

DAPATKAH ANDA MENANGANI TEKANAN? STUDI FENOMENOLOGI TERKAIT UPAYA KARYAWAN DALAM MENGHADAPI TEKANAN KERJA

I Putu Dharmawan Pradhana,¹ I Wayan Abimayu Angga Nugraha,² Ketut Elly Sutrisni³

^{1,2,3} Program Studi Manajemen, Universitas Pendidikan Nasional, Denpasar, Indonesia

pradhana@undiknas.ac.id¹

abimayuangga01@gmail.com²

ellysutrisni@undiknas.ac.id³

ABSTRACT

This research was conducted to find out how the efforts of employees at BRI Bank Teuku Umar Sub-Branch Office in overcoming the workload pressure received so that the performance of each employee can be maintained so as to avoid turnover intention (intention to change jobs). This study uses qualitative data types that use 6 people as research informants. Determination of informants using purposive sampling technique, by way of observation, interviews and documentation. The results obtained from this study are that the workload pressure received by employees at BRI Bank Teuku Umar Sub-Branch Office does not decrease employee performance, because each employee has a way to deal with stress resulting from work pressure received. efforts to overcome this pressure in the form of taking leave, exercising, traveling with family to carrying out hobbies that are liked, so that the perceived work pressure does not affect employee performance and intentions to move jobs from the company.

Keywords: *Work pressure, Turnover Intention, Work stress; Employee Performance*

Article history: Submission date Agustus 3 2023 Accepted date June 08 2024

To cite: Pradhana, et al (2024) Dapatkah Anda Menangani Tekanan? Studi Fenomenologi Terkait Upaya Karyawan Dalam Menghadapi Tekanan Kerja. *Jurnal Manajemen*, 21(1), 33-53.

1. PENDAHULUAN

Pengembangan sumber daya manusia mengacu pada pengembangan keterampilan manusia dan pengetahuan angkatan kerja (Hassan et al, 2019). Pembangunan sumber daya manusia adalah kemajuan dengan mentransformasikan manusia dengan cara membentuk dan membentuk kembali manusia sesuai dengan kebutuhan (Johnson, 2018). Oleh karena itu, sumber daya manusia atau karyawan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pencapaian tujuan suatu perusahaan tak terkecuali pada bank.

Peran penting seluruh karyawan pada Bank BRI, terutama dalam bidang marketing yang menjadi *core* keberhasilan perusahaan agar dapat mempertahankan keuntungan sehingga

perusahaan dapat terus bergerak. Setelah pandemi dinyatakan berakhir, perkembangan dunia perbankan di Indonesia tetap terjadi dan semakin masif. Setiap bank akan bersaing agar tetap menjadi pilihan di dalam hati masyarakat. Persaingan inilah yang menuntut perusahaan agar dapat bertahan dalam ketatnya persaingan. Masing-masing bank memiliki capaian jumlah nasabah dan capaian target yang harus dipenuhi oleh setiap karyawan. Dengan adanya target yang ditetapkan, diharapkan setiap karyawan dapat memenuhi tugas yang diberikan sehingga perusahaan tetap berjalan dan tidak kalah dengan perusahaan perbankan lainnya.

Pemasaran di dalam suatu perusahaan juga menjadi faktor penting dalam berkembangnya suatu perusahaan. Bank BRI KCP Teuku Umar Denpasar, Bali memiliki dua tipe bagian marketing, yaitu *funding* dan *lending*. Bagian *funding* khusus membidangi bagian simpanan, seperti tabungan, deposito, giro, dan segala keperluan tentang dana atau simpanan dengan bank, sedangkan bagian *lending* membidangi bagian kredit, KUR, dan dana dana pinjaman yang ada di BRI yang dapat disalurkan ke masyarakat untuk memulai atau menjalankan usaha. Namun, ada sedikit perbedaan pada marketing bagian *lending* atau biasa disebut marketing kredit, yang sebelumnya hanya mengurus bagian perkreditan, pascapandemi Covid-19 pihak BRI memberikan tambahan beban tugas, yaitu mencari dana seperti pada marketing *funding*.

Adapun beban kerja atau target dalam pekerjaan yang diberikan kepada marketing pada Bank BRI tergolong mampu diatasi oleh karyawan. Namun, pascapandemi Covid-19 yang membuat pemulihan perekonomian sebagian masyarakat belum berjalan baik menjadikan beban kerja tersebut cukup membuat para marketing kewalahan dalam mencapai target yang ditentukan. Setiap tahunnya, pencapaian yang ditargetkan semakin meningkat. Hal tersebut menjadi *preassure* atau tekanan kerja tersendiri bagi karyawan marketing.

Di bawah tekanan kerja yang ada serta kendala dalam pencapaian target menjadi pengaruh utama dalam kehidupan pribadi seorang karyawan marketing (Cahyadi, 2021). Tekanan merupakan hasil dari interaksi antara beban pekerjaan dengan seseorang yang melaksanakan pekerjaan itu (Yamin, Kuswarak, 2020). Sulitnya membagi waktu dengan keluarga menjadi masalah tersendiri bagi karyawan marketing perbankan karena jam kerja yang tidak menentu dan hampir 12 jam, dapat dikatakan separuh hari, berada di kantor karena keperluan yang harus diselesaikan hari itu juga. Hal tersebut cukup menjadi tekanan yang berdampak pada stres bagi karyawan. Stres dapat timbul akibat dari tekanan atau ketegangan yang bersumber dari ketidakselarasan antara seseorang dengan lingkungannya (Manihuruk & Tirtayasa, 2020). Stres yang tidak kunjung terpecahkan masalahnya dapat berakibat pada *turnover intention* atau niatan berpindah kerja pada karyawan (Ghulam et al, 2022). Organisasi harus mengkaji ulang jumlah karyawan agar dapat bekerja sesuai dengan beban yang diberikan dan produktivitas pada karyawan tetap terjaga (Pramudia et al., 2019).

Setiap tahun pencapaian yang ditargetkan semakin meningkat. Hal tersebut menjadi *pressure* atau tekanan kerja bagi karyawan marketing. Pada wawancara awal terhadap karyawan marketing Bank BRI KCP Teuku Umar, dilihat dari alur kerja yang sudah tersusun dan terencana dengan matang menurut pengakuan salah satu narasumber yaitu, Bapak I ketut Gede Aditya Kusuma, menjelaskan bagian *funding* memiliki *treatment* berbeda dengan bagian *lending*. Tahap awal, yaitu perencanaan, merencanakan kunjungan terhadap beberapa nasabah yang sudah didaftar sebagai target kunjungan, dan saat kunjungan dilakukan karyawan juga menggali potensi-potensi yang ada terhadap nasabah tersebut agar mendapat nasabah baru dari rekan, keluarga, maupun kenalan lainnya. Selain itu, juga melakukan observasi dana dan simpanan-simpanan pada bank lain dengan harapan dapat menjadi nasabah baru Bank BRI, khususnya pada KCP Teuku Umar.

Dalam mengatasi tekanan kerja yang diterima, setiap karyawan membutuhkan keseimbangan antara kehidupan pribadi dengan kehidupan pekerjaan mereka yang biasa disebut *work life balance* (Aghaloo, 2022). Aktifitas yang dilakukan dalam melaksanakan keseimbangan kehidupan kerja atau *work life balance* tersebut dapat berupa penyaluran hobi, seperti olahraga, melakukan perjalanan wisata bersama keluarga, dan lainnya (Elizabeth Eniola, 2023). Adanya lingkungan yang suportif dan kenyamanan dalam bekerja membuat konflik dan ketegangan yang ada di dalam diri karyawan menjadi dapat diatasi (Handoko, 2023). Peran pemimpin di dalamnya sangat penting dalam menjaga produktivitas kinerja karyawan (Khan et al., 2023).

