitra Ogan.

Jurnal Sosial Dan Sains, 2(1), 104–110.

- Latifah, A., Salsabila, Muhajirina, D., Oktavianty, O., Wiindari, & Salianto. (2024). Pengetahuan Pekerja Konstruksi Tentang Kebijakan Dan Praktik Untuk Mencegah Dan Mengelola Stres Kerja Di PT. Berkah Bersama Property BINJAI. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7(3), 8183–8192.
- Lembong, T. A., Pangkey, M. S., & Pombengi, J. D. (2024). Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pendapatan Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(10), 1–10.
- Makatita, B., Aponno, E. H., & Hahurya, J. J. (2023). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Pada PT. Hasjrat Abadi Ambon. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 8–17.
- Malayu S.P Hasibuan. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mangowal, A. R., Pio, R. J., & Mukuan, D. D. (2022). Dampak Perubahan Jam Kerja dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Productivity*, 3(2), 120–126.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Meliawati. (2021). Determinasi stres kerja dokter gigi: beban kerja, lingkungan kerja, dukungan sosial. *Jurnal Ilmu Hukum Humaniora Dan Politik*, 1(2), 216–224.
- Mirza, R., Akmal, M. El, Rezeki, S. M., Pasaribu, R. P., & Johanna, P. (2023). Literature Review: Strategi Coping Sebagai Upaya Meningkatkan Performa Diri Bagi Mahasiswa. *Jurnal Social Library*, 3(2), 57–66.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, cetakan ke-36*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Moorhead, G. dan R. W. G. (2015). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Napitu, R., & Tarigan, W. J. (2022). Dampak Konflik dan Stress Kerja terhadap Kinerja pada PTPN IV Dolok Sinumbah. *Jurnal Manajemen Dan Sains*, 7(1), 290–298. <https://doi.org/10.33087/jmas.v7i1.395>
- Nicolas, Atrizka, D., Mellisa, & Yulvian, J. (2020). Strategy Coping Stress Ditinjau Dari Self Efficacy Pada Karyawan PT Capella Dinamik Nusantara Yang Sedang Berkuliah. *Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 5(2), 160–166.
- Notoadmojo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurhayati, I. A., & Dongoran, J. (2022). Faktor – Faktor Penyebab Stres Kerja Dan Upaya Penyelesaian Stres Kerja Pada Karyawan Di Pt Golden Flower Saat Masa Pandemi Covid-19. *Journal Of Economic, Business And Accounting*, 6(1), 1–13.
- Nuzulia, S. (2021). *Dinamika kerja*. UNNES Pers.

- Odini, L. S., & Prasetyo, A. (2023). Pengaruh Beban Kerja, Job Burnout, Dan Konflik Peran Terhadap Tingkat Stres Kerja Pada Karyawan PT. Adhi Makmur Oenggoel Insani. *Jurnal Riset Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(4), 249–266.
- Pangestuari, I., Karyatun, S., Sultoni, R. P., Saratian, E. T. P., Hidayat, T. N., & Soelton, M. (2023). Apakah Benar Perilaku Cyberloafing Akibat Beban Kerja Dan Stres Kerja Yang Berlebihan? *Jurnal Keuangan Dan Bisnis*, 21(2), 214–227.
- Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Utara.* (n.d.).
- Permatasari, V. N., Dewi, E. I., & Hadi, E. (2024). Gambaran Koping Stress pada Perempuan Pekerja di Gudang Tembakau PT. Perkebunan Nusantara X Kebun Ajung-Jember. *E-Journal Pustaka Kesehatan*, 12(2), 101–109.
- Priyoto. (2014). *Konsep Manajemen Stres*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Pryastuti, L., Jamrizal, & Musli. (2023). Dinamika Suatu Organisasi Dalam Perubahan Dan Pengelolaan Stress. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 15795–15799.
- Puspita, A., & Zakiy, M. (2020). Aspek Keadilan Organisasi dan Deviant Workplace Behavior Karyawan. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi Syariah*, 8(1), 41–62.
- Putra, D. A., & Nuradina, K. (2023). Strategi Coping dan Upaya Resiliensi Karyawan di Masa Pandemi COVID-19. *Journal of Psychology*, 1(1), 33–40.
- Putri Adhisty, S., Fauzi, A., Simorangkir, A., Dwiyantri, F., Caroline Patricia, H., & Khumairah Madani, V. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan: Stress Kerja, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja (Literature Review MSDM). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 4(1), 134–148. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v4i1.1408>
- Putri, M. A., & Puspitasari, D. (2023). Pengaruh Stres Kerja , Beban Kerja , dan Remunerasi terhadap Kinerja Karyawan Pt “ X ” Logistik Semarang. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 9(2), 501–513.
- Putri, N. A., & Sandria, F. (2023). Beban Kerja Dan Stres Kerja Mempengaruhi Kinerja Anggota Kepolisian Pada Satuan Lalu Lintas Polres Aceh Barat. *Journal of Management Science And Business Review*, 1(2), 45–65.
- Putri, Y. A. H., Sukyati, I., & Febriyanti, A. P. (2021). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stress Kerja Pada Karyawan di PT XACTI Indonesia Tahun 2021. *Jurnal Buletin Kesehatan*, 5(2), 101–110.
- Rachma, R. A., & Widyastuti. (2024). The Relationship Between Problem Focused Coping And Subjective Well-Being In Employees Of CV. *Jurnal Psikologi*, 11(1), 90–102. <https://doi.org/10.21070/psikologia.v11i1.1812>
- Rahmadani, D. A. (2022). Teori Perilaku Karyawan. *Pusdansi.Org*, 2(4), 1–8.
- Rahmah, A. H., & Fitri Wardiani. (2021). Analisis Faktor Penyebab Stres Kerja dan

- Dampaknya Pada Kinerja Karyawan Swasta Kota Samarinda di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 11(2), 225–236.
- Rahman, M. A. (2023). Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan di Universitas Yos Soedarso). *Yos Soedarso Economics Journal*, 5(2), 13–37.
- Ramadhani, R., Fikri, K., & Ramadhan, R. R. (2023). Pengaruh Kompensasi, Pengembangan Karir Dan Kompetensi Terhadap Turnover Intention Karyawan Pt. Garuda Ekspres Nusantara Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 2(1), 444–458.
- Raymond, Siregar, D. L., Putri, A. D., Indrawan, M. G., & Simanjuntak, J. (2022). Pengaruh disiplin kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada pt tanjung mutiara perkasa. *Jurnal Sistem Informasi & Manajemen*, 1(1), 129–133.
- Reppi, B., Sumampouw, O. J., & Lestari, H. (2020). Faktor-faktor Risiko Stres Kerja pada Aparatur Sipil Negara. *Journal Of Public Health*, 1(1), 33–39.
- Riani, N., & Handayani, N. S. (2020). Dampak Stres Kerja Pustakawan Pada Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 15(1), 97–114.
- Ridwan, M., Harahap, P., Sujito, Indarto, & Sulistyawati, A. I. (2023). Determinan Kepuasan Kerja Perawat Melalui Stres Kerja. *Jurnal Ekonomi*, 4(4), 1–19.
- Riznanda, W. M., & Kusumadewi, D. (2023). Hubungan Beban Kerja dengan Stres Kerja pada Karyawan Divisi Produksi PT. X. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 10(3), 792–804.
- Rosyada, D. (2020). *Penelitian Kualitatif untuk Ilmu Pendidikan*. Jakarta: Kencana.
- Saimin, Salim, N., Ariyanto, E., & Sofriana, E. (2023). Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan Di Era Digitalisasi. *Journal of Economics and Business UBS*, 12(1), 260–268.
- Saleh, F., Djafri, N., & Zulystiawati. (2023). Stres Kerja Guru Dalam Pembelajaran Daring Di Masa New Normal. *Jurnal Pendidikan Glasser*, 7(1), 68–77.
- Sandini, D., Hariyanti, I., & Maulyan, F. F. (2021). DAMPAK KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PADA IBU BEKERJA DITINJAU DARI WORK FAMILY CONFLICT DAN STRES KERJA SELAMA PANDEMIC COVID-19. *Jurnal Sain Manajemen*, 3(2), 76–82.
- Saviera, B., Hinduan, Z. R., & Abidin, Z. (2022). Strategi Koping Karyawan Yang Mengalami Phk Di Masa Pandemi. *Jurnal Psikologi*, 4(1), 1–15.
- Seno, A. B., & Rahayu, M. (2024). Regulasi Emosi Dalam Strategi Coping Stress Bagi Narapidana Dalam Pembinaan Kepribadian (Studi Kasus Rutan Kelas IIB Pandeglang). *Journal Of Management*, 17(1), 203–211.
- Setiabudi, M. L., Kirana, K. C., & Wiyono, G. (2023). Pengaruh kepemimpinan, fasilitas, dan teknologi terhadap kinerja karyawan perusahaan kontraktor. *Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Bisnis*, 9(2), 595–603.
- Setyadevi, A. P., & Hodi. (2023). Analisis Faktor Penyebab Stres Kerja Pada

