

# Pengelolaan Stres Kerja Pada Karyawan Bank BTN UNIT CBC Palembang

Nadya Marsyah<sup>1</sup> | Itryah<sup>2\*</sup>

<sup>1,2\*</sup> Program Studi Psikologi, Fakultas social Humaniora, Universitas Bina Darma, Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan, Indonesia.

#### Correspondence

<sup>2</sup>\* Program Studi Psikologi, Fakultas social Humaniora, Universitas Bina Darma, Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan, Indonesia.

Email: itryah@binadarma.ac.id.

#### Funding information

Universitas Bina Darma.

## Abstract

The community service program was conducted from February to May 2025 at Bank BTN CBC Palembang Unit, Wholesale Trade Division (WTD). Based on direct observation and structured interviews on May 9, 2025, with two employees IR as Risk Head for eighteen years and RTY from Commercial Performance Division for thirteen years, work stress became a leading variable influencing employee wellbeing. Data collection revealed heavy workloads, tight deadlines, and insufficient social support as main stress causes. Both respondents manifested physical symptoms including digestive disorders, headaches, and sleep disorders plus psychological symptoms like irritability, concentration difficulties and anxiety. Other stressors are sudden changes in monthly targets with very short rest periods plus poorly communicated regulatory changes adding confusion and psychological pressure. They cope with stress independently using time management strategies, regular exercise, breathing techniques plus meditation. However, organizational support was still low with no formal stress management training, psychological counseling services or open communication forum between divisions. Work stress occurs when job demands exceed individual capacity to cope, resulting in physical and emotional reactions. This study proposes that BTN CBC Palembang Unit management establish an integrated psychological well-being program by providing internal counseling services, facilitating inter-divisional communication, and developing work-life balance policies toward creating a healthier and more productive working environment supporting long-term organizational goals.

## Keywords

Bank BTN CBC Palembang Unit; Work Stress; Stress Management; Employee Wellbeing.

## Abstrak

Program pengabdian masyarakat dilaksanakan dari Februari hingga Mei 2025 di Unit Kerja Bank BTN CBC Palembang, Divisi Perdagangan Grosir (WTD). Berdasarkan observasi langsung dan wawancara terstruktur pada 9 Mei 2025 dengan dua karyawan, IR sebagai Risk Head selama delapan belas tahun dan RTY dari Divisi Kinerja Komersial selama tiga belas tahun, stres kerja menjadi variabel utama yang memengaruhi kesejahteraan karyawan. Pengumpulan data mengungkapkan beban kerja berat, tengat waktu ketat, dan dukungan sosial tidak memadai sebagai penyebab utama stres. Kedua responden menunjukkan gejala fisik berupa gangguan pencernaan, sakit kepala, dan gangguan tidur serta gejala psikologis seperti mudah tersinggung, kesulitan berkonsentrasi, dan kecemasan. Stresor lainnya adalah perubahan mendadak target bulanan dengan waktu istirahat sangat singkat ditambah perubahan peraturan yang kurang dikomunikasikan sehingga menambah kebingungan dan tekanan psikologis. Mereka mengatasi stres sendiri menggunakan strategi manajemen waktu, olahraga teratur, teknik pernapasan, dan meditasi. Namun, dukungan organisasi masih rendah karena belum ada pelatihan formal manajemen stres, layanan konseling psikologis, atau forum komunikasi terbuka antar divisi. Stres kerja adalah kondisi ketika tuntutan pekerjaan melebihi kapasitas individu mengatasinya, mengakibatkan reaksi fisik dan emosional. Studi ini mengusulkan agar manajemen Unit BTN CBC Palembang menetapkan program terpadu kesejahteraan psikologis karyawan dengan menyediakan layanan konseling internal, memfasilitasi komunikasi antar-divisi, serta mengembangkan kebijakan keseimbangan kehidupan kerja untuk menciptakan lingkungan kerja lebih sehat dan produktif yang mendukung tujuan organisasi jangka panjang.

## Kata Kunci

Bank BTN Unit CBC Palembang; Stres Kerja; Manajemen Stres; Kesejahteraan Karyawan.

