

HUBUNGAN *CO-WORKER SUPPORT* DENGAN STRES KERJA PADA PEKERJA DEPARTEMEN *NON-CASH OPERATIONAL* DI PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK

Zilva Ananda, Putri Handayani

Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul,
Jl. Arjuna Utara No. 9, Kebon Jeruk, DKI Jakarta 11510
Correspondence author: zilva.anandaf@gmail.com

Abstract

Job stress is a feeling of pressure experienced by employees in dealing with their work as a result of an imbalance between individual characteristics and the demands of the job and the environment that has an impact on the behavior and physical and psychological conditions of the employee. Support from co-workers can affect one's perception of the work environment. This study aims to determine the relationship between co-workers' social support and work stress experienced by Non-Cash Operational Department workers at Gedung D Sentra Mandiri. This type of research is quantitative with a cross-sectional study design. The population in this study is the Non-Cash Operational Department workers, amounting to 65 people. The sample used in this study amounted to 55 people who were selected using a total sampling technique with the exclusion criteria of workers who had become respondents in the preliminary study that had been carried out previously. Collecting data using primary data obtained from the interview process using the New Job Stress Scale questionnaire developed by Shukla and Srivastava. The results showed that there were 23 workers (41.8%) who experienced work stress and 32 workers (58.2%) who did not get social support from their co-workers. The results of the Chi-Square test showed that there was no relationship between co-workers' support (p value=0.240) and work stress experienced by Non-Cash Operational Department workers. The author suggests that companies can facilitate workers to be able to establish better communication between workers which can be done through online meetings.

Keywords: work stress, co-worker support, occupational health

Abstrak

Stres kerja adalah rasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya sebagai akibat dari adanya ketidakseimbangan antara karakteristik individu dengan tuntutan pekerjaan dan lingkungannya yang berdampak pada perilaku serta kondisi fisik dan psikologis karyawan tersebut. Dukungan rekan kerja dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap lingkungan kerjanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dukungan sosial rekan kerja dengan stres kerja yang dialami oleh pekerja Departemen *Non Cash Operational* di Gedung D Sentra Mandiri. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain studi *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pekerja Departemen *Non Cash Operational* yang berjumlah 65 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 55 orang yang dipilih menggunakan teknik *total sampling* dengan kriteria eksklusi pekerja yang telah menjadi responden pada studi pendahuluan yang telah dilakukan sebelumnya. Pengumpulan data menggunakan data primer yang diperoleh dari proses wawancara menggunakan kuesioner *New Job Stress Scale* yang dikembangkan oleh Shukla dan Srivastava. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 23 orang pekerja (41.8%) yang mengalami stres kerja dan 32 orang pekerja (58.2%) tidak mendapatkan dukungan sosial dari rekan kerjanya. Hasil penelitian uji *Chi Square* menunjukkan tidak ada hubungan antara dukungan rekan kerja (p value=0.240) dengan stres kerja yang dialami pekerja Departemen *Non Cash*

Operational. Penulis menyarankan agar perusahaan dapat memfasilitasi pekerja untuk dapat menjalin komunikasi yang lebih baik antar pekerja yang dapat dilakukan lewat *online meeting*.

Kata kunci: stres kerja, dukungan rekan kerja, kesehatan kerja

Pendahuluan

Menurut Cahyono (2020), stres kerja adalah rasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya sebagai akibat dari adanya ketidakseimbangan antara karakteristik individu dengan tuntutan pekerjaan dan lingkungannya yang berdampak pada perilaku serta kondisi fisik dan psikologis karyawan tersebut.

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh Zippia (2022), sebanyak 83% pekerja di Amerika menderita stres kerja, dengan 25% mengatakan bahwa pekerjaannya adalah *stressor* nomor 1 (satu) di hidupnya. Dan lebih dari 50% pekerja tidak terlibat secara aktif dalam pekerjaannya sebagai dampak dari stres kerja, yang mengakibatkan kerugian dalam produktivitas.

Data Kementerian Kesehatan menunjukkan bahwa 1 dari 6.8 orang di Indonesia mengalami masalah kesehatan jiwa di tempat kerja. Pekerja perempuan yang bekerja penuh waktu memiliki kemungkinan hampir dua kali lebih besar menderita gangguan jiwa dibanding pekerja laki-laki yang juga bekerja penuh waktu (Pusat Data dan Analisa Tempo, 2020).

Menurut Fisher dalam Wenang, dkk. (2020), dukungan rekan kerja diartikan sebagai kualitas persahabatan atau kepedulian yang menyediakan jaminan emosional, instrumental, informasi yang dibutuhkan, serta memberikan bantuan untuk mengatasi situasi yang menekan di tempat kerja.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Norling & Chopik (2020) menunjukkan bahwa dukungan rekan kerja berhubungan dengan lingkungan kerja yang lebih baik, angka *turnover* yang lebih sedikit, dan *burnout*, meningkatnya kepuasan kerja dan lebih banyak peningkatan keseimbangan antara pekerjaan dan keluarga.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang

dilakukan oleh Lutfianto (2019), dimana hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan negatif ($p=0.000$) antara dukungan sosial dan stres kerja pada karyawan Bank X di Kabupaten Sleman. Artinya, semakin tinggi dukungan sosial yang dimiliki oleh karyawan maka akan semakin rendah tingkat stres kerja yang dialami karyawan dan begitu pula sebaliknya.