- Pemandu Lalu Lintas Udara Di Airnav Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. *Jurnal Kajian Dan Penelitian Umum*, 1(4), 37–48.
- Setyo Widodo, D., & Yandi, A. (2022). Model Kinerja Karyawan: Kompetensi, Kompensasi dan Motivasi, (Literature Review MSDM). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i1.1>
- Simanjuntak, D. C. Y., Mudrika, A. H., & Tarigan, A. S. (2021). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Belmera. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 2(3), 353–365. <http://journal.unilak.ac.id/index.php/JIEB/article/view/3845%0Ahttp://dspac.e.uc.ac.id/handle/123456789/1288>
- Siswanti, D. N., Allo, I. S. L., Latumahina, L. T., & Issaniyah, A. Y. (2024). Efektivitas Psikoedukasi Strategi Mengatasi Stres Kerja Pada Karyawan PT PLN IP UBP Tello. *Jurnal Pedamas*, 2(4), 1132–1137.
- Soedarjadi. (2019). *Hak dan Kewajiban Pekerja pengusaha*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia.
- Sudja'i, Issalillah, F., Khayru, R. K., Darmawan, D., & Amri, M. W. (2021). Hubungan Modal Sosial, Modal Psikologi, Modal Diri Karyawan Dan Stres Kerja. *Jurnal Baruna Horizon*, 4(2), 84–88.
- Sugiarto, A., & Nanda, A. W. (2020). Stres Kerja: Pengaruhnya Terhadap Motivasi Kerja Dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 9(2), 276. <https://doi.org/10.23887/jish-undiksha.v9i2.21302>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sulastri, L., Yasinta, D. C., Indrayanti, W. N., & Khoerudin, A. F. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja Anggota Bawaslu Kabupaten Sumedang Dalam Mengawal Tahapan Pemilu. *Journal of Regional Public Administration*, 8(1), 51–58.
- Thalibana, Y. B. W. (2022). Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja (Literature Review Manajemen Sumberdaya Manusia). *Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 1(4), 01–09.
- Tulus, V. G., Naharia, M., & Kapahang, G. L. (2023). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Stres Kerja Karyawan Bagian Sumber Daya Manusia Pt. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Manado. *Jurnal Psikopedia*, 4(2), 141–146.
- Wibowo, S. A., & Handayani, A. (2020). Hubungan antara Dukungan Sosial dan Beban Kerja dengan Stress Kerja pada Mitra Pengemudi Ojek Online di Komunitas Gojek X. *Jurnal Prosiding Berkala Psikologi*, 2(1), 185–196.
- Widiastuti, T. L., & Mahasiswa. (2022). *Dinamika Stress Di Masa Pandemi*.
- Wintoro, A. Y., Dwiputri, R. R., Yuniarti, S., & Iskandarsyah, A. (2018). Mengenal Lebih Dekat : Stress Kerja Pada Dokter Internsip. *Journal of Psychological Science and Profesion (JPSP)*, 2(1), 67–72.
- Wiyantoro, R., & Lahamid, Q. (2022). Kinerja Karyawan: Tinjauan Pada Stress

Kerja Dan Manajemen Konflik. *Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial (JEIS)*, 01(01), 13–19.

Wood, I. (2009). *Layanan Pelanggan: Cara Praktis, Murah, dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda, Edisi Pertama*. Jakarta: Graha Ilmu.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Panduan Wawancara

A. Identitas Informan

Nama :

Jenis Kelamin :

Jabatan :

Hari/Tanggal :

A. Pertanyaan Wawancara

1. Apa saja masalah yang membuat anda merasa stres kerja di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara?
2. Apakah ada faktor-faktor eksternal yang dapat mempengaruhi stres kerja Anda?
3. Bagaimana beban kerja yang Anda rasakan dalam menjalankan tugas? Apakah beban kerja tersebut mempengaruhi tingkat stres Anda?
4. Bagaimana interaksi dan hubungan dengan rekan kerja serta atasan Anda di kantor? Apakah faktor ini berpengaruh pada tingkat stres yang Anda alami?
5. Bagaimana stres kerja yang Anda alami memengaruhi kinerja dan produktivitas Anda di tempat kerja?
6. Apakah Anda merasakan adanya perubahan dalam kesehatan fisik atau mental akibat stres kerja?
7. Apakah stres kerja memengaruhi hubungan Anda dengan rekan kerja, atasan, atau keluarga?
8. Apa saja langkah-langkah yang Anda ambil untuk mengatasi stres kerja di lingkungan Badan Pendapatan Daerah?

9. Bagaimana peran dukungan sosial, seperti dari rekan kerja atau keluarga, dalam membantu Anda mengatasi stres kerja?
10. Apakah Anda pernah mencoba metode atau teknik tertentu, seperti relaksasi, olahraga, atau meditasi, untuk mengelola stres? Jika ya, bagaimana efektifitas metode tersebut menurut Anda?



Lampiran 2 Panduan Observasi

NO	URAIAN	KETERANGAN
1	Tempat dan lokasi wawancara	
2	Perasaan responden saat wawancara	
3	Ekspresi responden saat wawancara	
4	Penampilan responden	
5	Gerak-gerik responden atau tingkah laku responden saat wawancara	
6	Benda-benda yang ada di sekitar responden saat wawancara	
7	Fisik responden	
8	Peristiwa yang terjadi pada saat wawancara	
9	Motivasi responden dalam menjawab pertanyaan	
10	Lamanya waktu wawancara	
11	Sambutan responden terhadap peneliti	

Lampiran 3 Perbandingan Responden

Responden	Ekspresi	Perasaan	Tingkah Laku	Pakaian	Motivasi	Interpretasi Intrapersonal
Responden 1 (Ibu ML)	Terlihat serius dan berpikir keras	Tenang dan percaya diri	Duduk tegak, sesekali mencatat	Pada pertemuan pertama Ibu ML menggunakan baju dinas berwarna putih, dan pada pertemuan selanjutnya menggunakan batik berwarna oranye	Termotivasi, menjawab detail	Responden ini menunjukkan keyakinan diri tinggi dan motivasi untuk memberikan informasi akurat.
Responden 2 (ER)	Tersenyum namun sesekali tampak canggung	Rileks tetapi hati-hati	Menggerak-gerakkan tangan	Bapak ER menggunakan pakaian batik, dengan dasar hijau, dan motif bunga oranye	Cukup termotivasi	Responden ini cukup terbuka tetapi hati-hati dalam menyampaikan jawaban.
Responden 3 (IH)	Wajah serius dan sering mengangguk	Fokus dan konsentrasi	Melipat tangan di meja	Pakaian yang digunakan kak IH yaitu batik berwarna dasar merah muda dengan motif bunga.	Termotivasi	Responden ini menunjukkan komitmen dan minat tinggi terhadap wawancara.