## 1 | PENDAHULUAN

Stres kerja merupakan salah satu fenomena yang umum dijumpai di dunia profesional, khususnya dalam lingkungan perbankan yang identik dengan tekanan tinggi, pencapaian target, dan tanggung jawab besar. Menurut Robbins (2006), stres kerja adalah respons fisik dan emosional yang muncul ketika tuntutan pekerjaan tidak sebanding dengan kemampuan, sumber daya, atau kebutuhan individu. Apabila tidak dikelola dengan baik, stres dapat berdampak negatif, baik secara fisik maupun psikologis, seperti kelelahan, mudah marah, kesulitan berkonsentrasi, hingga penurunan produktivitas kerja. Fenomena tersebut menjadi semakin relevan ketika penulis melaksanakan kegiatan magang sebagai bagian dari program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) di Bank Tabungan Negara (BTN) Unit *Commercial Business Center* (CBC) Palembang selama empat bulan, terhitung sejak 17 Februari hingga 17 Juni 2025. BTN merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang telah lama dikenal sebagai bank yang memfokuskan layanannya pada pembiayaan sektor perumahan, terutama melalui program Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Dalam upaya mewujudkan visinya menjadi "*The Best Mortgage Bank in Southeast Asia by 2025*", BTN juga memiliki misi untuk menyediakan solusi keuangan terintegrasi, memperkuat layanan digital, serta menjadi mitra strategis dalam pembangunan ekonomi nasional.

Unit CBC Palembang sendiri merupakan salah satu cabang utama BTN yang melayani nasabah korporasi dan komersial, terutama dalam pengelolaan dana giro, penyediaan layanan pinjaman usaha, dan pemanfaatan sistem perbankan digital seperti *Cash Management System* (CMS). Selama pelaksanaan magang, penulis ditempatkan di *Wholesale Trade Division* (WTD), divisi yang memiliki tanggung jawab besar dalam mengelola hubungan dengan nasabah-nasabah besar serta mendukung aktivitas akuisisi dan pelayanan berbasis digital. Melalui pengalaman tersebut, penulis mengamati dinamika kerja yang kompleks di lingkungan Bank BTN Unit CBC Palembang, di mana para karyawan menghadapi tekanan dari berbagai arah, mulai dari target bulanan, beban kerja administratif, hingga ekspektasi tinggi dari atasan maupun manajemen pusat. Berdasarkan pengamatan, penulis menemukan bahwa tingginya beban kerja yang tidak diimbangi dengan dukungan sosial yang memadai di tempat kerja menjadi salah satu faktor utama yang memicu munculnya stres kerja. Observasi awal kemudian diperlakukan melalui wawancara yang dilakukan pada tanggal 9 Mei 2025 dengan dua narasumber, yaitu Bapak IR selaku Kepala Divisi *Risk Head* dan Ibu RTY dari Divisi *Commercial Performance*. Hasil wawancara menunjukkan bahwa Divisi *Risk Head* merupakan salah satu unit yang paling sering mengalami tekanan kerja yang signifikan, mengingat unit tersebut memiliki tanggung jawab besar dalam melakukan analisis bisnis, memberikan rekomendasi strategis, serta mengambil keputusan yang berdampak langsung terhadap arah operasional perusahaan.

Beban tanggung jawab tersebut menyebabkan kesalahan kecil sekalipun dapat memicu teguran keras dari atasan, yang pada akhirnya berdampak pada kondisi mental karyawan. Salah satu contoh konkret yang disampaikan adalah adanya karyawan yang mengalami kelelahan ekstrem hingga tertidur saat bekerja, serta menunjukkan gejala emosional seperti kecemasan dan mudah tersinggung akibat tingginya beban kerja dan tekanan dari pimpinan. Meskipun berada dalam situasi yang penuh tekanan, para karyawan tetap berupaya melakukan berbagai strategi pengelolaan stres, antara lain dengan menerapkan teknik pernapasan ringan, berbincang santai dengan rekan kerja sebagai bentuk dukungan sosial, serta mengatur pola istirahat dan tidur secara lebih baik. Beberapa di antaranya juga mulai aktif berolahraga atau mengikuti kegiatan relaksasi ringan setelah jam kerja sebagai bentuk upaya menjaga kesehatan mental secara mandiri. Berbagai strategi tersebut mencerminkan adanya kesadaran individual dalam menghadapi stres kerja, meskipun dukungan institusional dari perusahaan masih kurang, terutama dalam hal penyediaan pelatihan manajemen stres dan layanan konseling kerja. Berdasarkan fenomena yang teramat, penulis memandang perlu untuk mengkaji lebih lanjut mengenai pengelolaan stres kerja pada karyawan Bank BTN Unit CBC Palembang. Kajian yang dilakukan tidak hanya bertujuan untuk menggambarkan kondisi psikologis karyawan dalam menghadapi tekanan kerja, tetapi juga untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk strategi pengelolaan stres yang diterapkan secara individual serta mengevaluasi efektivitasnya berdasarkan teori-teori psikologi yang relevan.

