

## Analisis Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai Samsat Serpong Tangerang Selatan

Aldrie Athala Nadif<sup>1</sup>, Prasetyo Kurniawan<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Prodi Manajemen, Universitas Pamulang

\* Corresponding author: [aldrieathala@gmail.com](mailto:aldrieathala@gmail.com)

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Diterima April 2024 Disetujui Mei 2024 Diterbitkan Juni 2024</p> <p><b>Kata Kunci:</b> Sumber Daya Manusia, Stres Kerja, Kinerja, Strategi Coping</p>	<p>Stres kerja merupakan fenomena umum yang dapat berdampak signifikan terhadap kinerja pegawai di berbagai sektor, termasuk pelayanan publik. Di Samsat Serpong, Tangerang Selatan, permasalahan stres kerja muncul akibat tekanan dari aturan yang sering berubah, sosialisasi peraturan baru yang kurang optimal, beban kerja berlebih, serta masalah pribadi yang terbawa ke lingkungan kerja. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan antara stres kerja dan kinerja pegawai, mengidentifikasi faktor-faktor penyebab stres kerja, menganalisis strategi coping yang digunakan pegawai, serta mengevaluasi dampaknya terhadap kinerja. Teori stres kerja dari Vanko dalam Hamali (2019:214) yang mendefinisikan stres kerja sebagai kondisi internal dan eksternal yang menciptakan situasi penuh tekanan, serta teori kinerja dari Sinaga (2020:14) digunakan sebagai landasan. Teori Quick dan Quick tentang eustress dan distress juga dipertimbangkan. Menggunakan metode kualitatif melalui wawancara mendalam, penelitian ini mengungkapkan bahwa meskipun stres kerja disebabkan oleh berbagai faktor, lingkungan kerja yang mendukung, strategi coping yang efektif, dan manajemen waktu yang baik berperan dalam mengurangi dampak negatifnya. Menariknya, dalam beberapa kasus, stres justru meningkatkan semangat kerja pegawai, sejalan dengan konsep eustress. Hubungan interpersonal yang positif dan disiplin kerja yang tinggi juga berkontribusi dalam manajemen stres dan peningkatan kinerja. Penelitian ini menyimpulkan bahwa manajemen stres yang efektif dan lingkungan kerja yang mendukung dapat berkontribusi positif terhadap kinerja pegawai Samsat Serpong, meskipun kurangnya sistem penghargaan formal teridentifikasi sebagai area yang perlu ditingkatkan.</p>
DOI: 10.32493/jism.v4i2	<b>ABSTRACT</b>
<p><b>Keywords:</b> Human Resources Management, Work Stress, Employee Performance, Coping Strategies.</p>	<p><i>Work stress is a common phenomenon that can significantly impact employee performance across various sectors, including public services. At Samsat Serpong, South Tangerang, work stress issues arise due to pressure from frequently changing regulations, suboptimal socialization of new rules, work overload, and personal</i></p>

*problems carried into the work environment. This study aims to analyze the relationship between work stress and employee performance, identify factors causing work stress, analyze coping strategies used by employees, and evaluate their impact on performance. The work stress theory by Vanko in Hamali (2019:214), which defines work stress as internal and external conditions creating pressure-filled situations, and the performance theory by Sinaga (2020:14) are used as the theoretical foundation. Quick and Quick's theory on eustress and distress is also considered. Using a qualitative method through in-depth interviews, this research reveals that although work stress is caused by various factors, a supportive work environment, effective coping strategies, and good time management play roles in reducing its negative impacts. Interestingly, in some cases, stress actually increases employee motivation, aligning with the concept of eustress. Positive interpersonal relationships and high work discipline also contribute to stress management and performance improvement. This study concludes that effective stress management and a supportive work environment can positively contribute to the performance of Samsat Serpong employees, although the lack of a formal reward system is identified as an area for improvement.*

**How to cite:** Nadif, A.A., & Kurniawan, P. (2024). Analisis Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai Samsat Serpong Tangerang Selatan. *Jurnal Ilmiah Swara MaNajemen (Swara Mahasiswa Manajemen)*. 4(2). 340-352



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2023 by author.

## PENDAHULUAN

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) memiliki peran penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Manajemen sumber daya manusia bertujuan untuk memastikan kesejahteraan dan kepuasan pegawai, serta mempromosikan lingkungan kerja yang sehat dan nyaman bagi semua pegawai. Manajemen sumber daya manusia juga bertanggung jawab terhadap aktivitas organisasi yang berhubungan dengan *staff* yang beragam melalui pelaksanaan fungsinya. Manajemen sumber daya manusia memegang peran vital dalam sebuah organisasi, baik itu organisasi pemerintahan, industri, pendidikan, dan sebagainya. Jika tidak ada sumber daya manusia yang memadai, secara otomatis organisasi manapun akan kesulitan meraih tujuan yang ingin dicapai. Sumber daya manusia yang memiliki keterhambatan seperti kurangnya keterampilan, pengalaman, serta pengendalian stres yang kurang baik dapat menimbulkan stres kerja yang terjadi di lingkungan pekerjaan.