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. adalah perusahaan yang bergerak di bidang perbankan yang didirikan pada 2 Oktober 1998 melalui penggabungan dari empat bank pemerintah, yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Terhitung 31 Desember 2020, Bank Mandiri memiliki 1 Kantor Pusat, 13.217 jaringan ATM dan 2.714 jaringan kantor yang terdiri dari kantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor luar negeri, kantor kas dan jaringan kantor lainnya seperti *payment point*, kas *mobile* dan kas *mobile* mikro (PT. Bank Mandiri, 2021).

Departemen *Non Cash Operational* di PT. Bank Mandiri bertanggung jawab dalam investigasi dan rekonsiliasi jaringan lokal dan internasional serta penyelesaian *dispute* transaksi yang dilakukan secara *real time*. Kondisi ruang kerja di Departemen *Non Cash Operational* Gedung D Sentra Mandiri merupakan ruangan luas yang diisi dengan *cubicles* sehingga membatasi interaksi dan sosialisasi antar pekerja. Kuantitas beban kerja yang banyak juga menyebabkan pekerja kurang dapat bersosialisasi dan menawarkan bantuannya kepada rekan kerjanya. Ditambah dengan kondisi pandemi Covid-19 yang membuat sebagian pekerja harus bekerja dari rumah sehingga semakin mengurangi interaksi antar pekerja.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Juni 2022 kepada 10 orang

pekerja Departemen *Non Cash Operational* menunjukkan bahwa terdapat 6 orang (60%) pekerja yang mengalami stres kerja dan 5 orang (50%) pekerja tidak mendapatkan dukungan sosial dari rekan kerjanya (*coworker support*),

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *co-worker support* dengan stress kerja yang dialami oleh pekerja Departemen *Non-Cash Operational* di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.

Co-worker Support	Stres				Total	P value	PR (95% CI)
	Stres		Tidak Stres				
	N	%	N	%	N		
Tidak Ada Dukungan	16	50	16	50	32	0.147	2,286
Ada Dukungan	7	30.4	16	69.6	23		

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan desain studi *cross sectional*. Variabel dependen pada penelitian ini adalah stres kerja dan variabel independen dalam penelitian ini yaitu dukungan rekan kerja (*co-worker support*). Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni – Agustus 2022 di Departemen *Non-Cash Operational* di Gedung D Sentra Mandiri yang berlokasi di Menteng, Jakarta Pusat. Populasi pada penelitian ini adalah pekerja Departemen *Non-Cash Operational* yang berjumlah 65 orang, sampel diambil menggunakan *total sampling* dengan kriteria eksklusi pekerja yang sudah menjadi responden di studi pendahuluan sehingga jumlah sampel sebanyak 55 orang. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel independen dan dependen dalam penelitian ini adalah kuesioner *New Job Stress Scale* yang dikembangkan oleh Shukla & Srivastava (2016). Analisis data pada penelitian ini berupa analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan *Chi Square*. Penelitian ini telah lolos kaji etik dengan nomor surat 0922-09.056/DPKE-KEP/FINAL-EA/UEU/IX/2022.

Hasil dan Pembahasan

HASIL

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Co-Worker Support pada Stres Kerja

Hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa lebih banyak pekerja yang tidak mendapatkan dukungan sosial dari rekan kerjanya (*coworker support*) dengan persentase 58.2%. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Atmaja & Chusairi (2022), dimana proporsi karyawan dengan kategori dukungan sosial sedang (50.8%) lebih tinggi daripada karyawan dengan kategori dukungan sosial tinggi (45.5%).

PEMBAHASAN

Menurut Fisher dalam Wenang, dkk. (2020), dukungan sosial rekan kerja diartikan sebagai kualitas persahabatan atau kepedulian yang menyediakan jaminan emosional, instrumental, informasi yang dibutuhkan, serta memberikan bantuan untuk mengatasi situasi yang menekan di tempat kerja.

Hasil observasi penulis, kondisi ruang kerja di Departemen *Non Cash Operational* di Gedung D Sentra Mandiri merupakan ruangan luas yang diisi dengan *cubicles* sehingga membatasi interaksi dan sosialisasi antar pekerja, kuantitas beban kerja yang banyak juga menyebabkan pekerja kurang dapat bersosialisasi dan menawarkan bantuannya kepada rekan kerjanya. Ditambah dengan kondisi pandemi Covid-19 yang membuat sebagian pekerja harus bekerja dari rumah sehingga semakin mengurangi interaksi antar pekerja.