Melalui pendekatan tersebut, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai bagaimana karyawan merespons stres kerja, serta bagaimana peran individu dan organisasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat secara mental. Hasil kajian diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu psikologi industri dan organisasi, khususnya dalam aspek manajemen stres kerja, serta menjadi masukan praktis bagi manajemen Bank BTN dalam upaya meningkatkan kesejahteraan psikologis karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat, suportif, dan produktif.

## 2 | LANDASAN TEORI

### 2.1 Stres Kerja

Stres kerja merupakan fenomena psikologis yang kerap dialami oleh pekerja di berbagai sektor industri, termasuk perbankan. Menurut Robbins (2019), stres kerja adalah kondisi dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada kesempatan, kendala, atau tuntutan yang berkaitan dengan apa yang diinginkan, dan hasilnya dirasakan sebagai sesuatu yang tidak pasti namun penting. Definisi tersebut menekankan bahwa stres tidak selalu bersifat negatif, melainkan dapat muncul dari berbagai situasi yang menuntut adaptasi dan respons cepat dari individu. Dalam perkembangannya, stres kerja telah menjadi perhatian serius dalam bidang psikologi industri dan organisasi karena dampaknya yang signifikan terhadap produktivitas dan kesejahteraan karyawan. Ilmiyah & Anshori (2025) menjelaskan bahwa stres kerja memiliki hubungan erat dengan produktivitas kinerja karyawan, di mana tingkat stres yang tinggi cenderung menurunkan kualitas kerja dan efisiensi operasional perusahaan. Hal serupa juga dikemukakan oleh Fhauzan & Ali (2024) yang menemukan bahwa beban kerja berlebihan dapat memicu *burnout* dan pada akhirnya berdampak pada penurunan kinerja karyawan melalui mekanisme stres kerja. Lebih lanjut, Dasli & Achmad (2024) menyatakan bahwa stres kerja tidak hanya berdampak pada aspek kinerja, tetapi juga pada tingkat kepuasan kerja karyawan. Ketika karyawan mengalami tekanan yang berlebihan tanpa adanya mekanisme pengelolaan yang tepat, maka kepuasan kerja akan menurun dan berpotensi meningkatkan tingkat *turnover* dalam organisasi. Beberapa faktor yang berkontribusi terhadap munculnya stres kerja antara lain beban kerja yang berlebihan, konflik interpersonal, lingkungan kerja yang tidak kondusif, serta kurangnya dukungan sosial dari rekan kerja maupun atasan. Harmen *et al.* (2024) dalam kajiannya mengenai produktivitas karyawan di perusahaan perak Tom's Silver Yogyakarta menemukan bahwa komunikasi kerja yang buruk, konflik kerja, dan lingkungan kerja yang tidak mendukung menjadi faktor-faktor utama yang memicu stres kerja dan menurunkan produktivitas karyawan. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Winoto & Perkasa (2024) yang menunjukkan bahwa beban kerja, stres kerja, dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan di UP PKB Pulogadung. Selain faktor eksternal, aspek internal individu juga turut berperan dalam menentukan tingkat stres yang dialami. Fathoni & Susilowati (2022) mengemukakan bahwa disiplin kerja, sistem *reward* dan *punishment*, serta kemampuan individu dalam mengelola tekanan kerja turut memengaruhi tingkat stres dan kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pemalang.