Stres kerja adalah suatu keadaan atau kondisi yang penuh dengan ketegangan yang terkait dengan pekerjaan atau tugas yang harus diselesaikan dalam waktu yang singkat hingga tekanan dari internal maupun eksternal. Stres di tempat kerja dapat mempengaruhi kesehatan dan kinerja dari sumber daya manusia itu sendiri. Masih terdapat banyak perusahaan dan organisasi yang mengabaikan masalah stres kerja. Beberapa penyebab umumnya diabaikannya adalah kurangnya kesadaran, terlalu fokus pada produktivitas, kurangnya sumber daya, budaya kerja yang buruk, dan kurangnya regulasi. Oleh karena itu, Samsat harus memahami seberapa serius stres kerja dan bagaimana hal itu berdampak pada kesehatan dan kinerja pegawai. Perusahaan dan organisasi harus memprioritaskan kesehatan dan kesejahteraan sumber daya manusianya dengan menyediakan program kesehatan dan kesejahteraan yang memadai. Mereka juga harus menciptakan lingkungan kerja yang ramah dan menghargai ide ataupun pendapat masing-masing lapisan sumber daya manusianya.

Perusahaan atau organisasi yang memiliki tingkat stres kerja yang rendah akan memiliki banyak keuntungan, seperti meningkatkan produktivitas, kesehatan, kepuasan, dan citra yang baik. Oleh karena itu, masalah stres kerja pada sumber daya manusia tidak bisa diabaikan begitu saja. Tuntutan yang tekanan dari atasan, beban kerja yang berlebihan dengan tenggat waktu yang singkat, hubungan yang tidak harmonis antar rekan kerja, hingga tekanan dari konsumen, klien, atau tamu yang harus diterima oleh pekerja, banyak faktor stres kerja yang harus dihadapi oleh masing-masing individu dengan cara penyelesaian yang berbeda-beda pula dari masing-masing individu yang dapat mengganggu produktivitas dan jalannya sebuah perusahaan atau organisasi.

Menurut Vanchapo (2020:37) mendefinisikan stres kerja sebagai keadaan emosional yang timbul karena adanya ketidaksesuaian beban kerja dengan kemampuan individu untuk menghadapi tekanan yang dihadapinya. Stres kerja tidak hanya terjadi akibat faktor internal maupun eksternal, bisa juga terjadi dikarenakan tempat kerja yang kurang nyaman seperti fasilitas yang tidak memadai tetapi dituntut untuk bekerja sesempurna mungkin di tengah kurangnya fasilitas. Stres kerja yang disebabkan oleh fasilitas tempat kerja makin diperkuat karena tenaga kerja operasional tidak bisa berbuat banyak karena diluar tanggung jawabnya.

Stres kerja yang berlebihan dapat mengganggu motivasi serta kinerja tenaga kerja sehingga menimbulkan efek negatif terhadap semua pihak baik perusahaan/organisasi dan individu itu sendiri. Tahapan stres kerja juga tidak langsung begitu saja, akan tetapi bertahap hingga bertumpuk jika tidak diselesaikan dengan cepat. Dalam jangka pendek, stres kerja yang masih diabaikan oleh pihak manajemen sumber daya manusia dapat mengakibatkan tenaga kerja menjadi tidak nyaman dan tidak memiliki motivasi untuk bekerja. Dalam jangka panjang, jika manajemen sumber daya manusia belum masih mengabaikan stres kerja dari tenaga kerjanya, maka tenaga kerja tersebut akan mengundurkan diri (*resign*) atau lebih parah menghilangkan nyawanya sendiri dikarenakan beratnya tekanan dan beban yang ia terima baik secara internal maupun eksternal.

Diluar pekerjaan, stres kerja juga bisa ditambah dari masalah pribadi masing-masing individu yang tidak dapat terselesaikan dengan baik. Perusahaan atau organisasi selalu menuntut sumber daya manusianya untuk profesional dalam bekerja seperti tidak membawa masalah rumah atau pribadi ke lingkungan kerja, akan tetapi beberapa perusahaan atau organisasi itu juga mengabaikan profesionalitasnya yakni menganggap ringan masalah stres kerja dan tidak memperdulikan kesehatan mental tenaga kerjanya.

Stres kerja yang masih sering terjadi di lingkungan kerja atau organisasi masih sering terjadi, hal ini dikarenakan kurangnya kesadaran dari orang terdekat, hingga pihak manajemen sumber daya manusia yang masih menganggap bahwa profesionalisme tidak mengenal stres kerja, jika saja tenaga kerja memiliki tingkat stres yang rendah maka perusahaan atau organisasi tersebut akan mendapatkan keuntungan atau profit secara materi ataupun non materi.

Dalam dinamika psikologis yaitu terdapat tingkat kompleksitas dan tekanan yang tinggi dalam pekerjaan administratif pajak dapat memicu stres kerja. Stres kerja yang berkelanjutan dapat berdampak negatif pada kesejahteraan mental dan fisik pegawai, serta mempengaruhi kinerja mereka secara keseluruhan. Selain itu, tekanan untuk mencapai target-target pendapatan juga dapat menciptakan lingkungan kerja yang kompetitif dan serba cepat. Hal ini bisa berdampak pada interaksi sosial di tempat kerja, memunculkan ketegangan antar-pegawai, serta meningkatkan risiko konflik interpersonal.

Pentingnya manajemen stres dan kesejahteraan pegawai sangatlah penting untuk diterapkan. Upaya untuk mengidentifikasi, mencegah dan mengelola stres kerja perlu diprioritaskan guna menjaga keseimbangan antara produktivitas kerja dan kesejahteraan pegawai.