Responden 4 (FD)	Terkadang tersenyum namun lebih banyak berpikir	Gugup namun tetap ramah	Menggoyangk an pena, sesekali memandang jendela	Bapak FD menggunakan Batik dengan warna coklat hitam	Termotivasi walau ragu di awal	Responden ini menunjukkan usaha untuk menjawab meski awalnya gugup.
Responden 5 (GM)	Tampak lelah tetapi tetap menjawab	Kurang bersemangat	Duduk agak membungkuk, jarang kontak mata	GM menggunakan batik putih bercampue motif berwarna coklat, biru hitam.	Termotivasi rendah	Responden ini menunjukkan kelelahan fisik yang memengaruhi antusiasmenya.

Lampiran 4 Verbatim

Koding Wawancara Responden 1

Nama : ML (Inisial)
Usia : 53 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : PL. Sekretaris Di BAPENDA
Hari/Tanggal : Rabu, 12 Juni 2024 – Kamis, 20 Juni 2024 dan Jumat 19 Juli 2024

“Sebagai Informan Kunci”

KODING	ITER/ITEE	PERTANYAAN/PERNYATAAN
IR1-0001	ITER	Selamat siang, bagaimana kabarnya hari ini ibu?
IR1-0002	ITEE	Alhamdulillah baik
IR1-0003	ITER	Kalau boleh tau ibu di BAPENDA di bagian apa ya?
IR1-0004	ITEE	Saya bekerja sebagai PL. Sekretaris, saya bertanggung jawab atas administrasi dan kegiatan kantor.
IR1-0005	ITER	Sudah berapa lama ibu bekerja di BAPENDA?

IR1-0006	ITEE	Saya sudah bekerja disini lebih kurang sekitar 25 tahun
IR1-0007	ITER	Sudah 25 tahun ya bu
IR1-0008	ITEE	Iya
IR1-0009	ITER	Saya ingin bertanya apakah ibu pernah mengalami stres atau tekanan dalam menjalankan tugas Anda?
IR1-0010	ITEE	kalau berbicara soal itu, tentunya ada. Apalagi saat ini banyak masalah yang terjadi.
IR1-0011	ITER	Apa saja masalah yang membuat Ibu merasakan stres kerja?
IR1-0012	ITEE	Sangat banyaknya keluhan dari para staf saya mulai dari uang mereka yang sering terpakai untuk mendahulukan sesuatu tapi nanti uangnya gak diganti hingga gaji honorer yang tidak terbayar. Belum lagi pegawai yang sering bertengkar dan sering lempar melempar pekerjaan dan tanggung jawab, tidak mau bekerja sesuai jabatan dan tupoksinya. Banyak pegawai mengeluh masalah perjalanan dinas yang tidak merata jadwalnya serta tidak adil kadang yang berangkat hanya itu-itu saja orangnya. Banyak masalah yang terjadi di tahun ini, ada pegawai ASN dan Non ASN yang menggelapkan uang Pajak para Wajib Pajak yang saya tidak tau sudah berapa tahun mereka melakukan penggelapan tapi baru ketahuan sekarang yang jumlahnya baru saya ketahui di awal Juni kemaren sebesar gatau nominalnya pokoknya mencapai ratusan juta rupiah, ini sangat mengganggu kinerja, pencapaian hasil target kami dan merusak nama baik BAPENDASU, sampai saat ini kami masih mengusut kasus dan mengurus proses pemecatan pihak-pihak yang terlibat. Pegawai honorer di

		Bapenda sering mengalami keterlambatan gaji, terutama di awal tahun, di mana gaji dari Januari hingga Maret baru dibayarkan pada April. Ketika dipertanyakan, mereka justru mendapat respons yang tidak memberikan solusi. Kondisi ini terjadi setiap tahun, bahkan hingga Lebaran pun gaji sering tidak dibayarkan. Meskipun keluhan telah disampaikan kepada kepala badan, responsnya minim. Saya sebetulnya resah banyak kali masalah, tahun 2025 mau direalisasikan opsen pajak. Opsen pajak itu pungutan tambahan pajak dia ada presentasinya. misal nih opsen PKB itu dikenakan dari kabupaten/kota atas pokok PKB begitu juga BBNKB dan pajak lainnya. Katanya emang gak menambah beban masyarakat tapi menurut saya malah berdampak sekali pasti berdampak juga ke harga kendaraan baru yang pasti akan naik.
IR1-0013	ITER	Apakah ada faktor-faktor eksternal yang turut mempengaruhi stres kerja Ibu?
IR1-0014	ITEE	Masalah target PAD yaitu sejumlah pihak yang mempertanyakan realisasi PAD tahun ini yang tidak memenuhi target tahun 2024 ini, pendapatan retribusi daerah pun tidak terpenuhi, penerimaan PKB yang terealisasi hanya 65%. Di Rapat hari itu Kepala Bapenda mengatakan PKB merupakan salah satu sumber utama PAD. sementara diadakan pemutihan, tapi sosialisasi ke masyarakat masih kurang dan kita hanya mengandalkan pemutihan pajak. Target yang dikejar sekitar 25 persen dari kekurangan target, sekitar 800 sampai 900 miliar dari target pokok pajak daerah. Sangat disayangkan malah dari pihak Bapendanya sendiri yang menyediakan calo. Bagaimana masyarakat kita mau taat, bayar uang calo aja lebih besar dari uang pajak kendaraan mereka sendiri, saya sudah sering lihat kok bagaimana prosesnya, belum lagi anak anak honorer kayak kalian yang disuruh jadi calo, supaya apa, supaya ASN ini ga kena kalo ada masalah, terus kenapa anak honorer mau? karena dari kantor inipun mereka juga sangat kurang apresiasinya

IR1-0015	ITER	Bagaimana beban kerja yang Ibu rasakan dalam menjalankan tugas?
IR1-0016	ITEE	Beban kerja yang saya rasakan cukup berat karena ada banyak hal yang harus diurus, mulai dari target pajak kendaraan bermotor yang belum tercapai, sampai dengan masalah internal di kantor seperti perjalanan dinas yang tidak merata, dan juga adanya penggelapan pajak oleh beberapa pegawai. Banyak laporan juga ini dari UPT TPP mereka gak cair sudah dari bulan maret sampai sekarang, saya pun gatau, Dinas lain tidak ada kendala, tapi nanti sata coba telaah lagi ya kenapa banyak hambatan. Semua itu tentunya membuat saya stres karena tidak hanya soal kerjaan yang menumpuk, tapi juga dampaknya pada kinerja dan nama baik instansi juga harus saya pikirkan.
IR1-0017	ITER	Bagaimana interaksi dan hubungan dengan rekan kerja serta atasan Ibu di kantor? Apakah juga berpengaruh pada tingkat stres?
IR1-0018	ITEE	Hubungan saya sama rekan kerja cukup baik dan membantu ngurangin stres. Kita sering saling dukung dan bagi-bagi beban kerja. Tapi, interaksi sama atasan kadang kurang komunikatif, jadi sering bikin stres karena instruksinya sering nggak jelas.
IR1-0019	ITER	Menurut Ibu, apakah stres kerja itu bisa memengaruhi kinerja dan produktivitas di tempat kerja?
IR1-0020	ITEE	Stres kerja ini tentu ngaruh ke kinerja ya. Kalau lagi merasa tertekan, saya jadi lebih lambat nyelesain tugas dan sering bikin kesalahan. Akibatnya, produktivitas saya turun dan kurang puas sama hasil kerja sendiri.