### 2.2 Pengelolaan Stres Kerja

Pengelolaan stres kerja menjadi aspek krusial dalam upaya menjaga kesehatan mental dan produktivitas karyawan. Wahjono (2022) menegaskan bahwa pengelolaan stres memiliki keterkaitan erat dengan kemampuan organisasi dalam menghadapi perubahan. Organisasi yang mampu mengelola stres karyawannya dengan baik cenderung lebih adaptif dan responsif terhadap dinamika perubahan lingkungan bisnis. Syafrial (2021) dalam kajiannya mengenai pengelolaan stres kerja karyawan saat pandemi Covid-19 pada perusahaan di Tangerang Selatan menemukan bahwa strategi pengelolaan stres yang efektif meliputi penyesuaian beban kerja, pemberian fleksibilitas waktu kerja, serta penguatan komunikasi dan dukungan sosial di tempat kerja. Strategi-strategi tersebut terbukti mampu mengurangi tingkat stres karyawan dan mempertahankan produktivitas kerja di tengah situasi yang penuh ketidakpastian. Alfian *et al.* (2021) dalam penelitiannya terhadap pengajar Sekolah Luar Biasa (SLB) Negeri 1 Padang mengidentifikasi berbagai strategi manajemen stres yang diterapkan oleh para pengajar, antara lain teknik relaksasi, manajemen waktu yang lebih baik, serta pencarian dukungan sosial dari rekan kerja dan keluarga. Dari perspektif intervensi psikologis, Wardhani (2024) menjelaskan bahwa penerapan *Cognitive Behavior Therapy* (CBT) dan teknik *Cognitive Restructuring* dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kesejahteraan karyawan. Pendekatan CBT membantu karyawan untuk mengidentifikasi pola pikir negatif yang memicu stres dan menggantinya dengan pola pikir yang lebih adaptif dan konstruktif. Elshifa (2024) juga menekankan efektivitas konseling stres kerja dalam meningkatkan kesejahteraan psikologis karyawan, di mana melalui sesi konseling, karyawan dapat mengekspresikan perasaan dan kekhawatirannya serta memperoleh strategi pengelolaan stres yang lebih terstruktur. Miranda *et al.* (2024) dalam kegiatan psikoedukasi di Puskesmas Dewantara menunjukkan bahwa membangun lingkungan kerja yang harmonis dan memberikan edukasi mengenai cara mengatasi stres kerja serta konflik kerja dapat meningkatkan kesejahteraan psikologis petugas kesehatan. Monalisa *et al.* (2024) menambahkan bahwa penanganan masalah stres kerja perlu dipandang sebagai bagian dari upaya pencegahan penyakit akibat kerja, karena stres yang berkepanjangan tanpa penanganan yang tepat dapat berkembang menjadi gangguan kesehatan fisik dan mental yang lebih serius.

## 3 | METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan kualitatif melalui dua teknik pengumpulan data utama, yaitu observasi dan wawancara. Observasi dilakukan secara langsung terhadap aktivitas

kerja dan interaksi pegawai di lingkungan Bank BTN Unit CBC Palembang untuk mengidentifikasi situasi dan kondisi yang berpotensi menimbulkan stres kerja. Teknik observasi memungkinkan tim pengabdian untuk memahami dinamika kerja, beban tugas, serta lingkungan fisik dan sosial yang dialami oleh para pegawai dalam kegiatan operasional sehari-hari. Wawancara dilakukan dengan sejumlah pegawai Bank BTN Unit CBC Palembang yang dipilih sebagai informan. Proses wawancara bertujuan untuk memperoleh informasi lebih detail mengenai pengalaman subjektif pegawai terkait tekanan kerja, faktor-faktor pemicu stres, dampak yang dirasakan terhadap kesehatan dan kinerja, serta strategi yang selama diterapkan untuk mengelola stres. Wawancara dilakukan dalam suasana yang kondusif agar informan merasa nyaman untuk berbagi pengalaman dan pandangannya secara terbuka. Data yang diperoleh dari observasi dan wawancara kemudian dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi pola-pola stres kerja yang dialami pegawai serta merumuskan rekomendasi strategi pengelolaan stres yang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik lingkungan kerja di Bank BTN Unit CBC Palembang. Hasil analisis menjadi dasar dalam merancang program intervensi atau edukasi yang dapat membantu pegawai mengelola stres kerja secara lebih efektif.