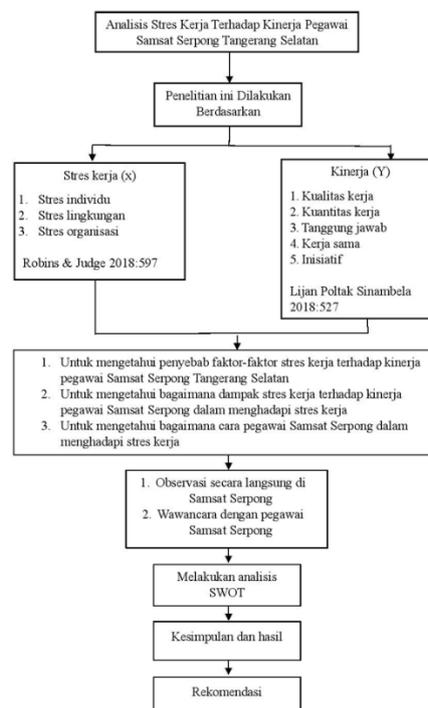
## KAJIAN LITERATUR

### Stres Kerja

Stres menunjukkan adanya tekanan atau kekuatan pada tubuh. Dalam psikologi, stres digunakan untuk menunjukkan suatu tekanan atau tuntutan yang dialami individu atau organisme agar dapat beradaptasi atau menyesuaikan diri. Menurut pendapat Vanko dalam Hamali (2019: 214) stres kerja didefinisikan dengan kondisi internal dan eksternal yang menciptakan situasi yang penuh tekanan dan gejala-gejalanya dialami oleh setiap orang yang tertekan. Sedangkan Menurut Kreitner dan Kinicki (2019: 472) stres merupakan respon adaptif yang dihubungkan oleh karakteristik dan atau proses psikologis individu, yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan eksternal, situasi atau peristiwa yang menempatkan tuntutan psikologis/fisik khusus pada seseorang. Stres kerja dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana seorang tenaga kerja merasa tertekan secara psikologis dalam menghadapi beban pekerjaan dan lingkungan tempatnya bekerja. Efek psikologis yang didapatkan tenaga kerja dapat mengakibatkan emosi yang tidak stabil, suka menyendiri, telat dan sulit tidur, tegang, hingga gangguan fisik juga bisa terjadi ke dirinya tergantung masing-masing individu. Stres kerja masih menjadi salah satu kasus yang sering diabaikan dan masih umum terjadi.

### Kinerja Karyawan

Kinerja (*performance*) merupakan suatu keberhasilan yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Kinerja adalah tingkat pencapaian yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam organisasi sesuai batas waktu yang telah ditentukan. Menurut Soedharmayanti (dalam Ansory dan Indrasari, 2019:209) “Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika.” Sinaga (2020:14) mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktot untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

## Proposisi Penelitian

Proposisi Penelitian adalah dugaan sementara dari sebuah Penelitian terhadap fenomena yang akan diteliti. Proposisi berupa pernyataan yang menjelaskan kebenaran atau menyatakan perbedaan atau hubungan antara beberapa konsep atau variabel. Proposisi digunakan sebagai dasar untuk merumuskan hipotesis dan membantu Peneliti dalam merumuskan kerangka pemikiran dan merancang metode Penelitian yang tepat. Stres kerja merupakan suatu kejadian yang umum terjadi di lingkungan pekerjaan yang mempengaruhi fisik dan psikis yang dialami oleh masing-masing individu dengan cara penyelesaian yang berbeda. Kinerja merupakan komponen penting yang harus dijaga keoptimalannya dalam perusahaan maupun organisasi agar berjalan dengan baik.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan Penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2020:9) “Metode Penelitian kualitatif adalah metode Penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana Penelitian adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksikan fenomena dan menemukan hipotesis”. Penelitian ini dilaksanakan di Samsat Serpong Tangerang Selatan yang beralamat di jalan Raya serpong sektor VIII blok 405/, jalan Serpong Raya Sektor 8 Blok 4/5 No.N2-2A, Lengkong Gudang, Kecamatan. Serpong, Kota Tangerang Selatan.

Dalam Penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat Penelitian adalah penelitian itu sendiri. Oleh karena itu Peneliti sebagai instrumen juga harus siap dengan seberapa jauh Penelitian kualitatif dapat dilakukan untuk dilanjutkan Penelitian yang terjun langsung ke lapangan. Data-data yang digunakan dalam Penelitian ini adalah referensi buku, *website*, wawancara, diskusi dan sebagainya. Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam Penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data Penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara, jajak pendapat dari individu atau kelompok (orang) maupun hasil observasi dari suatu objek. Analisis deskriptif kualitatif ini diawali dengan pengumpulan data dengan menggunakan instrumen Penelitian, setelah data terkumpul dilakukan pengkodean, selanjutnya penyajian data dengan mengklasifikasikannya kemudian proses analisa dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan. Teknik analisis data yang digunakan dalam Penelitian kualitatif mencakup transkrip hasil wawancara, reduksi data, analisis, interpretasi data dan triangulasi. Dari hasil analisis data yang kemudian dapat ditarik kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Penulisan ini menggunakan analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats*) dari setiap pegawai tata usaha Samsat Serpong dalam melakukan tugas mereka.