Zhang et al. (2022) pada penelitiannya yang berjudul *Every Coin has Two Sides; the Impact of Time Pressure on Employees' Knowledge Hiding* mengangkat tekanan waktu sebagai suatu jenis tekanan yang dihadapi oleh karyawan pada umumnya sehingga menimbulkan reaksi beragam. Salah satu yang menarik diteliti oleh Zhang adalah kecenderungan dalam menyembunyikan wawasan, pengetahuan, maupun kemampuan kerja yang dimiliki oleh karyawan dalam menyikapi jenis tekanan ini. Namun, KoZhang hanya menggunakan satu aspek tekanan dalam melihat respon yang dimiliki. Tekanan yang dimiliki oleh karyawan pada umumnya beragam, khususnya bagi karyawan yang bekerja di dalam dunia perbankan. Dibutuhkan penelitian lanjutan yang menganalisis berbagai tekanan dari berbagai aspek sesuai dengan karakteristik pekerjaan dari karyawan tersebut. Karyawan pada industri perbankan mengalami berbagai tekanan dari berbagai lini, khususnya karyawan pada bagian marketing. Ren et al. (2022) pada penelitiannya yang berjudul *A Diary and Experience Sampling Method of Performance Pressure and Service Performance* juga memaparkan terkait dengan tekanan yang dihadapi oleh karyawan yang bersentuhan langsung dengan pelanggan dan kaitannya dengan pelayanan di industri jasa. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa tekanan yang semakin tinggi mengakibatkan

performa kerja yang diukur dengan kemampuan dalam melayani menjadi semakin lemah. Dalam industri perbankan, pelayanan juga menjadi aspek penting (Chauhan et al., 2022) sehingga tekanan kerja yang dialami oleh karyawan juga berdampak pada performa dari karyawan tersebut (B. Chen et al., 2022).

2. TINJAUAN PUSTAKA

Beban kerja menurut (Nurriszki et al., 2021) adalah suatu kemampuan tubuh individu dalam menerima suatu pekerjaan. Beban kerja tersebut dapat berupa beban kerja fisik dan beban kerja psikologis. Beban kerja fisik dapat berupa beratnya pekerjaan, seperti mengangkat atau mendorong, sedangkan pada beban kerja psikologis dapat berupa persentase tingkat keahlian serta prestasi kerja yang dimiliki pada karyawan dengan karyawan lainnya. Lain halnya menurut Koesomowidjojo (Waruwu, 2018) menjelaskan bahwa beban kerja adalah segala pekerjaan dalam bentuk yang diberikan kepada sumber daya manusia untuk diselesaikan dalam kurun waktu tertentu (Rangga Lawe et al., 2020).

Tekanan kerja dapat menghasilkan suatu ketegangan pikiran, emosional yang pada akhirnya akan tercermin dalam perilaku mereka (Williams & Lewis, 2020). Ketegangan yang timbul dari tekanan kerja ini akan menciptakan ketidaknyamanan kerja seseorang dan akan menurunkan kinerja seseorang (Pakkawaru et al., 2019). Tekanan yang besar dapat mempengaruhi kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan (Zimmer-Gembeck & Skinner, 2023). Pada akhirnya, karyawan mendapatkan berbagai gejala sehingga mengganggu pelaksanaan kerja (Rajuskar, 2023). Robbin dan Judge (Mulia & Saputra, 2021) menjelaskan, *work life balance* atau keseimbangan kehidupan kerja merupakan perilaku psikologis seorang karyawan dalam menjaga keseimbangan peran dalam melaksanakan tugas sebagai bagian dari organisasi atau peran mereka di dalam lingkungan keluarga. *Work life balance* dapat tercapai saat individu mengalami kepuasan dan keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi serta adanya peran perusahaan sebagai penyeimbang antara kehidupan pribadi dan kerja karyawan (Mansor et al., 2022).

Lingkungan kerja dikatakan baik ketika lingkungan kerja tersebut terasa nyaman, bersih, tenang, jauh dari kebisingan, pencahayaan yang memadai, dan terbebas dari segala gangguan yang dapat menghambat karyawan untuk bekerja secara optimal karena lingkungan kerja yang kondusif dapat memberikan dampak baik bagi kelangsungan pekerjaan karyawan. Begitu juga sebaliknya, lingkungan kerja yang kurang tidak mendukung akan membawa dampak negatif bagi kelangsungan karyawan bekerja (Cahyaningsih & Dyahjatmayanti, 2023). *Turnover Intention* dari suatu individu berdampak buruk bagi organisasi dalam mengelola

seorang individu (Apriyanto & Haryono, 2020). *Turn Over Intention* menurut Bester merupakan tahap akhir sebelum pengambilan keputusan karyawan untuk berpindah ke tempat lainnya dan pada umumnya karena karyawan merasa tidak ada keseimbangan antara waktu bekerja dengan kehidupan pribadinya (Christdiana & Rahardjo, 2019). Kinerja merupakan hasil dari fungsi atau indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Hal tersebut dikemukakan oleh Wirawan (dalam Sihalohe & Siregar, 2019).

Menurut Arianty (dalam Jufrizen & Hadi, 2021) kinerja merupakan hasil pencapaian kerja dari seorang individu dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Dengan didasari oleh pengalaman dan kesungguhan serta waktu, kinerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi seorang pekerja. *Eustress* memiliki suku awal dalam bahasa Yunani berarti "baik." Aspek positif dari stres (*eustress*) hal tersebut akan kita temukan kalau dilihat dari kegunaannya dan kesediaan kita dalam menggunakannya (Putra, Astuti, and Hamid 2014). Robbins (dalam Putra et al., 2014) menyatakan bahwa stres pada dasarnya tidak berdampak buruk bagi para pekerja. Walaupun stres sering disebut dalam konteks negatif, stres juga memiliki nilai positif, terutama pada saat stres tersebut menawarkan suatu perolehan yang memiliki potensi. Pavithra & Sivakumar (2020) menjelaskan, stress berdampak pada para pekerja agar tetap tertarik dan membuat mereka penuh perhatian, antusias, percaya diri, dan responsif terhadap kebiasaan yang baik.

Pengunduran diri seorang karyawan di suatu organisasi atau perusahaan merupakan suatu kemunduran dari suatu organisasi ditinjau dari sisi profesionalitasnya (Sojan, 2023). Proses pengunduran diri karyawan dapat dikatakan sebagai suatu 'goresan luka' ditinjau dari sudut pandang organisasi maupun karyawan yang masih tetap bekerja (Ghosh et al., 2013). *Turnover* merupakan suatu permasalahan yang mendesak dan tidak dapat dianggap sepele, khususnya bagi karyawan yang berada di bagian pemasaran (Boles et al., 2012). Hal ini dapat mengakibatkan hilangnya karyawan yang terampil dan berpengalaman di dalam bidang kerjanya. Dampak lainnya adalah merenggangnya hubungan antara suatu organisasi dengan organisasi lain, khususnya pada hubungan yang terjalin antara karyawan yang berhenti bekerja dengan organisasi lainnya (Ghosh et al., 2013). Perusahaan diharapkan dapat menginvestasikan berbagai sumber daya untuk merancang strategi di bidang sumber daya manusia dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik daripada mengeluarkan biaya untuk menangani permasalahan terkait retensi karyawan (Wickramasinghe & Kumara, 2010).