## 4 | HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Hasil

Penulis melaksanakan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat sejak Februari hingga Mei 2025 di Bank BTN Unit CBC Palembang. Selama periode tersebut, penulis ditempatkan di salah satu divisi strategis, yaitu Wholesale Trade Division (WTD). Divisi yang memiliki peran dalam pengelolaan layanan corporate banking, mencakup pengelolaan Cash Management System (CMS), pemantauan transaksi harian nasabah giro, pelaporan keuangan, serta koordinasi antar divisi. Aktivitas kerja di divisi berlangsung dengan intensitas tinggi, menuntut ketelitian, keterampilan komunikasi yang baik, serta kemampuan bekerja di bawah tekanan. Lingkungan kerja yang dinamis, target operasional yang ketat, dan volume kerja yang besar sering kali menjadi faktor pemicu munculnya stres kerja, baik secara fisik maupun mental. Selama pelaksanaan magang di divisi tersebut, penulis mengamati dinamika kerja yang kompleks di lingkungan Bank BTN Unit CBC Palembang secara lebih luas. Para karyawan menghadapi tekanan dari berbagai arah, mulai dari pencapaian target bulanan, beban kerja administratif yang tinggi, hingga tuntutan operasional harian lainnya. Penulis menemukan bahwa tingginya beban kerja yang tidak diimbangi dengan dukungan sosial yang memadai di tempat kerja menjadi salah satu faktor utama penyebab stres. Temuan kemudian diperkuat melalui observasi langsung serta wawancara semi-terstruktur yang dilakukan terhadap dua orang karyawan Bank BTN Unit CBC Palembang pada tanggal 9 Mei 2025. Wawancara berlangsung selama 20 hingga 30 menit dan difokuskan pada pengalaman mereka dalam menghadapi tekanan kerja, serta strategi yang digunakan untuk mengelola stres sehari-hari.



Gambar 1. Wawancara Bersama Pegawai Bank BTN Unit CBC Palembang

Dalam pelaksanaan tugas di divisi Wholesale Trade Division (WTD), penulis menjalankan berbagai pekerjaan seperti memonitor dan mengelola Cash Management System (CMS), termasuk memeriksa saldo giro dan mengawasi transaksi harian nasabah korporat. Selain itu, penulis juga bertanggung jawab melakukan pencatatan dan pelaporan transaksi yang berkaitan dengan giro dan layanan trade finance. Koordinasi dengan divisi-divisi lain menjadi bagian dari rutinitas penulis guna memastikan kelancaran proses layanan kepada nasabah korporat, serta mengelola administrasi terkait transaksi dan pelaporan keuangan di divisi tersebut. Pengalaman tersebut memberikan pemahaman praktis mengenai operasional layanan corporate banking, khususnya dalam pengelolaan CMS, pencatatan transaksi, dan koordinasi antar unit kerja. Melalui aktivitas yang padat dan menuntut ketelitian, penulis mengasah kemampuan manajemen data, administrasi, serta komunikasi efektif di lingkungan kerja yang penuh tekanan dan dinamika. Secara akademis, pengalaman magang juga

membuka perspektif penulis tentang urgensi manajemen stres dan strategi coping dalam menghadapi beban kerja yang tinggi. Penulis dapat melihat secara langsung bagaimana teori psikologi kerja diaplikasikan dalam situasi nyata di dunia perbankan, sehingga memperkaya pengetahuan dan keterampilan yang relevan dengan bidang psikologi industri dan organisasi.

#### 4.2 Pembahasan

Stres kerja merupakan permasalahan krusial dalam bidang psikologi industri dan organisasi karena berpengaruh langsung terhadap kinerja individu, kesehatan mental, serta produktivitas kerja secara keseluruhan. Menurut Robbins (2006), stres kerja adalah suatu kondisi psikologis dan fisiologis yang timbul ketika terdapat ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kapasitas atau sumber daya yang dimiliki oleh individu. Ketika tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan individu untuk mengatasinya, stres menjadi suatu kondisi yang tidak dapat dihindari. Dalam industri perbankan yang dikenal dengan beban kerja yang tinggi, target yang ketat, serta ritme kerja yang cepat, risiko timbulnya stres kerja semakin meningkat. Hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di Bank BTN Unit CBC Palembang, khususnya pada dua karyawan dengan pengalaman panjang, yaitu IR sebagai Risk Head yang telah bekerja selama 18 tahun di bidang manajemen risiko, dan RTY dari divisi Commercial Performance dengan masa kerja selama 13 tahun, memperkuat temuan tersebut. IR mengungkapkan bahwa stres biasanya muncul ketika beban pekerjaan menumpuk dan tidak dapat diselesaikan dengan segera, yang kemudian menimbulkan gejala fisik seperti gangguan pencernaan dan peningkatan frekuensi buang air, serta gejala emosional seperti mudah tersinggung dan mudah marah. Faktor sosial, terutama kurangnya dukungan dari rekan kerja, turut memperburuk tingkat stres yang dialami. Hal tersebut mengindikasikan bahwa stres tidak hanya dipicu oleh beban kerja, tetapi juga oleh interaksi sosial di lingkungan kerja. Sementara itu, RTY mengalami tingkat stres yang signifikan saat menghadapi perubahan target bulanan yang mendadak. Ia melaporkan mengalami gangguan tidur, sakit kepala, dan tekanan psikologis yang mengganggu konsentrasi kerja. Faktor lain yang memicu stres adalah minimnya waktu istirahat, tingginya beban kerja, serta perubahan regulasi yang tidak disosialisasikan dengan memadai, yang menambah kebingungan dan tekanan psikologis.