#### 1. *Strengths* (Kekuatan)

- a. Rasa kekeluargaan dan hubungan baik antar rekan kerja menjadi kekuatan utama dalam lingkungan kerja ini. Adanya ikatan emosional yang kuat antara sesama rekan kerja menciptakan suasana yang nyaman dan kondusif untuk bekerja. Dengan hubungan yang harmonis, komunikasi dan kerjasama dalam menyelesaikan pekerjaan menjadi lebih mudah. Rasa kekeluargaan ini juga dapat menjadi motivasi bagi setiap pegawai untuk terus memberikan kinerja terbaik mereka.

- b. Kemampuan untuk saling bekerja sama dan membantu satu sama lain merupakan kekuatan yang patut dibanggakan. Pegawai di Samsat memiliki solidaritas yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan. Mereka tidak segan untuk saling *backup* tugas rekan kerja lain saat dibutuhkan. Kerjasama yang baik ini mencerminkan rasa tanggung jawab bersama dalam mencapai tujuan organisasi.
  - c. Sikap profesional dan disiplin dalam bekerja menjadi kekuatan penting bagi pegawai di Samsat Serpong. Sebagian besar pegawai menunjukkan komitmen yang tinggi dalam mematuhi aturan, disiplin waktu, dan bertanggung jawab pada tugas masing-masing. Disiplin kerja yang baik dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas hasil pekerjaan. Profesionalisme pegawai juga dapat menjadi contoh dan motivasi bagi pegawai lainnya untuk terus meningkatkan diri.
  - d. Rasa tanggung jawab yang tinggi dari pegawai menjadi kekuatan yang menggerakkan mereka dalam bekerja. Adanya kesadaran bahwa pekerjaan yang dilakukan bukan hanya untuk diri sendiri, tetapi juga untuk keluarga dan negara, mendorong pegawai untuk bekerja dengan sungguh-sungguh dan memberikan kinerja terbaik. Rasa tanggung jawab ini menjadi landasan bagi setiap pegawai untuk terus berkontribusi secara maksimal.
  - e. Kreativitas dalam bekerja merupakan kekuatan yang dimiliki oleh beberapa pegawai di Samsat Serpong. Pegawai-pegawai tersebut mampu memberikan ide-ide dan solusi kepada atasan dalam menghadapi tantangan pekerjaan. Kreativitas ini dapat membantu dalam menemukan cara-cara baru yang lebih efektif dan efisien dalam bekerja. Dengan kreativitas yang dimiliki, pegawai dapat menjadi aset yang berharga bagi organisasi dalam menghadapi perubahan dan tantangan yang ada.
  - f. Kemampuan untuk mengerjakan berbagai jenis pekerjaan menjadi kekuatan tersendiri bagi pegawai di tempat kerja ini. Mereka memiliki fleksibilitas dan adaptabilitas dalam menghadapi situasi dan tuntutan pekerjaan yang berbeda-beda. Pegawai dapat dengan mudah *backup* tugas rekan kerja lainnya saat dibutuhkan. Kemampuan ini membantu organisasi dalam mengalokasikan sumber daya manusia secara lebih efisien dan optimal.
2. *Weaknesses* (kelemahan)
- a. Tekanan dan stres kerja menjadi kelemahan yang dialami oleh beberapa pegawai tata usaha di Samsat Serpong. Beban kerja yang berlebihan (*overload*) dan *deadline* yang cepat menjadi pemicu utama terjadinya stres kerja. Stres kerja dapat berdampak negatif pada kesehatan mental dan fisik pegawai, serta menunjukkan perlunya manajemen stres yang lebih baik di tempat kerja, seperti pembagian beban kerja yang lebih seimbang dan penetapan *deadline* yang realistis.
  - b. *Overtime* atau lembur di luar jam kerja normal menjadi kelemahan tersendiri bagi pegawai di Samsat Serpong. Terjadinya *overtime* dapat memengaruhi kualitas hidup pegawai karena waktu istirahat dan kegiatan di luar pekerjaan menjadi terganggu. Bekerja melebihi jam kerja normal juga dapat menyebabkan kelelahan dan menurunkan produktivitas pegawai. Fenomena ini menunjukkan perlunya manajemen waktu dan prioritas yang lebih baik, serta penambahan sumber daya manusia jika diperlukan.
  - c. Masalah pribadi yang memengaruhi kinerja menjadi kelemahan yang perlu diwaspadai. Masalah pribadi di luar pekerjaan, seperti masalah keluarga atau kesehatan, dapat memengaruhi kinerja dan emosi pegawai saat bekerja. Hal ini dapat menyebabkan penurunan konsentrasi, motivasi, dan produktivitas pegawai dalam bekerja. Fenomena ini menunjukkan perlunya dukungan dan perhatian dari

organisasi terhadap kesejahteraan pegawai, seperti menyediakan layanan konseling.