Turnover membutuhkan investasi tersendiri untuk melakukan proses rekrutmen dan seleksi untuk mengisi posisi yang kosong sekaligus pelatihan terhadap karyawan baru yang telah diterima (Ghosh et al., 2019). Sebagian besar penelitian sebelumnya tentang *turnover intention*

sangat terkait dengan tekanan kerja karyawan (Li et al., 2019). Tekanan kerja telah menjadi topik pada berbagai diskusi. Tekanan kerja dapat diartikan sejauh mana pekerja merasa mengerjakan pekerjaannya dengan penuh tekanan dengan adanya keterbatasan waktu dan sumber daya. Tekanan kerja dianggap menimbulkan berbagai risiko yang dikaitkan dengan penurunan kesehatan psikologis (Smith et al., 2019).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di kantor cabang pembantu BRI di Bali yang beralamat di Jl. Teuku Umar No.86-87, Dauh Puri Kauh, Kec. Denpasar Barat, Kota Denpasar, Bali 80113. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dimana instrumen penelitian berasal dari peneliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang dilakukan oleh peneliti menggunakan bantuan *software NVivo 14 plus*. Untuk mendapatkam efektivitas serta efisiensi pencapaian tujuan, peneliti disarankan menggunakan fitur *NCapture* agar lebih mudah dalam mengunduh artikel dan memindahkannya ke dalam *software NVivo 14 plus*. Pada penelitian ini peneliti menggunakan *software NVivo 14 plus* yang mempunyai fitur *Coding Comparison Query* yang umumnya digunakan untuk memberi kode maupun tanda pada artikel yang memiliki kalimat atau kata penting yang berkaitan dengan penelitian. Dalam pembahasan hasil penelitian, peneliti merangkum semua hasil wawancara menggunakan teknik triangulasi, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan yang digunakan dalam penelitian ini dipilih secara *purposive sampling*. Menurut (Sugiyono, 2018) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu, dimana pertimbangan dari pemilihan narasumber pada penelitian ini berdasarkan situasi negatif secara psikologis yang dialami dan karakteristik narasumber yang berbeda, berdasarkan posisi atau jabatan pada lingkungan kerja narasumber.

Tabel 1. Data Narasumber

Nomor	Nama	Jabatan
1	I Ketut Gede Aditya Kusuma	Marketing BRI (Informan Utama 1)
2	I Gusti Gede Budi Pribadi	Marketing BRI (Informan Utama 2)
3	Dwi Eka Saputra	Marketing BRI (Informan Utama 3)
4	Komang Pradnyana Sudibia	Marketing BRI (Informan Utama 4)
5	Ni Luh Made Diwycitta	<i>Supervisor</i> BRI (Informan Pendukung 1)
6	Ni Made Pradnya Amadeandra K.,M.Psi.,	Psikolog (Informan Pendukung 2)

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan 6 narasumber, antara lain, 4 orang narasumber utama, yaitu karyawan marketing pada Bank BRI KCP Teuku Umar, 1 orang supervisor Bank BRI KCP Teuku Umar sebagai narasumber pendukung, dan 1 orang pakar yang mendalami bidang ilmu psikologis sebagai narasumber pendukung.

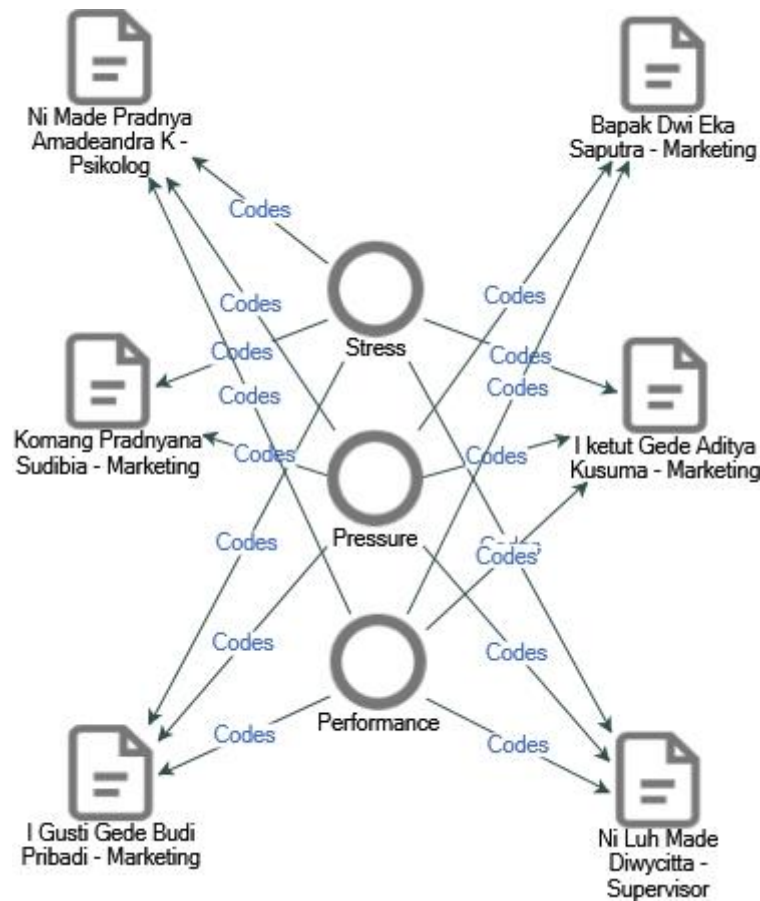
4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Observasi dilakukan pada Bank BRI, Kantor Cabang Pembantu Teuku Umar. Peneliti melihat ramainya nasabah yang mengantri untuk melakukan kegiatan, seperti bertransaksi dan menyimpan dana. Bangunan kantor yang memiliki dua lantai tersebut mempunyai bagiannya masing-masing. Lantai satu menjadi tempat jalannya operasional kegiatan kantor, seperti *teller* dan *costumer service*. Selain itu, juga terdapat satu ruangan khusus untuk *supervisor* di kantor tersebut. Lantai dua khusus untuk bagian bisnis, seperti marketing perusahaan dan administrasi. Selain lain itu, juga terdapat ruangan pimpinan cabang pembantu serta *pantry*. Peneliti juga mengamati bagaimana suasana kerja karyawan selama jam kerja. Terlihat seluruh karyawan sangat fokus dengan pekerjaan masing-masing selama jam kerja berlangsung, namun sesekali terdengar senda gurau disaat waktu senggang. Ramainya antrian nasabah selama jam operasional berlangsung karena hanya ada 1 orang *teller* dan 1 orang *costumer service*. Beberapa kali *supervisor* perusahaan tersebut juga membantu melayani nasabah. Selain pada bagian operasional yang sibuk selama jam kerja berlangsung, marketing perusahaan juga terlihat berlalu lalang melaksanakan tugasnya keluar kantor menuju tempat nasabah. Ketika jam operasional *teller* selesai pukul 15.00 dan bagian *costumer service* selesai pukul 16.00, terlihat karyawan masih memiliki pekerjaan yang harus diselesaikan pada hari itu juga. Demikian pula bagian marketing yang masih memiliki pekerjaan dan harus di selesaikan saat itu juga agar tidak terjadi penumpukan pekerjaan keesokan harinya. Peneliti melaksanakan kegiatan wawancara di 2 tempat yang berbeda, yaitu di Bank BRI Kantor Cabang Pembantu Teuku Umar, dan secara *online* menggunakan GoogleMeet. Dari hasil wawancara, terlihat adanya perbedaan beban kerja pada karyawan marketing Bank BRI KCP Teuku Umar dari sebelum pandemi dan sesudah pandemi.