IR1-0021	ITER	Jadi stres kerja ini berdampak pada banyak hal ya, bu?
IR1-0022	ITEE	Benar, kita kan kalau kerja itu perlu dorongan semangat. Nah kalau diri kita sendiri yang merasa tertekan, tentu akan berefek pada yang lain dan nggak fokus.
IR1-0023	ITER	Menurut ibu, ada tidak merasakan perubahan dalam kesehatan fisik atau mental akibat stres kerja?
IR1-0024	ITEE	Ada, saya sering banget sakit kepala dan ngerasa capek terus-terusan karena stres kerja. Saya juga jadi susah tidur atau kebangun tengah malam, jadinya tiap hari rasanya lelah terus.
IR1-0025	ITER	Nah kita kembali lagi nih pertanyaannya bu, apakah stres kerja memengaruhi hubungan dengan rekan kerja, atasan atau keluarga?
IR1-0026	ITEE	Stres kerja sering ngaruh ke hubungan saya sama keluarga. Pas pulang kerja, saya sering capek dan gampang marah, jadi interaksi sama keluarga jadi kurang enak. Saya berusaha banget buat nggak ngebawa stres kerja ke rumah, tapi kadang susah ya.
IR1-0027	ITER	Jadi, apa saja langkah-langkah yang ibu ambil untuk mengatasi stres kerja?
IR1-0028	ITEE	Buat ngatasi stres, saya coba atur jadwal kerja saya lebih baik. Saya bikin daftar tugas harian dan pastiin ada waktu buat istirahat. Selain itu, saya juga berusaha rutin olahraga dan jaga pola makan yang sehat.

IR1-0029	ITER	Kemudian bagaimana peran dukungan sosial, seperti dari rekan kerja atau keluarga, dalam membantu ibu mengatasi stres kerja?
IR1-0030	ITEE	Dukungan dari rekan kerja sangat membantu saya mengatasi stres. Mereka sering sharing pengalaman dan kasih saran soal cara mengatur beban kerja. Selain itu, keluarga saya juga selalu dukung dengan kasih dorongan moral dan pastiin saya punya waktu buat santai di luar kerja.
IR1-0031	ITER	Bagaimana Anda mengatasi stres dan kecemasan dalam menjalankan tugas sebagai PL. Sekretaris di BAPENDA?
IR1-0032	ITEE	Ada, saya sudah coba meditasi dan olahraga rutin. Meditasi bikin saya lebih tenang dan ngurain kecemasan. Olahraga seperti jogging juga efektif banget buat ngurain ketegangan dan bikin suasana hati lebih baik. Saya merasa lebih bertenaga dan lebih siap ngadepin stres setelah rutin lakuin dua hal ini.
IR1-0033	ITER	Oohh, meditasi dan olahraga rutin ya?
IR1-0034	ITEE	Iya, saya merasa sangat membantu.
IR1-0035	ITER	Baiklah, Terima kasih banyak, Bu ML, atas waktu dan kesediaan Anda untuk berbagi pengalaman dan pengetahuan dengan saya.
IR1-0036	ITEE	Sama-sama, saya senang bisa membantu.

IR1-0037	ITER	Ya, saya sangat berharap demikian. Sekali lagi, terima kasih banyak Bu. Selamat siang
IR1-0038	ITEE	Sama-sama, selamat siang.



Koding Wawancara Responden 2

Nama : ER (Inisial)
Usia : 53 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Jabatan : Staff Bidang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di BAPENDA
Hari/Tanggal : Kamis, 11 Juli 2024

KODING	ITER/ITEE	PERTANYAAN/PERNYATAAN
IR1-0039	ITER	Selamat siang, bagaimana kabarnya hari ini bapak?
IR1-0040	ITEE	Alhamdulillah baik
IR1-0041	ITER	Kalau boleh tau bapak di BAPENDA di bagian apa ya?
IR1-0042	ITEE	Saya bekerja sebagai Staff Bidang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di BAPENDA
IR1-0043	ITER	Berapa usia bapak sekarang?
IR1-0044	ITEE	Saya berusia 53 tahun
IR1-0045	ITER	Saya ingin bertanya apakah bapak pernah mengalami stres kerja dalam menjalankan tugas Anda?

IR1-0046	ITEE	Tentunya pernah namanya kita bekerja, pasti pernah merasakan stress apalagi tupoksi saya merencanakan target pendapatan
IR1-0047	ITER	Kira-kira apa saja masalah yang membuat bapak merasakan stres kerja? Apakah ada faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja Anda?
IR1-0048	ITEE	Saya sudah pusing bolak balik dipanggil oleh Kepala Badan dengan masalah Target Pendapatan, belum lagi tidak ada kerja sama antar Kepala UPTD tahun ini, para pegawai selalu apa ya istilahnya sikut sikutan tspi tidak jelas selalu iri dan dengki dengkan.
IR1-0049	ITER	Kemudian apakah ada faktor-faktor eksternal yang turut mempengaruhi stres kerja buat bapak? Misalnya, apakah ada faktor-faktor yang mempengaruhi kondisi fisik atau mental Anda, seperti usia, kesehatan, atau tekanan dari lingkungan kerja?
IR1-0050	ITEE	Di umur yang udah ga muda lagi ini kadang kan kondisi fisik saya juga ga baik tapi kan saya harus tetap jaga penampilan saya biar tetep ganteng dan stedy kan ya hahaha.
IR1-0051	ITER	Nah kalau begitu bagaimana beban kerja yang bapak rasakan dalam menjalankan tugas? Apakah beban kerja yang Anda rasakan mempengaruhi kesehatan atau kondisi bapak?
IR1-0052	ITEE	Inilah yang saya maksud tadi, kesehatan kadang-kadang menjadi masalah. karena apa kan saya sering rapat juga harus jaga kesehatan dan penampilan, karena kita dituntut harus tetap produktif yah pokoknya gitu lah.

IR1-0053	ITER	Bagaimana dengan interaksi dan hubungan dengan rekan kerja serta atasan di kantor? Apakah ada konflik atau kesalahpahaman dengan rekan kerja atau atasan yang mempengaruhi stres bapak?
IR1-0054	ITEE	Interaksi saya dengan rekan kerja cukup profesional, tapi nggak terlalu dekat. Saya rasa hubungan yang kurang akrab ini bikin saya kurang nyaman dan kadang nambah stres jika ada masalah yang harus diselesaikan bareng.
IR1-0055	ITER	Apa yang membuat bapak merasa kurang nyaman dengan hubungan yang kurang akrab dengan rekan kerja?
IR1-0056	ITEE	Tapi, saya cukup beruntung punya atasan yang pengertian dan selalu siap bantu. Apakah ada hal-hal yang membuat bapak merasa bahwa atasan Anda sangat pengertian dan siap bantu?
IR1-0057	ITER	Apakah ada perubahan dalam cara kerja atau hasil kerja yang mempengaruhi kualitas kerja atau kekurangan sumber daya yang dapat mempengaruhi kualitas kerja?
IR1-0058	ITEE	Kalau itu pasti, karena setiap perusahaan memiliki target yang dicapai. Artinya kalau kinerja kita nggak bagus, ya ini bisa berefek pada kualitas kerja kita.
IR1-0059	ITER	Apakah bapak merasakan adanya perubahan dalam kesehatan fisik atau mental akibat stres kerja? Seperti perubahan pola tidur, nafsu makan, energi yang mempengaruhi kesehatan fisik atau bahkan perilaku yang mempengaruhi kesehatan mental?