- d. Meninggalkan kantor sebelum jam kerja berakhir menjadi kelemahan yang dialami oleh beberapa pegawai di tempat kerja ini. Tindakan ini dilakukan karena alasan tertentu, seperti menjemput anak atau masalah kesehatan. Hal ini dapat mengganggu kontinuitas pekerjaan dan menimbulkan persepsi negatif terhadap profesionalisme pegawai. Meskipun dilakukan dengan alasan yang dapat dimaklumi, namun perlu adanya upaya untuk meminimalkan kejadian serupa agar tidak mengganggu kinerja organisasi secara keseluruhan.
3. *Opportunities* (peluang)
    - a. Adanya pelatihan dan pembinaan yang diberikan kepada pegawai menjadi peluang besar untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan mereka. Dengan mengikuti pelatihan dan pembinaan secara rutin, pegawai dapat memperluas wawasan dan pengetahuan yang dimiliki, serta mengembangkan keterampilan baru yang dibutuhkan dalam pekerjaan. Hal ini akan berdampak positif pada kinerja pegawai dan produktivitas organisasi secara keseluruhan.
    - b. Kemajuan teknologi dan digitalisasi menjadi peluang besar untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja. Dengan memanfaatkan teknologi terbaru, pegawai dapat mengoptimalkan proses kerja mereka dan menyelesaikan tugas dengan lebih cepat dan akurat. Digitalisasi juga dapat membantu dalam menyimpan dan mengelola data serta informasi dengan lebih baik.
    - c. Kolaborasi dan kemitraan dengan institusi atau organisasi lain dapat menjadi peluang untuk meningkatkan kinerja dan pembelajaran bagi pegawai. Melalui kolaborasi ini, pegawai dapat berbagi pengetahuan, mengadopsi praktik-praktik terbaik, serta belajar dari pengalaman dan keahlian yang dimiliki oleh mitra kerja mereka. Hal ini dapat membantu dalam mengembangkan keterampilan baru dan meningkatkan inovasi dalam bekerja.
  4. *Threats* (ancaman)
    - a. Perubahan regulasi dan aturan yang sewaktu-waktu dapat terjadi menjadi ancaman bagi pegawai di tempat kerja ini. Perubahan regulasi dan aturan yang sering terjadi dapat menyebabkan kebingungan dan tekanan bagi pegawai. Mereka harus beradaptasi dengan cepat dan memahami aturan yang berlaku. Kurangnya sosialisasi dan penyuluhan yang optimal terkait peraturan baru juga dapat menyebabkan emosi dan stres kerja pada pegawai.
    - b. Adanya tuntutan *deadline* dan target waktu yang ketat dari pusat (Kota Serang) menjadi ancaman tersendiri bagi pegawai. Tuntutan ini dapat meningkatkan beban kerja dan tekanan pada pegawai, terutama jika *deadline* yang ditetapkan sangat cepat. Hal ini dapat memicu terjadinya *overtime* atau lembur yang berlebihan, serta meningkatkan risiko stres kerja dan *burnout* pada pegawai.
    - c. Adanya potensi kebocoran data atau pelanggaran keamanan informasi menjadi ancaman serius yang harus diwaspadai. Dengan semakin meningkatnya pemanfaatan teknologi informasi dalam proses kerja, resiko kebocoran data atau serangan siber menjadi lebih tinggi. Jika terjadi pelanggaran keamanan informasi, hal ini dapat menyebabkan hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap Samsat dan menimbulkan kerugian.

**Tabel 1 Tabel Hasil Analisis SWOT**

<i>Strengths</i>	<i>Weaknesses</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Rasa kekeluargaan dan hubungan baik antar rekan kerja menjadi kekuatan utama dalam lingkungan kerja</li> <li>b. Kemampuan untuk saling bekerja sama dan membantu satu sama lain merupakan kekuatan yang patut dibanggakan.</li> <li>c. Sikap profesional dan disiplin dalam bekerja</li> <li>d. Rasa tanggung jawab yang tinggi dari pegawai</li> <li>e. Kreativitas dalam bekerja merupakan kekuatan yang dimiliki oleh pegawai Samsat Serpong</li> <li>f. Kemampuan untuk mengerjakan berbagai jenis pekerjaan menjadi kekuatan tersendiri bagi pegawai di tempat kerja ini.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tekanan dan stres kerja menjadi kelemahan yang dialami</li> <li>b. <i>Overtime</i> atau lembur di luar jam kerja normal menjadi kelemahan tersendiri bagi pegawai di Samsat Serpong.</li> <li>c. Masalah pribadi yang memengaruhi kinerja menjadi kelemahan yang perlu diwaspadai</li> <li>d. Meninggalkan kantor sebelum jam kerja berakhir menjadi kelemahan yang dialami oleh beberapa pegawai di tempat kerja ini.</li> </ul>
<i>Opportunities</i>	<i>Threats</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Adanya pelatihan dan pembinaan yang diberikan kepada pegawai menjadi peluang besar untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan mereka</li> <li>b. Kemajuan teknologi dan digitalisasi menjadi peluang besar untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja.</li> <li>c. Kolaborasi dan kemitraan dengan institusi atau organisasi lain dapat menjadi peluang untuk meningkatkan kinerja dan pembelajaran bagi pegawai.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Perubahan regulasi dan aturan yang sewaktu-waktu dapat terjadi menjadi ancaman bagi pegawai</li> <li>b. Adanya tuntutan <i>deadline</i> dan target waktu yang ketat dari pusat (Kota Serang) menjadi ancaman tersendiri bagi pegawai</li> <li>c. Adanya potensi kebocoran data atau pelanggaran keamanan informasi menjadi ancaman serius yang harus diwaspadai.</li> </ul>