Berdasarkan hasil wawancara dapat ditemukan berbagai *code* yang dijabarkan sebagai berikut.

Stres, Pressure, dan Performance

Terdapat tiga node penting yang muncul dari berbagai tahapan wawancara dan wawancara secara mendalam (*indepth interview*). *Node* tersebut berupa *stress*, *pressure* maupun *performance*. Adapun *node* tersebut dapat dilihat pada diagram berikut.



Gambar 1. Project Map Terkait *Stress*, *Pressure*, dan *Performance*

Gambar 1 menjelaskan bahwa terdapat tekanan kerja yang dialami oleh beberapa narasumber, di antaranya informan utama 3 yang menyatakan bahwa:

“..... Ada suatu GAP yang dirasakan personal dan tak bisa disamakan dengan orang lain. Kalau saya sendiri, jika saya merasa tertekan atau capek dalam bekerja dimana target itu naik.”

Tekanan juga dialami oleh informan utama 2 dalam kutipan wawancara dengan lugas menyatakan bahwa:

“ kalau di marketing itu terutama tekanannya hebatlah ya...tekanannya sangat hebat. Istilahnya kita harus tahan banting di sini karena marketing istilahnya ujung tombak untuk salah satu UKER (unit kerja) di suatu perusahaan.”

Informan utama 1 secara spesifik menyatakan bahwa:

“ Untuk mengejar target. Kita kan gatau target bisa kadang-kadang berubah atau tetap, Selain itu, di dalam mengurus nasabah, kita kan gatau kalau nasabah itu pasti bayar atau tidak, pasti ada lah sedikit masalah, kayak harus ditagih, atau dia nunggak ...”

Lebih jauh lagi, Informan utama 1 juga mengaku mengalami kondisi stres kerja dengan pernyataannya bahwa:

“..... Karena kita kerja di perbankan, ibaratnya jam kerja itu tidak menentu. Kita berhadapan dengan pihak ketiga, yaitu nasabah yang bisa tiba-tiba ngajak ketemu, kadang tiba-tiba cancel, kita jadi kena mental terus, jadi yang paling utama sih harus saling pengertian biar tetap aman”

Informan utama 4, seolah memperkuat pernyataan Informan utama 1, di mana tekanan yang dialami karena target yang terus meningkat. Hal ini diungkapkan dengan pernyataan berikut.

“Biasanya tekanan itu ada ditarget sih, target untuk pertumbuhan kredit, target untuk nasabah yang belum pembayaran, memang tekanan kerja untuk di bank untuk sekarang setelah era pandemi lebih berasa.”

Kondisi yang sama juga dialami oleh Informan utama 4, dimana beliau merasakan stres karena tekanan yang dialami, dimana beliau menyatakan bahwa:

“Sebagian besar memang waktu untuk focus ke target. Saat dihari sabtu dan minggu pun kadang harus berurusan dengan nasabah karena, kita memberikan pelayanan kepada masyarakat, untuk mempercepat prosesnya dan lain-lain”

Kurangnya waktu luang untuk keluarga dan fokus ke pekerjaan menciptakan kondisi yang dialami oleh informan utama 4 berupa stres kerja. Kondisi ini dikonfirmasi oleh Ni Made Pradnya Amadeandra yang merupakan Informan pendukung 2 selaku psikolog. Dimana beliau menyatakan bahwa:

“Tekanan kerja sebenarnya bisa dibagi menjadi dua, ada yang menjadi distress dan bisa menjadi eustress, sebenarnya sama dengan stres ya, distress itu merupakan tekanan yang bisa menjadikan dampak negatif bagi diri kita, apabila seseorang mengalami eustress, tekanan tersebut akan berdampak positif, jadi kalau kita mendapatkan tekanan kita semakin semangat dan produktif.”

Informan pendukung 2 menambahkan, terdapat kondisi atau tanda bahwa narasumber merasa tertekan atau stres selama bekerja, lalu diperlukan penelusuran tentang penyebab stres tersebut, apakah memang dari internal atau dari eksternal pekerjaan. Narasumber diperkirakan dapat mengetahui cara mengelola tekanan tersebut, seperti pentingnya istirahat pada saat dirinya merasa sangat kelelahan agar tidak terjadi stres yang berlebihan.

Dampak kondisi ini terhadap *performance* juga dinilai beragam, dimana informan utama 3 menyatakan bahwa:

“..... pastinya tanamkan dalam diri jangan pernah berpikiran negatif, memberikan suasana yang positif terhadap lingkungan kerja kita, olahraga dengan baik serta makan asupan yang bernutrisi sehingga kita dapan menjaga kinerja dan menjadi lebih baik dan lebih baik lagi. Selain

itu, di dalam lingkungan kantor sendiri tentunya kita jangan mencari musuh, teman itu bagaikan keluarga sehingga semua pekerjaan akan berjalan lebih baik.”

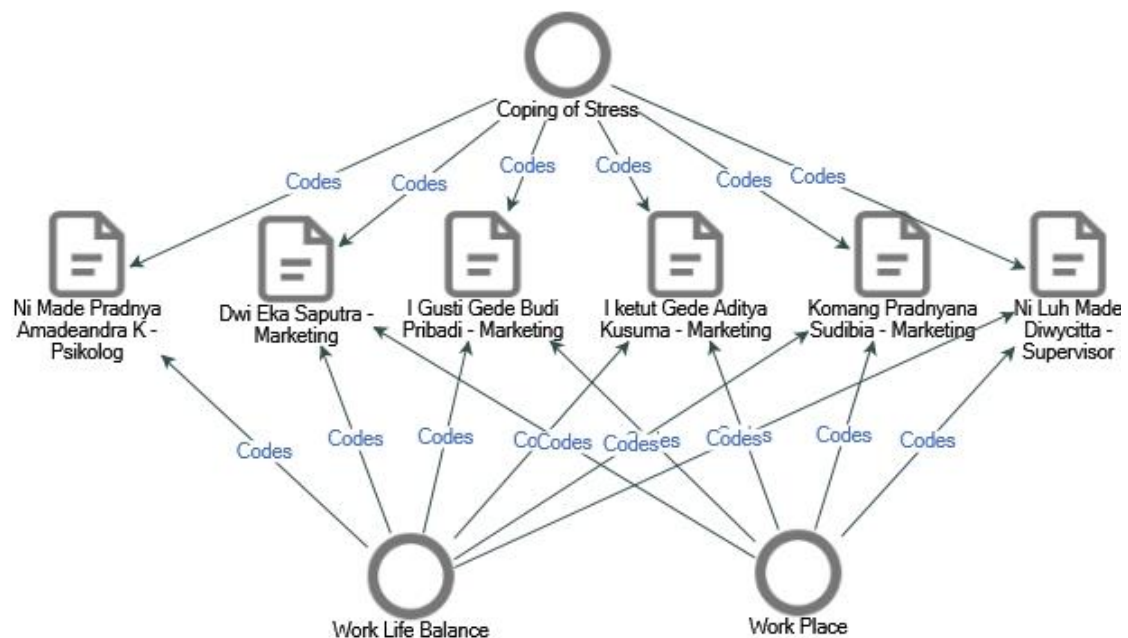
Hal senada juga diungkapkan oleh Informan utama 2, dimana beliau menyatakan bahwa:

“Karena selama saya kerja di sini, keluarga saya menjadi astungkara tidak kekurangan. Cukup untuk sekolah, cukup untuk hal lainnya, tapi kadang saya merasa jenuh atau kesal, saya kembalikan lagi ke keluarga saya karena apa yang sudah diberikan kantor saya selama ini kepada keluarga saya, apa yang sudah diberikan kantor ini terhadap saya dan apa yang sudah diberikan kantor ini terhadap perubahan kehidupan saya. Ya jadi itu yang mungkin menjadi motivasi untuk tetap terus semangat dan bertahan sampai sekarang.”