IR1-0060	ITEE	Sejak mengalami stres kerja, saya jadi lebih gampang cemas dan susah rileks. Kesehatan mental saya terganggu dan saya jadi lebih mudah marah atau frustrasi, bahkan dalam situasi yang sebenarnya biasa aja.
IR1-0061	ITER	Apakah stres kerja itu memengaruhi hubungan bapak dengan rekan kerja, atasan atau keluarga?
IR1-0062	ITEE	Di tempat kerja, stres bikin saya menjadi lebih defensif terhadap rekan kerja dan atasan. Saya jadi lebih gampang tersinggung dan kadang kurang sabar saat berinteraksi. Untungnya, saya coba jaga hubungan keluarga tetap baik dengan ngobrol terbuka tentang masalah yang saya hadapi.
IR1-0063	ITER	Apakah ada strategi atau taktik yang dapat digunakan untuk mengatasi stres kerja dan meningkatkan hubungan dengan rekan kerja, atasan atau keluarga?
IR1-0064	ITEE	Kalau saya sering ngobrol dengan rekan kerja dan atasan tentang beban kerja dan masalah yang saya hadapi. Komunikasi terbuka membantu ngurangin stres karena kita bisa cari solusi bareng. Selain itu, saya juga latihan teknik relaksasi seperti pernapasan dalam dan meditasi buat jaga ketenangan.
IR1-0065	ITER	bagaimana keluarga atau rekan kerja membantu Anda mengatasi stres kerja?
IR1-0066	ITEE	Keluarga punya peran penting dalam mengatasi stres saya. Mereka kasih saya ruang dan waktu buat istirahat dan mereka juga dengerin keluhan saya tentang kerjaan tanpa

		menghakimi. Dukungan emosional dari keluarga bikin saya merasa lebih baik dan lebih siap ngadepin stres di tempat kerja.
IR1-0067	ITER	apakah bapak pernah mencoba metode atau teknik tertentu untuk mengelola stres?
IR1-0068	ITEE	Saya coba teknik relaksasi kayak pernapasan dalam dan yoga. Pernapasan dalam bikin saya tetap tenang saat stres, sementara yoga ngurangin ketegangan otot dan ningkatin fleksibilitas. Saya merasa kedua cara ini cukup efektif buat ngurangin stres dan bikin saya lebih rileks.
IR1-0069	ITER	Apa yang bapak rasakan setelah mempraktikkan teknik relaksasi seperti pernapasan dalam dan yoga?
IR1-0070	ITEE	Yang pasti lebih tenang dan rileks, badan juga jadi lebih sehat.
IR1-0071	ITER	Baiklah, mungkin sampai sini saja wawancara kita. Sebelumnya terima kasih atas kesediaan Bapak untuk berpartisipasi dalam wawancara ini.
IR1-0072	ITEE	Sama-sama
IR1-0073	ITER	selamat siang bapak
IR1-0074	ITEE	siang

Koding Wawancara Responden 3

Nama : IH (Inisial)
Usia : 35 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : Staff Bidang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di BAPENDA
Hari/Tanggal : Jumat, 12 Juli 2024

KODING	ITER/ITEE	PERTANYAAN/PERNYATAAN
IR1-0075	ITER	Selamat siang kak
IR1-0076	ITEE	Siang dek
IR1-0077	ITER	Kalau boleh tau kakak menjabat di BAPENDA bagian apa ya?
IR1-0078	ITEE	Kakak bagian Staff Bidang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di BAPENDA
IR1-0079	ITER	Oke kak, sebelumnya saya mau bertanya apakah kakak pernah mengalami stres kerja?
IR1-0080	ITEE	Oh kalau itu pasti pernah, apalagi tupoksi kakak ini mengerjakan pengeluaran anggaran Bidang PKB
IR1-0081	ITER	Kira-kira apa masalah yang membuat kakak merasakan stres kerja?

IR1-0082	ITEE	Kakak sebenarnya sudah pusing sekali mengurus anggaran ini, apalagi angkanya sering kali tidak balance. Kakak kerja sendiri, dek, dulu ada teman yang bantu, kami berdua mengerjakannya. Tapi sekarang dia sudah pindah ke PU, jadi kakak kelabakan sendiri karena tidak ada yang membantu.
IR1-0083	ITER	Apa yang membuat kakak merasa kelabakan sendiri dalam mengurus anggaran?
IR1-0084	ITEE	Kan kakak bikin SPJ juga kan dek, nah ini lebih pusing lagi kan ngatur siapa yang mau pergi, kakak berusaha adil nih bagi-baginya kan harus rata biar semuanya kebagian pergi perjalanan dinas, eh tapi taulah kan atasan kadang maunya yang pergi tuh itu itu aja, jadi sering juga kakak dimusuhin orang seruangan ini, satu ruangan padahal kakak pun gabisa berbuat apa-apa kan.
IR1-0085	ITER	Kemudian apa aja sih faktor-faktor yang turut mempengaruhi stres kerja kakak?
IR1-0086	ITEE	Tunjangan kakak pun ga seberapa tapi capeknya lah mengerjakan SPJ SPJ ini, sendirian pula itu, yang pergi perjalanan dinas ini pun Cuma mau terima bersih aja, ngerjain bantu-bantu mana mau dek, yang penting uang perjalanan dinas aman masuk kantong.
IR1-0087	ITER	Apa yang membuat kakak merasa bahwa tunjangan tidak sepadan dengan pekerjaan yang dilakukan?
IR1-0088	ITEE	Tunjangan kakak pun ga seberapa tapi capeknya lah mengerjakan SPJ SPJ ini, sendirian pula itu.
IR1-0089	ITER	Bagaimana kakak menghadapi situasi di mana orang lain hanya ingin menerima uang perjalanan dinas tanpa mau membantu?

IR1-0090	ITEE	Yang pergi perjalanan dinas ini pun Cuma mau terima bersih aja, ngerjain bantu-bantu mana mau dek, yang penting uang perjalanan dinas aman masuk kantong.
IR1-0091	ITER	Apa yang kakak harapkan dari orang lain untuk membantu mengurangi stres kerja?
IR1-0092	ITEE	Kakak sih berharapnya ada lah yang bantu untuk bongkar, tapi pegawai tuh banyak kali akalnya, capek juga kk soalnya.
IR1-0093	ITER	Nah kalau begitu bagaimana beban kerja yang kakak rasakan dalam menjalankan tugas?
IR1-0094	ITEE	Yah gimana ya, sekarang beban kerja yang kakak rasakan makin berat, apalagi kawan yang dulu bantu kakak udah pindah kerja. Kakak sekarang harus mengurus pengeluaran anggaran sendiri, terus mengatur SPJ juga jadi tantangan besar. Karena kakak harus adil dalam membagi perjalanan dinas, tapi atasan malah maunya yang pergi orang-orang itu saja. Tapi atasan malah maunya yang pergi orang-orang itu saja.
IR1-0095	ITER	Apa yang kakak rasakan ketika menghadapi beban kerja yang sangat berat dan tidak sepadan dengan tunjangan?
IR1-0096	ITEE	Tunjangan yang kakak dapat pun nggak seberapa dibandingkan dengan capeknya mengurus semuanya sendirian. Dah stres kali lah kakak
IR1-0097	ITER	Bagaimana beban kerja mempengaruhi tingkat stres kakak?
IR1-0098	ITEE	Iya jelas beban kadang bener-bener buat kakak stress.