Dari kedua kasus tersebut, dapat disimpulkan bahwa stres kerja di Bank BTN Unit CBC Palembang merupakan fenomena yang kompleks dan multidimensional, melibatkan faktor lingkungan kerja, tuntutan organisasi, serta hubungan interpersonal antar karyawan. Robbins (2006) menegaskan bahwa jika stres tidak dikelola dengan baik, dampaknya dapat berupa penurunan produktivitas, peningkatan tingkat absensi, dan risiko kelelahan kerja kronis atau burnout. Temuan menunjukkan bahwa kedua karyawan telah mengalami gejala stres secara fisik dan emosional yang berpotensi memberikan dampak negatif jangka panjang terhadap kesehatan dan kinerja mereka. Dalam upaya mengatasi stres, baik IR maupun RTY menerapkan strategi pengelolaan secara individual, antara lain manajemen waktu dengan menyusun prioritas dan jadwal kerja, melakukan aktivitas fisik secara rutin untuk meredakan ketegangan otot dan meningkatkan suasana hati melalui hormon endorfin, serta teknik relaksasi seperti latihan pernapasan dan meditasi untuk menenangkan pikiran dan mengurangi kecemasan. Pendekatan membantu mereka menjaga keseimbangan mental dan fisik agar dapat berfungsi secara optimal di tengah tekanan pekerjaan yang tinggi. Namun, pengelolaan stres secara individual belum cukup tanpa adanya dukungan dari pihak organisasi. Wawancara menunjukkan bahwa saat belum tersedia program formal seperti pelatihan manajemen stres, layanan konseling psikologis, ataupun forum komunikasi antar divisi yang terbuka. Robbins menegaskan urgensi peran organisasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung kesejahteraan karyawan secara menyeluruh.

Oleh karena itu, diperlukan intervensi dari manajemen Bank BTN Unit CBC Palembang untuk mengembangkan sistem pendukung internal yang lebih memadai, seperti penyelenggaraan pelatihan manajemen stres secara berkala sebagai bagian dari pengembangan sumber daya manusia, penyediaan layanan konseling psikologis baik secara internal maupun melalui kerja sama dengan pihak eksternal, serta mendorong komunikasi terbuka antar lini organisasi guna meningkatkan kepercayaan dan mengurangi kesalahpahaman. Selain itu, penyusunan kebijakan kerja yang mendukung keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, termasuk pengaturan beban kerja, fleksibilitas waktu kerja, dan waktu istirahat yang cukup, juga sangat diperlukan.

## 5 | KESIMPULAN

Berdasarkan hasil magang di Bank BTN Unit CBC Palembang melalui observasi dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan masalah nyata yang dialami karyawan akibat lingkungan kerja yang dinamis dan penuh tekanan. Beban kerja yang tinggi, tenggat waktu ketat, serta kurangnya dukungan sosial dan komunikasi antar divisi menjadi faktor utama pemicu stres. Gejala stres meliputi kelelahan fisik dan gangguan psikologis yang juga berdampak pada kehidupan pribadi karyawan. Meskipun karyawan menggunakan strategi pengelolaan stres secara mandiri seperti manajemen waktu, aktivitas fisik rutin, dan teknik relaksasi, dukungan organisasi dalam bentuk program kesehatan mental masih sangat kurang. Diperlukan perhatian serius dari manajemen untuk mengembangkan program kesejahteraan psikologis seperti pelatihan manajemen stres berkala, layanan konseling psikologis, dan kebijakan kerja yang lebih

fleksibel guna menciptakan lingkungan kerja yang sehat, produktif, dan mendukung pencapaian tujuan organisasi jangka panjang. Upaya tersebut tidak hanya akan meningkatkan kesejahteraan karyawan, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kinerja dan loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bank BTN Unit CBC Palembang yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat. Apresiasi khusus disampaikan kepada seluruh pegawai, khususnya divisi Wholesale Trade Division (WTD), yang telah memberikan bimbingan, dukungan, dan kesempatan belajar selama periode magang. Pengalaman dan pengetahuan yang diperoleh selama kegiatan ini sangat berharga bagi pengembangan kompetensi penulis di bidang psikologi industri dan organisasi. Semoga kerja sama yang terjalin dapat memberikan manfaat bagi kedua belah pihak dan terus berlanjut di masa mendatang.