Informan pendukung 1 selaku supervisor menyatakan bahwa tidak ada permasalahan yang berarti terkait dengan *performance* kerja dari informan utama 1, 2, 3, dan 4. Hal ini mengindikasikan bahwa tekanan dan kondisi negatif yang dirasakan oleh informan utama tidak berdampak pada *performance*.

Coping of Stress

Penanganan dari kondisi stres kerja juga terkonfirmasi dari seluruh narasumber. Mereka memiliki *coping* yang berbeda sesuai dengan karakteristik dari individu tersebut. Adapun uraian terkait *coping* dapat dilihat pada diagram berikut.



Gambar 2. Project Map Terkait Coping of Stress

Berdasarkan Gambar 2 dapat digambarkan bahwa terdapat dua *node* yang dihasilkan dari berbagai pemaparan narasumber; antara lain, *work life balance* dan *workplace*. Adapun informan utama 3 mengungkapkan bahwa dirinya mengajukan cuti untuk dapat menciptakan momen

berkumpul bersama keluarga. Dalam wawancara mendalam, beliau mengatakan bahwa:

“..... jika saya merasa lelah atau capek dalam bekerja dimana target itu naik, jika saya merasa suntuk lebih baik saya cuti karena cuti adalah jalan keluar saya sehingga disaat saya selesai cuti, keluh kesah ataupun uneg-uneg di dalam diri saya, dan saya sudah mendapat refreshing bersama keluarga maka saya siap untuk kembali kerja.”

Informan 2 menyatakan bahwa pekerjaan yang dilakukan sangatlah penting untuk kesejahteraan keluarga. Dibutuhkan pembagian waktu antara pekerjaan dan keluarga sehingga menciptakan keharmonisan dalam diri. Beliau mengungkapkan bahwa:

“Kalau dalam hal membagi waktu ini, dimana keluarga biar tenang dan kita juga nyaman bekerja”

Beliau menambahkan bahwa;

“..... yang terutama pada saat weekend, itu waktu saya pure untuk anak dan keluarga kecil saya, karena momen tersebut yang susah diambil. Selain itu, saat ada momen jenuh saya mengambil cuti untuk keluarga.”

“..... kalau saya sih biasanya untuk menghilangkan stress itu memang dengan keluarga, kebetulan saya juga suka traveling, yang pasti kalau traveling saya pastinya mengajak keluarga.”

Komang Pradnyana Sudibia, selaku Informan utama 4 juga mengungkapkan bahwa:

“..... pada saat saya memiliki waktu luang walaupun sebentar maka waktu tersebut cenderung saya berikan khusus untuk keluarga,”

Para narasumber juga mengungkapkan, bagaimana lingkungan kerja dapat digunakan untuk mereduksi stres yang mereka alami. Terdapat beberapa pernyataan yang muncul di antaranya narasumber yang merupakan informan utama 3. Beliau menyatakan bahwa:

“Kalau saya itu pastinya tanamkan dalam diri jangan pernah namanya berfikir negatif, memberikan suasana yang positif terhadap lingkungan kerja kita, olahraga dengan baik serta makan asupan yang bernutrisi sehingga kita dapat menjaga kinerja dan menjadi lebih baik dan lebih baik lagi. Selain itu, di dalam lingkungan kantor sendiri tentunya kita jangan mencari musuh, teman itu bagaikan keluarga sehingga semua pekerjaan akan berjalan lebih baik.”

Hal senada juga diungkapkan oleh informan utama 2 yang menyatakan bahwa:

“sebenarnya e...kita saling membutuhkan. Jika pekerjaan sudah ok, otomatis keluarga pasti akan sejahtera.”

Beliau juga menambahkan bahwa:

“Selain itu kalau dari kantor untuk menghilangkan jenuh atau stres, salah satu contoh kita juga biasa ngumpul bareng saat makan siang, kadang-kadang biasanya kita keluar jalan-jalan bareng sama pimpinan untuk menonton film pas hari jumat seperti itu.”

Sejalan dengan informan utama 2, informan utama 1 juga menyatakan bahwa:

“Selama di kantor juga biasa diajak keluar sama pimpinan saat waktu luang, mencari suasana baru anggepannya, sekedar ngobrol-ngobrol. Intinya ngobrol-ngobrol biar ga streslah.”

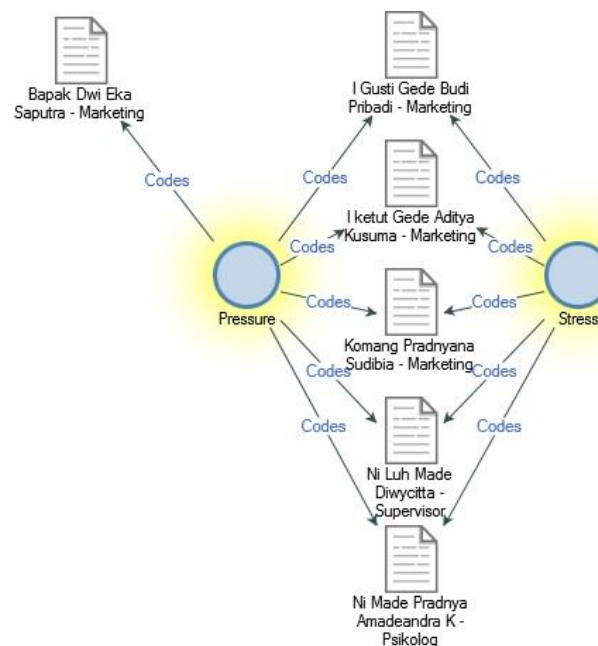
Informan utama 4 mengungkapkan bahwa:

“Memang waktu pekerjaan dan juga kesenangan atau hobi harus tetap balance, yang mana ketika pekerjaan telah selesai kita sering kumpul bersama teman-teman untuk berbagi cerita, bermain kartu bersama untuk sekedar hiburan dan juga mendengar music. Selain itu, di rumah saya juga memiliki binatang peliharaan untuk sekedar menjalankan hobi. Tapi intinya tetep sih harus dibagi waktunya secara balance antara kesenangan seperti hobi dengan pekerjaan.”