IR1-0099	ITER	kalau interaksi dan hubungan dengan rekan kerja serta atasan kakak di kantor gimana kak?
IR1-0100	ITEE	Hubungan kakak dengan rekan kerja serta atasan di kantor bisa dibilang bagus lah. tapi kalau sama rekan kerja lainnya ya, kadang bagus.
IR1-0101	ITER	Apa yang membuat hubungan dengan rekan kerja lainnya menjadi kurang harmonis?
IR1-0102	ITEE	Cuman ya sering ada konflik juga karena kakak kan buat SPJ, jadi orang itu sering iri, kok itu-itu aja orangnya yang pergi dinas. Itulah yang buat hubungan kakak sama rekan kerja jadi kurang harmonis, kadang kakak merasa sendirian menghadapi beban pekerjaan.
IR1-0103	ITER	Bagaimana stres kerja yang kakak alami memengaruhi kinerja dan produktivitas di tempat kerja?
IR1-0104	ITEE	Kalau lagi stres, kakak sering kehilangan motivasi. Ini bikin kakak kurang semangat nyelesain tugas dan sering nunda-nunda pekerjaan. Sampek kadang kakak ngerasa produktivitas turun dan target yang seharusnya bisa tercapai tepat waktu jadi terlambat.
IR1-0105	ITER	Apakah kakak juga merasakan adanya perubahan dalam kesehatan fisik atau mental akibat stres kerja?
IR1-0106	ITEE	Kakak kalok stres sering merasa nggak enak badan, seperti sering sakit punggung dan masalah pencernaan.
IR1-0107	ITER	Bagaimana stres kerja mempengaruhi kemampuan kakak dalam beraktivitas di luar kerja?

IR1-0108	ITEE	Kakak juga jadi merasa kurang berenergi dan berdampak pada kemampuan dalam beraktivitas di luar kerja.
IR1-0109	ITER	Apakah stres kerja tersebut memengaruhi hubungan dengan rekan kerja, atasan atau keluarga?
IR1-0110	ITEE	Ya, itu berdampak sama hubungan kakak di rumah dan di kantor. Sampek kadang sulit memisahkan pekerjaan dari kehidupan pribadi, jadi masalah pekerjaan sering terbawa ke rumah dan mempengaruhi hubungan dengan keluarga. Tapi alhamdulillahnya keluarga kakak selalu ada untuk memberikan dukungan dan semangat.
IR1-0111	ITER	Bagaimana stres kerja mempengaruhi komunikasi dengan rekan kerja dan atasan?
IR1-0112	ITEE	Kalau stres itu terjadi di kantor pasti kakak merasa kurang komunikasi dengan rekan kerja dan atasan.
IR1-0113	ITER	Apa saja langkah-langkah yang kakak ambil untuk mengatasi stres kerja di lingkungan kerja?
IR1-0114	ITEE	Kakak sih biasanya menyisihkan waktu untuk hobi dan aktivitas di luar kerja yang bisa dinikmati. Jadi kakak bisa melepaskan stres dan kembali ke pekerjaan dengan pikiran yang segar. Kakak juga sering ikut pelatihan manajemen stres yang disediakan oleh perusahaan.
IR1-0115	ITER	Bagaimana peran dukungan sosial seperti dari rekan kerja atau keluarga, dalam membantu kakak mengatasi stres kerja?

IR1-0116	ITEE	Jujur aja di kantor kakak merasa kurang mendapat dukungan. Apalagi setelah kawan yang dulu membantu pindah, kakak harus mengurus pengeluaran anggaran dan SPJ sendiri.
IR1-0117	ITER	Bagaimana reaksi rekan kerja lainnya terhadap situasi kakak?
IR1-0118	ITEE	Banyak rekan kerja yang ngk mau membantu dan beberapa malah memusuhi kakak karena masalah perjalanan dinas yang sebenarnya di luar kendali kakak.
IR1-0119	ITER	Bagaimana dukungan dari keluarga membantu kakak mengatasi stres kerja?
IR1-0120	ITEE	Untungnya, keluarga sangat mendukung, terutama dalam memberikan semangat di rumah. Meskipun pekerjaan di kantor berat, setidaknya keluarga selalu ada untuk mendengarkan dan memberi dukungan moral, yang sangat membantu kakak dalam menghadapi tekanan kerja.
IR1-0121	ITER	Apakah kakak pernah mencoba metode atau teknik tertentu untuk mengelola stres?
IR1-0122	ITEE	Kakak juga sering mencoba olahraga, terutama bersepeda. Karena bersepeda itu nggak cuma bikin kakak lupa masalah pekerjaan, tapi bikin suasana hati lebih baik.
IR1-0123	ITER	Apa yang membuat kakak belum mencoba meditasi atau teknik relaksasi lain secara rutin?
IR1-0124	ITEE	Kakak memang belum mencoba meditasi atau teknik relaksasi lain secara rutin.
IR1-0125	ITER	Okelah kak, mungkin untuk meditasi dan lainnya bisa dicoba untuk kedepannya. Mungkin untuk wawancaranya sampai disini aja. Terima kasih atas waktu dan kesediaan kakak dalam berpartisipasi. Selamat siang kak.

IR1-0126	ITEE	Iya dek, sama-sama. Selamat siang kembali
-----------------	-------------	---

Koding Wawancara Responden 4

Nama : FD (Inisial)
Usia : 38 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Jabatan : Staff Bidang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di BAPENDA
Hari/Tanggal : Jumat, 19 Juli 2024

KODING	ITER/ITEE	PERTANYAAN/PERNYATAAN
IR1-0127	ITER	Selamat siang bang
IR1-0128	ITEE	Siang dek, ada yang bisa abg bantu?
IR1-0129	ITER	Kalau boleh tahu abang menjabat di BAPENDA bagian apa ya?
IR1-0130	ITEE	Abang bagian Staff Bidang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di BAPENDA
IR1-0131	ITER	Oke bang, sebelumnya saya mau bertanya apakah abang pernah mengalami stres kerja?

IR1-0132	ITEE	Masalahku nggak terlalu banyak sih dek.
IR1-0133	ITER	Kira-kira apa masalah yang membuat abang merasakan stres kerja?
IR1-0134	ITEE	Paling-paling kalau wajib pajak membludak antrian lah kan, dan berkas banyak, aku susah main game dek. Paling aku ribetnya kalau ngantor nganter berkas keringanan ke kepala badan lah dek, lebih ke susah minta tanda tangan sama jawabin pertanyaan bapak kepala badan.
IR1-0135	ITER	Kemudian apakah ada faktor-faktor eksternal yang turut mempengaruhi stres kerja abang?
IR1-0136	ITEE	Kalau di rumah tuh nggak bisa main game pasti dimarahin istriku. Kadang jadinya aku pulang ke rumah tuh suka malam-malam kali, karena kupuaskan dulu main game di kantor, nah nanti bohonglah sama istriku bilang pulang lama tuh karena banyak pekerjaan, bukan karena main game. Terus tunjangan nih lama kali di-transfer ke rekening abang.
IR1-0137	ITER	Nah kalau begitu bagaimana beban kerja yang abang rasakan dalam menjalankan tugas? Kira-kira, beban kerja itu mempengaruhi tingkat stres abang, tidak?
IR1-0138	ITEE	Untung stafku ada dua orang perempuan. Masalah uang alhamdulillah nggak ada masalah sih maksudnya di sini uang pajak, wajib pajak itu aku nggak pernah ambil untung yang di luar batas.
IR1-0139	ITER	Bagaimana interaksi dan hubungan dengan rekan kerja serta atasan di kantor? Apakah faktor ini berpengaruh pada tingkat stres yang abang alami?