### **Pembahasan Penelitian**

Dalam pembahasan pertama Penelitian ini, beberapa faktor yang mempengaruhi stres kerja ditemukan. Pertama tekanan dari aturan dan peraturan yang berubah secara terus-menerus dapat menyebabkan stres kerja dikarenakan pegawai harus beradaptasi dengan cepat. Faktor lain adalah sosialisasi dari peraturan baru yang kurang optimal, seperti ketika pegawai belum memahami aturan yang berlaku dan penyuluhan ke masyarakatnya kurang sehingga menimbulkan banyak masyarakat yang emosi. Faktor *overload* pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu yang singkat juga dapat menyebabkan stres kerja serta yang terakhir masalah pribadi yang terbawa sampai ke pekerjaan juga membuat pikiran tersendiri bagi pegawai Samsat Serpong, seperti saat ada anak sakit atau orang tua sakit yang menjadi beban pikiran sehingga terjadinya stres kerja. Pembahasan ini sejalan menurut pendapat Vanko dalam Hamali (2019: 214) yakni stres kerja didefinisikan dengan kondisi internal dan eksternal yang menciptakan situasi yang penuh tekanan dan gejala-gejalanya dialami oleh setiap orang yang tertekan.

Pembahasan kedua yang Peneliti dapatkan yakni lingkungan kerja dan kenyamanan seperti yang dinyatakan oleh Jamuri Khaerudin bahwa lingkungan profesional membuatnya merasa nyaman, sedangkan Didi Suryadi dan Heri Haerurochman menekankan pentingnya

rasa kekeluargaan diantara rekan kerja. Ip Riyai dan Dyah Ayu menekankan pada lingkungan yang kondusif dan kerjasama tim yang baik. Penelitian ini menegaskan bahwa hubungan interpersonal yang positif dan lingkungan kerja yang kondusif dapat berperan sebagai *buffer* terhadap stres kerja.

Pembahasan ketiga yang Peneliti dapatkan yaitu strategi pegawai Samsat Serpong dalam menghadapi tekanan, seperti contohnya Jamuri Khaerudin dan Dyah Ayu menunjukkan bahwa mereka terbiasa menghadapi tekanan dan berusaha tetap profesional dan mencari solusi bersama rekan kerja yang juga sebagai tim. Didi Suryadi, Heri Haerurochman, dan Ip Riyai menekankan pentingnya menjaga sikap santai dan tidak panik dalam menghadapi tekanan. Strategi *coping* yang digunakan oleh individu untuk mengatasi tekanan sangat penting dalam manajemen stres kerja. Teori *Coping Mechanisms* menyatakan bahwa cara seseorang mengatasi stres dapat mempengaruhi dampak stres tersebut. Strategi *coping* yang digunakan oleh informan, seperti tetap profesional, mencari solusi, dan menjaga sikap santai merupakan bentuk dari *problem-focused coping* yang efektif. Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya strategi *coping* yang adaptif dalam mengatasi stres kerja.

Pembahasan keempat yang Peneliti dapatkan yakni hubungan antar rekan kerja. Semua informan menyatakan bahwa mereka memiliki hubungan baik dengan rekan kerja dan menekankan pentingnya komunikasi yang baik. Jamuri Khaerudin menambahkan bahwa komunikasi yang buruk dapat meningkatkan stres kerja. Hubungan antar rekan kerja yang baik merupakan faktor penting dalam mengurangi stres kerja. Menurut teori *Interpersonal Relationship at Work*, hubungan yang baik dengan rekan kerja dapat meningkatkan kepuasan kerja dan mengurangi stres. Komunikasi yang efektif dan kerjasama yang baik merupakan elemen kunci dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung. Penelitian ini mendukung pandangan bahwa hubungan interpersonal yang positif dapat mengurangi stres kerja.

Pembahasan kelima yang Peneliti dapatkan yakni mengenai *overtime* dan manajemen waktu, Jamuri Khaerudin dan Dyah Ayu menyoroti perlunya perencanaan kerja yang baik untuk menghindari *overtime*. Heri Haerurochman dan Ip Riyai menyatakan bahwa *overtime* sering terjadi dan merupakan bagian dari tuntutan pekerjaan. *Overtime* adalah salah satu faktor penyebab stres kerja yang sering disebutkan oleh informan. Menurut teori *Work-Life Balance*, ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat meningkatkan stres. Manajemen waktu yang baik dan perencanaan kerja yang efektif dapat membantu mengurangi kebutuhan untuk lembur, sehingga meningkatkan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Penelitian ini menegaskan pentingnya manajemen waktu yang efektif dalam mengurangi stres kerja.

Pengaruh masalah pribadi terhadap pekerjaan juga merupakan pembahasan keenam yang Peneliti dapatkan pada wawancara ini, dengan Jamuri Khaerudin dan Dyah Ayu mengakui bahwa masalah pribadi dapat mempengaruhi pekerjaan, namun mereka berusaha untuk tetap profesional. Heri Haerurochman dan Ip Riyai juga mengakui pengaruh tersebut dan berusaha mengatasinya dengan sikap tenang dan santai. Pengaruh masalah pribadi terhadap pekerjaan tidak dapat dihindari sepenuhnya. Menurut teori *Boundary Management*, kemampuan untuk memisahkan kehidupan pribadi dan pekerjaan dapat membantu mengurangi stres kerja. Usaha untuk tetap profesional dan mengatasi masalah pribadi dengan tenang merupakan pentingnya *boundary management* dalam mengelola stres kerja.