Informan pendukung 1, mengungkapkan bahwa:

“Kita yang menciptakan lingkungan kerja, anggeplah pekerjaan banyak terus target banyak, kalau misalnya saat ada waktu luang dan kadang nih kita lagi suntuk, biasa ngobrol dengan rekan lainnya atau bercerita, setidaknya itu bisalah menghilangkan rasa jenuh atau stres terhadap pekerjaan. Selain itu, harus menyempatkan diri dalam menyeimbangkan waktu untuk bersosialisasi dengan orang di luar juga”

Dengan triangulasi sumber yang dilakukan oleh beberapa narasumber, dapat ditemukan beberapa komparasi yang dapat dilihat pada diagram berikut.



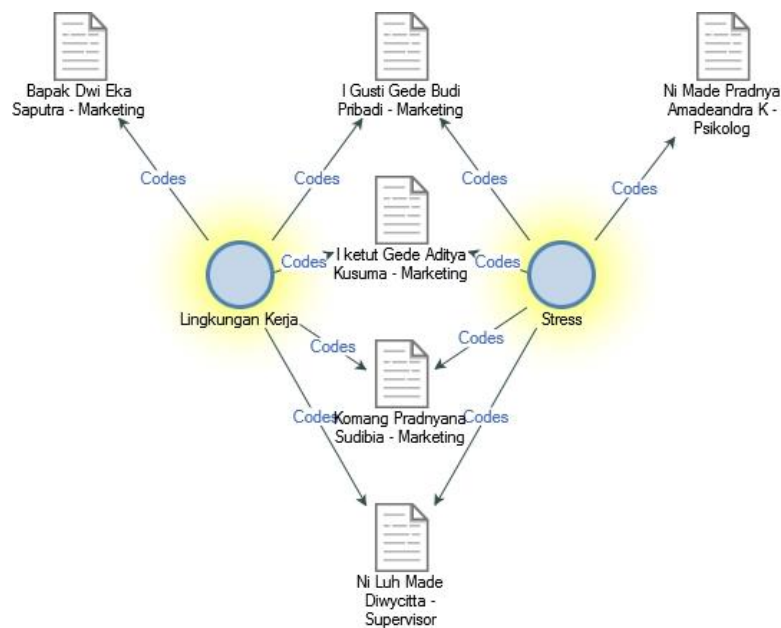
Gambar 3. Komparasi Node terkait Pressure dan stress

Berdasarkan Gambar 3 dapat dijabarkan bahwa informan pendukung yang memiliki jabatan sebagai *supervisor* pada Bank BRI KCP Teuku Umar, menerangkan bahwa ia merasakan tekanan dari beban kerja yang diberikan, namun tidak sebesar yang di rasakan marketing karena beliau berada pada bagian operasional. Beban kerja yang dimiliki tidak menjadi suatu tekanan

bagi informan pendukung karena dapat di-handle dengan adanya dukungan dari lingkungan kerja yang positif, seimbang,nya kehidupan kerja, adanya komunikasi yang baik antara sesama rekan karyawan sehingga tekanan kerja tersebut tidak berpengaruh terhadap *performance* atau kinerja beliau. Namun, informan utama 1 yang memiliki jabatan sebagai karyawan marketing lebih merasakan tekanan dari beban kerja yang dimiliki. Namun, beliau melakukan upaya untuk mengatasi tekanan tersebut dengan cara menjalankan hobi, mengobrol, dan bercerita dengan teman di luar maupun di dalam kantor. Adanya lingkungan kerja yang suportif berdampak pada *performance* (kinerja) yang diberikan tidak menurun dan terhindar dari niat untuk berpindah kerja.

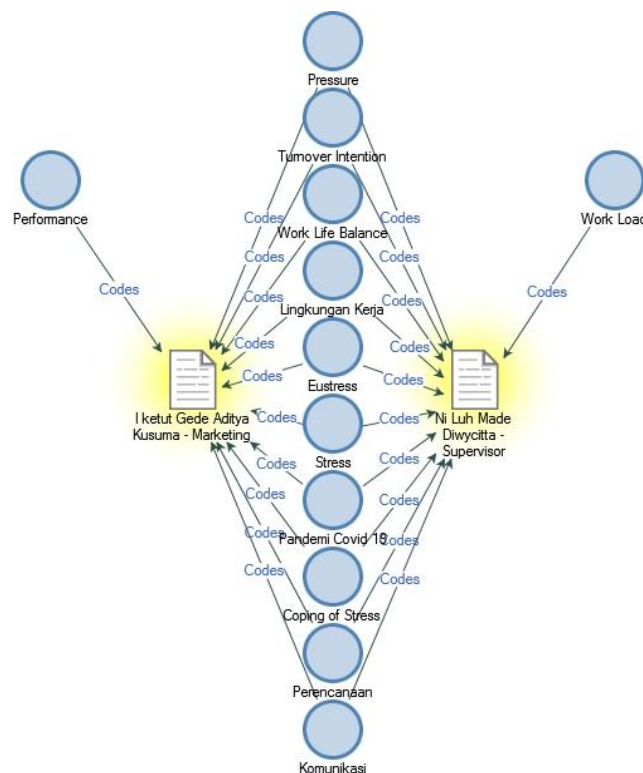
Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja memiliki peranan dalam menciptakan kondisi psikologis dari karyawan dalam menghadapi berbagai tekanan dan stres. Hal ini terkonfirmasi dari berbagai pernyataan narasumber.



Gambar 4. Komparasi *Node* terkait Lingkungan Kerja dan Stress

Berdasarkan Gambar 4 dapat dijabarkan bahwa informan utama 2, informan utama 1, informan utama 4, dan informan pendukung mengalami stres karena tekanan kerja yang di terima. Namun, adanya lingkungan kerja yang nyaman dan suportif membuat stres tersebut menjadi teratasi. Pada narasumber informan utama 3 karena beliau tidak menjadikan tekanan kerja tersebut sebagai bentuk stres kerja serta adanya lingkungan yang nyaman dan mendukung maka beliau tidak mendapat pengaruh dari stres kerja. Pada narasumber informan pendukung selaku psikolog yang merupakan seorang psikolog dan berperan sebagai informan pendukung maka beliau hanya memberi sudut pandang mengenai cara mengatasi stres kerja tersebut.

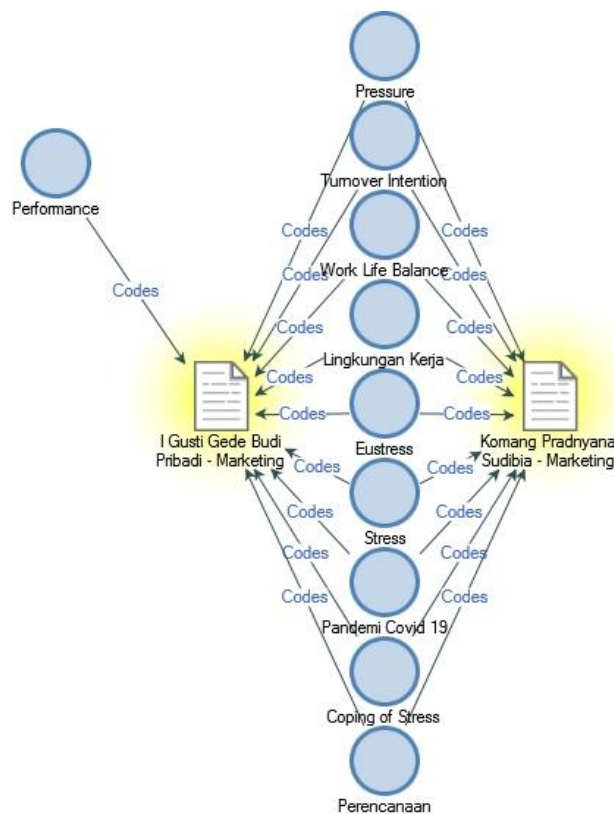


Gambar 5. Komparasi Node I Ketut Gede Aditya Kusuma selaku Informan Utama 1 dan Ni Luh Made Diwycitta selaku Informan Pendukung