IR1-0140	ITEE	Hubungan sama rekan kerja sama atasan ya baiklah. Kami sering bekerja sama dan atasan saya sangat mendukung. Karena hubungan yang positif ini, saya merasa stres kerja bisa lebih terkendali dan nggak terlalu berat.
IR1-0141	ITER	Kalau begitu, stres itu dapat dikontrol apabila adanya komunikasi yang baik?
IR1-0142	ITEE	Ya komunikasi itu penting supaya kita berbagi keluhan kesah masing-masing. Biar nggak penat kali lah.
IR1-0143	ITER	Bagaimana stres kerja mampu memengaruhi kinerja dan produktivitas abang di tempat kerja?
IR1-0144	ITEE	Stres sebenarnya bikin abang termotivasi untuk kerja lebih keras karena abang nggak mau gagal. Tapi meski bisa tetap produktif, kualitas kerja abang mungkin nggak setinggi yang abang harapkan karena kerja di bawah tekanan besar.
IR1-0145	ITER	Apakah abang merasa adanya perubahan dalam kesehatan fisik atau mental akibat stres kerja?
IR1-0146	ITEE	Secara fisik, abang merasa lebih cepat lelah dan daya tahan tubuh menurun. Abang juga lebih sering cemas dan susah berkonsentrasi yang bikin merasa nggak sehat secara mental.
IR1-0147	ITER	Apakah stres kerja itu memengaruhi hubungan dengan rekan kerja, atasan, atau keluarga?
IR1-0148	ITEE	Abang merasa stres kerja sering bikin abang kurang sabar dan lebih sensitif saat berinteraksi dengan rekan kerja. Hubungan profesional bisa jadi tegang ketika kita merasa tertekan. Tapi,

		abang berusaha menjaga hubungan abang dengan keluarga tetap stabil dengan cara berbicara tentang stres yang dialami dan mencari dukungan dari mereka.
IR1-0149	ITER	Apa saja langkah-langkah yang abang ambil untuk mengatasi stres kerja di lingkungan kerja?
IR1-0150	ITEE	Abang coba untuk menetapkan batasan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dengan cara tidak membawa pekerjaan pulang ke rumah. Di tempat kerja, abang juga membagi tugas besar jadi bagian-bagian kecil agar lebih mudah dikelola. Selain itu, abang sering melakukan aktivitas fisik seperti jogging atau yoga untuk mengurangi ketegangan.
IR1-0151	ITER	Bagaimana peran dukungan sosial, seperti dari rekan kerja atau keluarga, dalam membantu abang mengatasi stres kerja?
IR1-0152	ITEE	Dukungan sosial dari keluarga sangat penting ya bagi abang. Mereka membantu abang menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dengan memberi dorongan dan memahami saat abang merasa stres. Dukungan dari rekan kerja juga bermanfaat saat kami bekerja sama untuk menyelesaikan proyek-proyek.
IR1-0153	ITER	Apakah abang pernah mencoba metode tertentu untuk mengelola stres?
IR1-0154	ITEE	Meditasi sih yang abang coba dan cukup bermanfaat. Dengan meditasi, abang bisa lebih fokus dan merasa lebih tenang. Namun, abang masih kesulitan untuk melakukannya secara konsisten. Meskipun ada tantangan, meditasi membantu abang dalam mengelola stres.
IR1-0155	ITER	Terima kasih banyak, bang, atas waktu dan jawabannya. Semoga selalu sehat dan sukses ya, bang!

IR1-0156	ITEE	Sama-sama, dek. Semoga wawancaranya bermanfaat ya.
----------	------	--



Koding Wawancara Responden 5

Nama : GM (Inisial)
Usia : 33 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Jabatan : Staff Bidang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di BAPENDA
Hari/Tanggal : Jumat, 19 Juli 2024

KODING	ITER/ITEE	PERTANYAAN/PERNYATAAN
IR1-0157	ITER	Selamat siang bang
IR1-0158	ITEE	Siang dek
IR1-0159	ITER	Kalau boleh tahu abang menjabat di BAPENDA bagian apa ya?
IR1-0160	ITEE	Abang bagian Staff Bidang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di BAPENDA
IR1-0161	ITER	Oke bang, sebelumnya saya mau bertanya apakah abang pernah mengalami stres kerja?
IR1-0162	ITEE	Sepertinya pernah, karena menurut abang ini wajar terjadi.
IR1-0163	ITER	Kira-kira apa masalah yang membuat abang merasakan stres kerja?

IR1-0164	ITEE	Dulunya di kisaran jadi ajudannya KUPT, karena bapak udah pensiun, jadi abang alhamdulillah dapet rezeki pindah ke BAPENDA. Baru 6 bulan sih, dek, dari akhir tahun 2023 kemarin abang pindah. Ya menyesuaikan suasana di sini lah. Sejauh ini abang bantu-bantu ngerjain NJKB, tapi per Juni ini Bapak SN yang dulunya ngerjain NJKB mau pensiun kan dan udah mulai nggak aktif masuk kantor. Jadi abang harus belajar banyak. Tau kan, berkas NJKB banyak dan gimana tebalnya. Abang lihatnya aja udah pusing. Pasti nanti awal-awal tahun banyak revisi terus, mana sesepuhnya udah pensiun.
IR1-0165	ITER	Kemudian apakah ada faktor-faktor eksternal yang turut mempengaruhi stres kerja abang?
IR1-0166	ITEE	Ada, seperti masalah keluarga, contohnya perbedaan pendapat dengan istri. Ini tetap mempengaruhi fokus abang di kantor. Stres dari rumah sering terbawa ke tempat kerja dan membuat abang lebih mudah merasa tertekan.
IR1-0167	ITER	Nah kalau begitu bagaimana beban kerja yang abang rasakan dalam menjalankan tugas? Kira-kira, beban kerja itu mempengaruhi tingkat stres abang, tidak?
IR1-0168	ITEE	Beban kerja abang cukup bervariasi. Tapi untuk sekarang ya mungkin masih masalah NJKB, karena kan abang masih harus banyak belajar dan menyesuaikan diri juga, apalagi sepuh-sepuhnya udah pada pensiun.
IR1-0169	ITER	Nah, bagaimana interaksi dan hubungan dengan rekan kerja serta atasan abang di kantor?