Hasil analisis bivariat yang dilakukan dengan uji *Chi square*, dapat diketahui bahwa tidak ada hubungan antara variabel dukungan rekan kerja (*coworker support*) dengan stres kerja pada pekerja Departemen *Non Cash Operational* di Gedung D Sentra Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk ($p = 0.240$). Namun, hasil *Prevalence Ratio* menunjukkan angka $PR > 1$, sehingga variabel *coworker support* dapat menjadi faktor risiko stres kerja. Pekerja Departemen *Non Cash Operational* yang tidak mendapatkan dukungan sosial dari rekan kerja 1,643 kali lebih berisiko untuk mengalami stres kerja dibandingkan pekerja yang mendapatkan dukungan sosial dari rekan kerja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Samura & Sitompul, (2020) yang menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh dukungan sosial dengan stres kerja pada karyawan di PT. X Kota Medan dengan perolehan nilai *p value* dari hasil uji *Chi square* adalah sebesar 0.907 ($p > 0.05$).

Menurut Sarafino (2006), dukungan rekan kerja adalah suatu kenyamanan, perhatian, penghargaan ataupun bantuan yang diterima individu dari orang lain maupun kelompok. Setiap orang memerlukan dukungan dan harus saling memberikan dukungan. Setiap individu ataupun pegawai menginginkan adanya perhatian dari rekan sekerjanya karena manusia tersebut memerlukan persahabatan dan tidak akan berbahagia kalau ia ditinggalkan sendirian.

Hasil wawancara dengan beberapa pekerja, hubungan antar pekerja di Departemen *Non Cash Operational* hanya sebatas rekan kerja sehingga tidak terlalu terikat batin seperti sebuah persahabatan yang erat sampai saling memahami. Namun juga, tidak pernah ada konflik yang terjadi antar rekan kerja, mereka berusaha sebaik mungkin untuk tetap menjaga profesionalitas di tempat kerja dengan hanya fokus bekerja dan bersosialisasi seperlunya dengan rekan kerja. Hal ini diduga menjadi penyebab dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara dukungan rekan kerja (*coworker support*)

dengan stres kerja di Departemen *Non Cash Operational*.

Selain itu, dukungan sosial tidak hanya berasal dari rekan kerja saja, tapi dapat juga berasal dari keluarga, dan orang lain yang dekat dengan pekerja. Jadi, meskipun hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi tertinggi terdapat pada pekerja yang tidak mendapatkan dukungan sosial dari rekan kerjanya (58.2%), namun pekerja mungkin telah mendapatkan cukup dukungan sosial dari orang-orang terdekatnya sehingga tidak mempengaruhi stres kerja yang dialami pekerja.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa proporsi tertinggi untuk masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pekerja tidak mengalami stres (58.2%) dan pekerja yang tidak mendapatkan dukungan sosial dari rekan kerjanya (58.2%). Dapat disimpulkan pula bahwa tidak ada hubungan antara dukungan rekan kerja (*co-worker support*) dengan stress kerja pada pekerja Departemen *Non Cash Operational* di Gedung D Sentra Mandiri ($p value = 0.240$) dengan dukungan sosial rekan kerja (*co-worker support*) sebagai faktor risiko stres kerja.

Daftar Pustaka

- Atmaja, J. J. A., & Chusairi, A. (2022). Hubungan Antara Dukungan Sosial Dengan Tingkat Stres Pada Karyawan Kontrak Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(6).
- Eko Wahyu Cahyono. (2020). *The Power of Gratitude: Kekuatan Syukur dalam Menurunkan Stres Kerja*. Deepublish.
- Lutfianto, A. R. N. Q. (2019). *Dukungan Sosial dan Stres Kerja pada Karyawan Bank*.
- Norling, L. R., & Chopik, W. J. (2020). The Association Between Coworker Support and Work-Family Interference: A Test of Work Environment and Burnout as Mediators. *Frontiers in*

Psychology, 11(May), 1–15.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00819>

- Pusat Data dan Analisa Tempo. (2020). *Menciptakan Suasana Kerja Bebas Stres*. Tempo.
- Samura, M. D., & Sitompul, F. (2020). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja pada Karyawan. *Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat*, 1(2). <http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JIKM>
- Sarafino, E. P. (2006). *Health Psychology: Biopsychosocial Interactions* (5th ed). John Wiley & Sons I.
- Shukla, A., & Srivastava, R. (2016). Development of a short questionnaire to measure an extended set of role expectation conflict, coworker support and work-life balance: The new job stress scale. *Cogent Business and Management*, 3(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2015.1134034>
- Wenang, F. P., Affifatusholihah, L., & Fadhilah. (2020). Pengaruh Keterikatan Kerja dan Dukungan Rekan Kerja terhadap Kinerja Tugas. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Dan Bisnis*, 8, 29–33.
- Zippia. (2022). *40+ Worrysome Workplace Stress Statistics [2022]: Facts, Causes, and Trends*. <https://www.zippia.com/advice/workplace-stress-statistics/>