Pembahasan ketujuh yang sudah Peneliti dapatkan ialah bagaimana kurangnya pegawai mendapatkan validasi diri dari institusi mereka bekerja. Penghargaan atas prestasi kerja dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja, yang pada gilirannya dapat mengurangi stres kerja. Menurut teori *Self-Determination Theory*, pengakuan dan penghargaan memenuhi kebutuhan dasar manusia akan kompetensi, otonomi, dan keterhubungan, yang dapat meningkatkan kesejahteraan psikologis dan mengurangi stres. Namun, dalam Samsat, di

mana penghargaan khusus dari institusi sendiri hampir tidak ada, sehingga mungkin pegawai merasa kurang divalidasi. Hal ini menegaskan pentingnya institusi untuk menciptakan penghargaan internal yang dapat memberikan validasi diri kepada pegawai, sehingga mereka merasa dihargai dan termotivasi untuk bekerja dengan lebih baik. Penelitian ini menunjukkan bahwa apresiasi dan penghargaan atas prestasi kerja, bahkan dalam bentuk sederhana, memiliki dampak positif terhadap manajemen stres kerja.

Pembahasan terakhir yang Peneliti dapatkan ialah bagaimana bentuk tanggung jawab dan disiplin pegawai Samsat Serpong terhadap pekerjaan dan disiplin dalam menjalankan tugas. Tanggung jawab dan disiplin dalam bekerja merupakan faktor penting dalam mengelola stres kerja. Menurut teori *Role Theory*, kejelasan peran dan tanggung jawab dapat mengurangi ketidakpastian dan konflik peran, yang pada gilirannya dapat mengurangi stres kerja. Disiplin dalam bekerja juga membantu dalam manajemen waktu dan penyelesaian tugas tepat waktu, yang dapat mengurangi beban kerja dan stres.

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa stres kerja di tempat kerja informan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk aturan yang berubah, beban kerja yang menumpuk, dan hubungan antar rekan kerja. Lingkungan kerja yang mendukung, manajemen waktu yang baik, dan strategi *coping* yang efektif dapat mengurangi stres kerja. Pengakuan atas prestasi kerja dan disiplin dalam bekerja berperan penting dalam mengelola stres kerja.

Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pemahaman tentang dinamika stres kerja di tempat kerja, serta menawarkan wawasan tentang strategi yang dapat digunakan untuk mengelola dan mengurangi stres kerja, dukungan sosial, manajemen waktu yang baik, strategi *coping* yang efektif, dan sistem penghargaan internal yang memadai adalah kunci dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Penelitian mulai dari observasi sampai wawancara yang sudah Peneliti lakukan, dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan kondisi yang sering dialami dalam lingkungan pemerintahan. Penyebab utama stres kerja adalah beban kerja yang berlebihan, baik dari segi kuantitas maupun tingkat kesulitan pekerjaan. Bertumpuknya pekerjaan yang belum diselesaikan serta adanya tenggat waktu atau *deadline* yang cepat menjadi pemicu stres tersendiri. Selain itu, perubahan aturan dan regulasi yang terus berkembang menuntut pegawai untuk cepat memahami dan beradaptasi, sehingga bila terlambat akan menyebabkan rasa tertekan.

Faktor lain yang turut mempengaruhi adalah masalah pribadi pegawai di luar pekerjaan seperti kondisi keluarga, kesehatan, atau ekonomi yang juga dapat membawa dampak psikologis hingga ke lingkungan kerja. Namun, demikian, para pegawai berusaha untuk tetap tenang, santai, dan profesional dalam menyikapi segala tekanan tersebut. Mereka percaya bahwa dengan kepala dingin, pekerjaan akan dapat diselesaikan dengan baik. Dukungan dari rekan kerja dan lingkungan dengan nuansa kekeluargaan juga berperan penting dalam menciptakan suasana kerja yang nyaman dan mengurangi stres.

Meskipun sering dibayangi masalah stres, mayoritas pegawai menunjukkan sikap disiplin dalam hal kehadiran dan jam kerja. Mereka memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi dalam menyelesaikan tugas sesuai target yang ditetapkan. Selain itu, kemampuan untuk bekerjasama dengan rekan lain juga cukup baik. Kesediaan pegawai untuk lembur di luar jam kerja normal juga cukup besar, hingga rela mem-*backup* rekan kerja lain jika diperlukan sangat mencerminkan pegawai Samsat Serpong menganut profesionalitas demi pengabdian dan loyalitas mereka terhadap negara.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.R. Vanchapo, S.Kep., M. Mk. (2020). *Beban Kerja dan Stres Kerja*. Pasuruan: Qiara Media.
- Adhari, I. Z. (2020). *Optimalisasi Kinerja Karyawan Menggunakan Pendekatan Knowledge Management & Motivasi Kerja*. Pasuruan: Qiara Media.
- Afandi, P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Ansory, A. F & Indrasari. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Sidoarjo: Indonesia Pustaka.
- Astianto, A. (2015). *Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM*. Surabaya: Jurnal Ilmu & Riset Manajemen
- Batjo, N., & Shaleh, M. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Makassar: Penerbit Aksara Timur.
- Edison.(2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Alfabeta
- Efendi, P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Fahmi, I. (2016). *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Kinerja*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Fahmi, I. (2019). *Analisis Kinerja Keuangan: Panduan bagi Akademisi, Manajer, dan Investor dan Menganalisis Bisnis dari Aspek Keuangan*. Bandung: Alfabeta.
- Fauzi (2019). *Pengantar Manajemen Edisi Revisi*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET
- Firmansyah, A. (2019). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish
- Hamali, A. Y. (2019). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kedua: Yogyakarta: CAPS.
- Handayani, S., & Daulay, R. (2021, June). *Analisis pengaruh lingkungan kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan*. In *Seminar Nasional Teknologi Edukasi Sosial Dan Humaniora* (Vol. 1, No. 1, pp. 547-551).
- Hariandja (2019) *Manajemen Sumber. Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Harmoko, A., & Wening, N. (2019). *Analisis Kompetensi, Budaya Organisasi, Stres Kerja dan Kinerja Studi Kasus pada Pegawai Kantor Bersama SAMSAT Purworejo (Doctoral dissertation, Tesis)*.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Huseno, T. (2016). *Kinerja Pegawai Tinjauan dari Dimensi Kepemimpinan, Misi Organisasi, Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja*. Malang: Media Nusa Creative.
- Indarawati, Ph.D. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Refika Aditama.
- Irvianti, L. S. D., & Verina, R. E. (2015). *Analisis pengaruh stres kerja, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap turnover intention karyawan pada PT XL Axiata Tbk Jakarta*. *Binus Business Review*, 6(1), 117-126.
- Jaelani, D., & Desiani, R. (2019). *Analisis Penyebab Stres Kerja Pada Karyawan CV. AMELIA BATIK*. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi)*, (2), 771-778.