IR1-0170	ITEE	Pusinglah abang, apalagi di sini rekan kerjanya pun pada pelit-pelit, nggak mau ngajarin apalagi ngebantu kita. Jadi ya cuma bisa ngandalkan diri sendiri lah. Tapi syukurnya sesepuh abang baik jadi masih bisa tanya-tanya.
IR1-0171	ITER	Bagaimana stres kerja yang abang alami memengaruhi kinerja dan produktivitas di tempat kerja?
IR1-0172	ITEE	Waktu itu abang merasa stres membuat lebih cepat lelah, baik secara fisik maupun mental. Ini berdampak pada kinerja karena abang nggak bisa bekerja secepat dan seefisien biasanya. Produktivitas abang menurun dan butuh waktu untuk menyelesaikan tugas.
IR1-0173	ITER	Apakah abang juga merasakan adanya perubahan dalam kesehatan fisik atau mental akibat stres kerja?
IR1-0174	ITEE	Ya, abang seperti merasakan penurunan berat badan yang signifikan dan kehilangan nafsu makan. Selain itu, abang jadi mudah merasa tertekan dan suasana hati abang sering tidak stabil.
IR1-0175	ITER	Jadi, apakah stres kerja ini memengaruhi hubungan abang dengan rekan kerja, atasan atau keluarga?
IR1-0176	ITEE	Stres kerja memengaruhi hubungan abang dengan atasan karena abang sering merasa frustrasi dan kurang bersemangat. Dampaknya juga terasa pada hubungan keluarga karena abang sering pulang dalam keadaan stres yang membuat interaksi dengan keluarga jadi kurang berkualitas.
IR1-0177	ITER	Bagaimana cara abang mengontrol permasalahan tersebut?

IR1-0178	ITEE	Abang berusaha beristirahat dan mengelola stres agar tidak terlalu mempengaruhi hubungan pribadi abang.
IR1-0179	ITER	Apa saja langkah-langkah yang abang ambil untuk mengatasi stres kerja di lingkungan kerja?
IR1-0180	ITEE	Kalau abang sih memanfaatkan dukungan dari program kesejahteraan perusahaan, seperti konseling dan pelatihan manajemen stres. Abang juga berusaha menjaga keseimbangan kerja dan kehidupan dengan mengambil cuti atau libur saat diperlukan untuk menghindari kelelahan. Berbicara dengan teman atau keluarga juga membantu abang merasa lebih baik.
IR1-0181	ITER	Adakah peran dukungan sosial yang membantu abang mengatasi stres kerja?
IR1-0182	ITEE	Pastinya ada, yang jelas itu pertama dukungan keluarga dan rekan kerja. Keluarga memberikan stabilitas emosional dan sering memberikan nasihat praktis tentang cara mengelola pekerjaan dan kehidupan sehari-hari.
IR1-0183	ITER	Apakah abang pernah mencoba teknik tertentu untuk mengelola stres?
IR1-0184	ITEE	Abang mungkin mencoba olahraga ringan dan teknik relaksasi. Olahraga membantu meningkatkan energi dan mengurangi stres, sedangkan musik kan memberikan ketenangan dan mengalihkan pikiran dari stres.
IR1-0185	ITER	Terima kasih banyak, bang, atas waktu dan jawabannya. Semoga selalu sehat dan sukses ya, bang!
IR1-0186	ITEE	Sama-sama, dek. Semoga wawancaranya bermanfaat ya.

Lampiran 5 *Informed Consent*

INFORMED CONSENT **SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :
Umur :
Alamat :

Saya yang tersebut diatas menyatakan SETUJU dan BERSEDIA untuk terlibat dan berpartisipasi aktif dalam proses wawancara yang dilakukan untuk suatu penelitian yang berkaitan dengan *coping stress* pada pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara sebagai informan. Dalam kegiatan ini, saya telah menyadari, dan memahami dan menerima bahwa:

1. Saya bersedia terlibat penuh dan aktif selama proses wawancara berlangsung.
2. Saya diminta untuk memberikan informasi yang sejujur-jujurnya berkaitan dengan pertanyaan yang akan diajukan.
3. Identitas dan informasi yang saya berikan akan DIRAHASIAKAN dan tidak akan disampaikan secara terbuka kepada umum.
4. Saya menyetujui adanya perekaman selama proses wawancara berlangsung dengan jaminan informasi pribadi saya dirahasiakan.
5. Guna menunjang kelancaran proses yang akan dilaksanakan, maka segala hal yang terkait dengan waktu akan disepakati bersama.

Adapun keuntungan dan kekurangan berpartisipasi dalam proses wawancara ini adalah:

1. Kelebihannya dapat membantu mahasiswa dalam melakukan penelitian dengan memberikan informasi yang diperlukan dan berbagi pengalaman dalam konteks ilmiah.
2. Jika peneliti mengetahui dan mampu, maka peneliti akan berusaha memberi masukan atau solusi jika responden membutuhkan.
3. Kekurangannya yaitu banyak waktu yang tersita untuk proses wawancara yang dilakukan dengan waktu yang bertahap dan responden akan diberi pertanyaan dari hal yang umum sampai yang khusus dan responden harus mengatakan dengan sejujur-jujurnya.

Dan sebagai ucapan terima kasih dari peneliti kepada responden, maka peneliti akan memberi cenderamata diakhir proses wawancara. Dalam menandatangani lembar ini, saya TIDAK ADA PAKSAAN dari pihak manapun sehingga saya bersedia untuk mengikuti proses wawancara ini dari awal hingga selesai serta menerima segala hal terkait dengan pelaksanaan kegiatan ini, dan jika saya tidak nyaman dengan proses wawancara ini saya bisa berhenti menjadi responden.

Peneliti

Medan,
Responden



**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
BADAN PENDAPATAN DAERAH**

Jl. Sisingamangaraja Km. 5,5 Telp. (061) 7865586 - 7867776
MEDAN

Medan, 04 Juni 2024

Nomor : 400.14.5.9/ 1212 /BAPENDASU/ VI /2024
Sifat : Penting
Lampiran :
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Yth. Wakil Bidang Penjamin Mutu Akademik
Universitas Medan Area

di -

Medan.

Sehubungan dengan Surat Wakil Bidang Penjamin Mutu Akademik Universitas Medan Area Nomor 964/PPS-UMA/WDI/01/VI/2024 tanggal 03 Juni 2024 Perihal Izin Penelitian dengan ini di beritahukan bahwa Mahasiswa:

Nama : Iklila Dara Risani
NPM : 211804049
Program Studi : Magister Psikologi

Dapat di terima untuk melaksanakan Izin Penelitian di Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Demikian kami sampaikan untuk dapat dipergunakan selanjutnya.

Kepala Badan,
Sekretaris
Hj. Lubis, S. Sos
Kebina Tingkat I
NIP.19670901 198903 2 008



**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
BADAN PENDAPATAN DAERAH**

Jl. Sisingamangaraja Km. 5,5 Telp. (061) 7865586 - 7867776
MEDAN

Medan, 24 Juli 2024

Nomor : 400.14.5.4/1610/BAPENDASU/VII/2024
Sifat : Penting
Lampiran :
Perihal : Selesai Penelitian

Yth. Wakil Bidang Penjamin Mutu Akademik
Universitas Medan Area

di -

Medan.

Menindaklanjuti Surat Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor: 400.14.5.4/1212/BAPENDASU/VI/2024 tanggal 04 Juni 2024 Perihal Permohonan Izin Penelitian dengan ini disampaikan bahwa Mahasiswa dibawah ini :

Nama : Iklila Dara Risani
NPM : 211804049
Program Studi : Magister Psikologi

Telah selesai melakukan Penelitian di Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara dengan benar dan baik terhitung mulai tanggal 04 Juni s/d 22 Juli 2024 dengan judul: "Dinamika Stress Kerja Pada Pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara".

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

An. Kepala Badan,
Pdt. Sekretaris
Yusa Lubis, S. Sos
Pembina Tingkat I
NIP.19670901 198903 2 008