Berdasarkan Gambar 5 dapat dijabarkan bahwa informan pendukung yang memiliki jabatan sebagai *supervisor* pada Bank BRI KCP Teuku Umar menerangkan bahwa dirinya merasakan tekanan dari beban kerja yang diberikan, namun tidak sebesar yang di rasakan marketing karena beliau berada pada bagian operasional. Beban kerja yang dimiliki tidak menjadi suatu tekanan bagi informan pendukung karena dapat di-handle dengan adanya dukungan dari lingkungan kerja yang positif, seimbangny kehidupan kerja, adanya komunikasi yang baik antara sesama rekan karyawan sehingga tekanan kerja tersebut tidak berpengaruh terhadap *performance* atau kinerja beliau. Namun, informan utama 1 yang memiliki jabatan sebagai karyawan marketing lebih merasakan tekanan dari beban kerja yang dimiliki, tetapi

beliau melakukan upaya untuk mengatasi tekanan tersebut dengan cara menjalankan hobi, mengobrol, dan bercerita dengan teman di luar maupun di dalam kantor. Adanya lingkungan kerja yang suportif berdampak pada *performance* (kinerja) yang diberikan tidak menurun dan terhindar dari niatan untuk berpindah kerja.

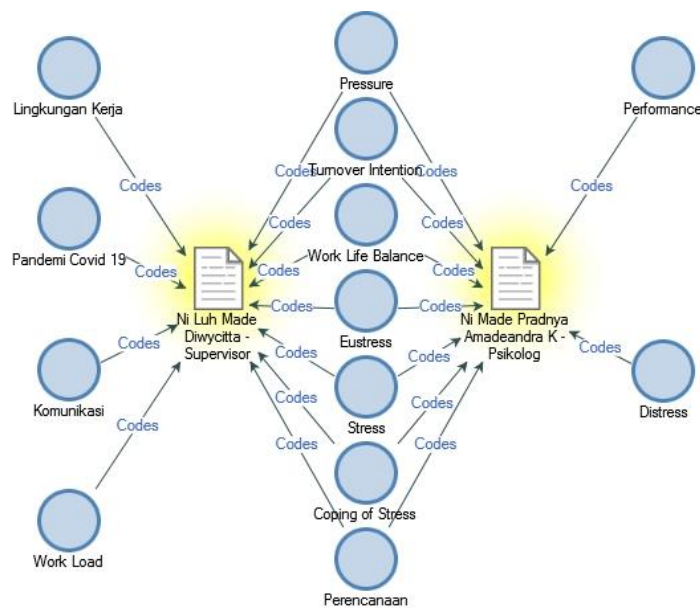
Berdasarkan Gambar 6 dapat dijabarkan bahwa informan utama 2 dan informan utama 4 mengalami tekanan dari beban kerja yang sama dengan marketing. Beliau juga mengatasi stres yang di alami dengan cara *work life balance* atau keseimbangan kehidupan kerja dan menjalankan hobi masing-masing. Selain itu, adanya dukungan dari lingkungan pekerjaan yang menghasilkan *performance* atau kinerja yang mereka berikan tetap terjaga dan tidak menurun, seperti saat peneliti melakukan observasi ke lapangan, menunjukkan adanya peningkatan terhadap kinerja narasumber. Maka stres yang di rasakan dapat diatasi dan terhindar dari niatan untuk berpindah kerja.



Gambar 6. Komparasi Node Ni Luh Gede Budi Pribadi selaku Informan Utama 2 dan Komang Pradnyana Sudibia selaku Informan Utama 4

Berdasarkan Gambar 7 dapat dijabarkan bahwa informan pendukung 1 selaku *supervisor* dan informan pendukung di dalam penelitian menjelaskan bagaimana tekanan terhadap beban kerja lebih dirasakan oleh karyawan marketing setelah masa pandemi. Tekanan kerja tersebut menghasilkan stres serta *eustress* bagi karyawan. Hal tersebut juga sesuai dengan argumen yang

dijelaskan oleh informan pendukung 2 sebagai psikolog. Informan pendukung 1 menjelaskan stres yang dialami dapat diatasi dengan beberapa hal, yaitu adanya keseimbangan kehidupan kerja atau *work life balance*, lingkungan kerja yang suportif, dan nyaman juga berpengaruh terhadap penurunan stres dari beban kerja yang diterima. Pentingnya menjaga komunikasi dengan rekan kerja agar kelancaran selama bekerja tetap terjaga sehingga saat stres dapat diatasi maka kinerja *performance* akan tetap terjaga dan terhindar dari niatan untuk berpindah kerja. Begitu juga sesuai dengan yang dijelaskan oleh informan pendukung 2.



Gambar 7. Komparasi Node Ni Luh Made Dwycitta Selaku Informan Pendukung 1 dan Ni Made Pradnya Madeandra Selaku Informan Pendukung 2

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Amiruddin et al., (2016) mengungkapkan bahwa tekanan waktu, *work family conflict*, dan ambiguitas peran memiliki pengaruh terhadap stres kerja. Namun, signifikansi terhadap stres kerja hanya terdapat pada variabel tekanan kerja. Hal ini juga dialami oleh beberapa narasumber yang menyatakan bahwa tekanan kerja, meskipun dalam hal ini tidak spesifik terhadap tekanan akan waktu kerja, apabila tidak diantisipasi dengan berbagai upaya yang sifatnya personal akan memicu kondisi negatif yang dialami dalam hal ini stres kerja. Namun, berbagai upaya telah dilakukan oleh para narasumber agar dapat menjalani aktivitas kerja tanpa terpengaruh oleh tekanan yang ada. Chen (2020) menyatakan bahwa tekanan kerja justru memperkuat dukungan dari kehidupan dan lingkungan kerja di sekitar karyawan tersebut. Hal ini terlihat dari pernyataan narasumber di mana akibat adanya tekanan dalam pekerjaan membuat mereka lebih solid antara atasan dan bawahan sehingga membuat mereka akan berupaya secara bersama-sama untuk dapat

mengantisipasi dampak negatif yang timbul, seperti stres kerja dengan makan siang bersama, *refreshing* bersama, dan juga meningkatkan ikatan emosional di antara mereka.