## REFERENSI

- Alfian, A. R., Zahrah, R., Sari, P. N., & Azkha, N. (2021). Analisis Manajemen Stres Kerja Pada Pengajar Sekolah Luar Biasa (SLB) Negeri 1 Padang Tahun 2020. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 20(4), 275-282. <https://doi.org/10.14710/mkmi.20.4.275-282>.
- Dasli, A. P. E., & Achmad, R. (2024). Evaluasi Stres Kerja Terhadap Tingkat Kepuasan Tenaga Kerja di PT. Trivindo Sukses Mandiri. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 17-21.
- Elshifa, A. (2024). Efektivitas konseling stres kerja dalam meningkatkan kesejahteraan psikologis karyawan. *Jurnal Psikologi dan Konseling West Science*, 2(03), 202-209.
- Fathoni, M. I., & Susilowati, A. D. (2022). Pengaruh stres kerja, reward, punishment, dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pemalang. *Konsentrasi: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(2), 56-72.
- Fhauzan, R. F., & Ali, H. (2024). Pengaruh Beban Kerja dan Burnout Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Stress Kerja. *Jurnal Pendidikan Siber Nusantara*, 2(4), 169-176. <https://doi.org/10.38035/jpsn.v2i4.290>.
- Harmen, H., Syahreza, D., Manik, A. M. C. B., Lubis, A. S., Agustin, A., Hutagalung, A. T., ... Prayoga, W. (2024). Peranan efektif komunikasi kerja, konflik kerja, stres kerja dan lingkungan kerja dalam menguatkan produktivitas karyawan perusahaan perak Tom's Silver Yogyakarta. *Economic Reviews Journal*, 3(3), 1140-1156. <https://doi.org/10.56709/mrj.v3i3.272>
- Ilmiyah, Z. F., & Anshori, M. I. (2025). Analisis hubungan stres kerja terhadap produktivitas kinerja karyawan studi kasus: Saka Indonesia Pangkah Limited (SIPL). *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 8(2), 1502-1511. <https://doi.org/10.57178/paradoks.v8i2.1316>
- Miranda, A., Siregar, A. G., Haviza, N., & Maulina, W. A. (2024). Psikoedukasi tentang membangun lingkungan kerja yang harmonis mengatasi stres kerja dan konflik kerja di Puskesmas Dewantara. *Jurnal Pengabdian Kolaborasi dan Inovasi IPTEKS*, 2(6), 1708-1715. <https://doi.org/10.59407/jpki2.v2i6.1446>
- Monalisa, A. E., Nugroho, A. P. P., La Base, D. M., & Kurniawan, V. R. (2024). Penanganan masalah stress kerja pada kasus kesehatan kerja dan penyakit akibat kerja. *Journal of Evidence-Based Nursing and Public Health*, 1(1). <https://doi.org/10.61511/jevnah.v1i1.2024.528>.
- Robbins, S. P. (2006). *Perilaku organisasi* (10th ed.). PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Syaafrial, H. (2021). Pengelolaan stres kerja karyawan saat pandemi Covid 19 pada perusahaan di Tangerang Selatan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 10(1), 49-56.

- Wahjono, S. I. (2022). Keterkaitan pengelolaan stress terhadap perubahan suatu organisasi. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 5-24.
- Wardhani, A. S. (2024). Manajemen Stres Pekerjaan: Penerapan Cognitive Behavior Therapy dan Teknik Cognitive Restructuring Sebagai Strategi Kesejahteraan Karyawan. *Jurnal Penelitian Pengembangan Bimbingan dan Konseling*, 1(1), 26-34.
- Winoto, S. C. N. C. R., & Perkasa, D. H. (2024). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan UP PKB Pulogadung. *Revenue: Lentera Bisnis Manajemen*, 2(01), 1-11. <https://doi.org/10.59422/lbm.v2i01.86>.

How to cite this article: Marsyah, N., & Itryah, I. (2025). Pengelolaan Stres Kerja Pada Karyawan Bank BTN UNIT CBC Palembang. *AJAD : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(3), 447–453. <https://doi.org/10.59431/ajad.v5i3.619>.