- Kurniawan, P., & Susanto, N. (2023). *The Effect of Job Stress, Job Satisfaction and Emotional Intelligence on Turnover Intention. International Journal of Science, Technology & Management, 4(2), 358-365.*
- Lexy J. Moleong, M.A. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*
- Marhawati, M. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening Di Rumah Sakit Jala Ammari Kota Makassar= *The Influence of Organizational Culture and Compensation on Employee Performance With Motivation as an Intervening Variable at Jala Ammari Hospital Makassar City* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Masram & Mu'ah. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Masram, (2017). *Manajemen Sumber Daya Profesional*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Moh. Kasiram. (2010). *Metodologi Penilaian Kualitatif-Kuatitatif*. Malang: UIN- Malika Press.
- Moleong, Lexy J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Rosdakarya
- Morissan. (2019). *Riset Kualitatif*. Jakarta: Kencana PRENAMEDIA
- Nadzif, M. L., & Yudianto, A. (2021). Studi Meta-Analisis: Hubungan antara Stres Kerja dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Diversita, 7(1), 43-52.*
- Rahayu, T., Atmaja, H. E., & Ikhwan, K. (2023). Pengaruh Stres Kerja, Workload, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Binangun Kabupaten Kulon Progo. *Innovative: Journal Of Social Science Research, 3(5), 2427-2439.*
- Rahmawati, S. (2009). Analisis stres kerja karyawan pada pt bank rakyat indonesia (persero) tbk cabang bogor. *Jurnal Manajemen, 1(1), 111-122.*
- Rismawati, Mattalata. (2019). *Evaluasi Kinerja Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan*. Makassar : Celebes Media Perkasa.
- Rita (2019). *Pengantar Manajemen Edisi Revisi*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2019). *Management*. United States of America: Pearson Education Inc.
- Rosidah, Z. (2020). *ANALISIS MANAJEMEN STRES KERJA PADA PENGAJAR DI SEKOLAH LUAR BIASA (SLB) NEGERI 1 PADANG TAHUN 2020* (Doctoral dissertation, Universitas Andalas).
- Rozarie. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: CV Rozarie.
- Sartika, D., & Sugiharto, S. (2016). Gambaran stres kerja pegawai bagian rekam medis Rumah Sakit Bhakti Wiratamtama Semarang. *Unnes Journal of Public Health, 5(3), 186-194.*
- Sedarmayanti. (2020) *Sumber Daya Manusia dan Kinerja Kerja*. Jakarta: Mandar Maju.
- Setiadi, T. (2016). *PENYEBAB STRES KERJA PADA KARYAWAN PD JAYA PRATAMA DI PONTIANAK. BIS-MA (Bisnis Manajemen), 1(6).*
- Simarmata, R. M. (2021). Analisis Pengaruh Stres Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Pegawai PT Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung). *Jenius (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia), 5.*

- Sinaga, O. S. et al. (2020) Manajemen Kinerja dalam Organisasi. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Siswanto, Agus. (2019). Analisis SWOT Dengan Metode Kuesioner, Semarang: CV. Pilar Nusantara.
- Sofyandi (2020) Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Stoner dalam Wijayanti (2020) Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019) . Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Sunyoto, D. (2015). Penelitian Sumber Daya Manusia. Jakarta: Buku Seru.
- Sunyoto., & Burhanudin. (2015). Teori Perilaku Keorganisasian. Yogyakarta: CAPS(*Center of Academic Publishing Service*)
- Suparno, E.W. (2015). Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Syam, A. H., & Bas, A. H. M. (2023). Pengaruh Shift Kerja dan Stress Kerja terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan pada CV. Media One Mart Group Di Makassar. *Jurnal Ekonomi Prioritas*, 3(3), 047-057.
- Wardhana, A. K. (2019). Stres Kerja: Penyebab, Dampak, Dan Solusinya (Studi Kasus Pada Karyawan NET. Yogyakarta).
- Wartono, T. (2017). Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 4(2), 41-55.
- Wibowo (2019) Manajemen Kinerja. Edisi kelima. PT Rajagrafindo Persada: Depok.