5. SIMPULAN

Tantangan dan kesulitan dalam mencapai target pekerjaan hingga adanya penunggakan terhadap kredit (*nonperformance loan*) menciptakan situasi dan kondisi negatif pada karyawan di BRI Cabang pembantu Teuku Umar, Bali. Kondisi yang terkonfirmasi dialami oleh para narasumber adalah perasaan bahwa mereka mengalami tekanan (*pressure*) sehingga mereka mengalami situasi dan kondisi stres dan merasa bahwa kondisi ini menciptakan dampak terhadap *performance* mereka. Berdasarkan hasil pembahasan mengenai upaya karyawan pada Bank BRI Kantor Cabang Pembantu Teuku Umar mengalami tekanan kerja akibat dari berbagai target yang harus dicapai, khususnya bagi karyawan di bagian marketing. Dari berbagai tekanan kerja yang dialami menimbulkan situasi dan kondisi negatif berupa stres kerja yang dialami oleh beberapa narasumber. Namun, karyawan cenderung untuk berupaya mengantisipasi dampak stres yang dialami dengan metode *coping of stress* yang meliputi penerapan *work life balance* dan pemanfaatan lingkungan kerja (*work environment*), khususnya yang bersifat nonfisik. Dimana karyawan berupaya untuk menciptakan hubungan yang harmonis dengan sesama rekan kerja maupun atasan. Tindakan ini dirasa cukup efektif karena perasaan senasib dan sepenanggungan dan kepentingan yang sama dalam upaya mereduksi stress kerja menciptakan pola hubungan yang harmonis terlebih apabila adanya kesamaan hobi atau kegemaran dari masing-masing karyawan tersebut. Adanya pengaruh pimpinan di dalam perusahaan menjadi energi tersendiri untuk setiap karyawan. Pimpinan yang mengerti dan tidak memandang batasan terhadap bawahan adalah pimpinan yang dapat memberikan pengaruh positif kepada karyawan lainnya sehingga pekerjaan yang dikerjakan dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Dapat dilihat dari kodrat manusia yang merupakan makhluk sosial dan akan selalu bergantung dengan manusia lainnya. Tentu dengan penerapan *work life balance* yang efektif beserta adanya *support system* dari lingkungan kerja akan meminimalisir *turn over intention* dari karyawan dan menciptakan *performance* yang maksimal sesuai dengan tujuan dari perusahaan tersebut.

Penelitian selanjutnya dibutuhkan untuk dapat mengkaji bagaimana *work life balance* dan *work environment* dapat mereduksi stres dan menciptakan *performance* dari aspek yang lebih luas dengan menggunakan metode kuantitatif dan mengambil polulasi dan sampel yang lebih banyak untuk dapat mengkaji efektivitas dari *coping stress* berlandaskan lingkungan kerja yang efektif.

DAFTAR RUJUKAN

- Aghaloo, T. (2022). Attaining Work-Life Balance. *Journal of Oral and Maxillofacial Surgery*, 80(11), 1721–1722. <https://doi.org/10.1016/j.joms.2022.08.004>
- Apriyanto, P., & Haryono, S. (2020). Pengaruh Tekanan Kerja, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap *Intensi Turnover*. Peran Mediasi Kepuasan Kerja. *Manajemen Dewantara*, 4(1), 33–45. <https://doi.org/10.26460/md.v4i1.7672>
- Boles, J. S., Dudley, G. W., Onyemah, V., Rouziès, D., & Weeks, W. A. (2012). Sales Force Turnover and Retention: A Research Agenda. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 32(1), 131–140. <https://doi.org/10.2753/PSS0885-3134320111>
- Cahyaningsih, F., & Dyahjatmayanti, D. (2023). The Effect of Workload and Work Environment on Employee Performance at PT Merpati Angkasa Abadi Sultan Muhammad Kaharuddin Airport Sumbawa. *AURELIA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 2(2), 1474–1482. <https://doi.org/10.57235/aurelia.v2i2.712>
- Chauhan, D., Dharwal, D. M., Sharma, A., Srivastava, A. K., & Sahana, S. (2022). An Investigation on Customer Satisfaction and Service Quality in the Indian Banking Sector: A Gender Comparison. *2022 International Conference on Computing, Communication, and Intelligent Systems (ICCCIS)*, 290–294. <https://doi.org/10.1109/ICCCIS56430.2022.10037745>
- Chen, B., Wang, L., Li, B., & Liu, W. (2022). Work Stress, Mental Health, and Employee Performance. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1006580>
- Chen, M. H., Krishna, S. M., & Yu, C. Y. (2020). Work-Life Support: The Key to Managers' Happiness. *Management Research Review*, 43(2), 166–184. <https://doi.org/10.1108/MRR-09-2018-0341>
- Elizabeth Eniola, O. (2023). The Work-Life Balance Machine. *International Journal of Business and Management*, 18(4), 83. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v18n4p83>
- Ghosh, P., Goel, G., Dutta, T., & Singh, R. (2019). Turnover Intention Among Liquid Knowledge Workers: A Study of Indian Insurance Professionals. *Journal of Global Operations and Strategic Sourcing*, 12(2), 288–309. <https://doi.org/10.1108/JGOSS-10-2017-0040>
- Ghosh, P., Satyawadi, R., Joshi, J. P., & Shadman, M. (2013). Who Stays with You? Factors Predicting Employees' Intention to Stay. *International Journal of Organizational Analysis*, 21(3), 288–312. <https://doi.org/10.1108/IJOA-Sep-2011-0511>
- Ghulam, Nabi., Nazir, Haider, Shah., Syed, Muhamad, Basit, Raza, B. (2022). Impact of Job Stress on Employee Performance and Turnover Intentions: Evidence from Banking Sector in Pakistan. *Journal of Humanities, Social and Management Sciences*.

<https://doi.org/10.47264/idea.jhsms/3.2.8>

- Handoko, N. (2023). the Effect of Work Environment, Leadership Style and Intrinsic Motivation on Employee Performance at CV Cipta Mulya, Madiun Regency. *Ekspektra : Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 7(1), 52–60. <https://doi.org/10.25139/ekt.v7i1.5852>
- Hassan, S. U., Rymbai, M. S., & Bhat, A. A. (2019). Economics of Human Resources Development Under Globalization Era: A Study of BRICS Countries. *European Journal of Training and Development*, 43(7–8), 682–698. <https://doi.org/10.1108/EJTD-10-2018-0101>
- Johnson, O. (2018). *Human Capital Development and Economic Growth in Nigeria: An Empirical Investigation*. December. <https://doi.org/10.15242/dirpub.dir1017103>
- Khan, M. I., Fiaz, M., & Taous, M. (2023). An Empirical Analysis of the Nexus Between Leadership Styles and Employees' Performance ABSTRACT: *Multi-Disciplinary Publishing Institute Pakistan*, 1(2), 38–48.
- Li, B., Li, Z., & Wan, Q. (2019). Effects of Work Practice Environment, Work Engagement, and Work Pressure on Turnover Intention Among Community Health Nurses: Mediated Moderation Model. *Journal of Advanced Nursing*, 75(12), 3485–3494. <https://doi.org/10.1111/jan.14130>
- Manihuruk, C. P., & Tirtayasa, S. (2020). Pengaruh Stres Kerja, Motivasi Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Semangat Kerja Pegawai. *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 296–307.
- Mansor, F. A., Mat Jusoh, Y. H., Mohd Said, N. S., Omar Ali, S. R., & Mat, K. A. (2022). Correlation of Employees' Satisfaction, Employees' Wellbeing and Workload between Work Life Balance. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 12(9), 1628–1636. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v12-i9/14654>
- Mulia, R. A., & Saputra, N. (2021). Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja dan Motivasi Berprestasi terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Sekretariat Daerah Kota Padang. *Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja dan Motivasi Berprestasi terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Sekretariat Daerah Kota Padang*, 01(1), 1–24.
- Nurrizki, S. D., Fathimahhayati, L. D., & Gunawan, S. (2021). Penentuan Jumlah Tenaga Kerja dengan Pendekatan Work Load dan Work Force Analysis sebagai Pertimbangan Insentif. *Dinamika Rekayasa*, 17(2), 107. <https://doi.org/10.20884/1.dr.2021.17.2.432>
- Pakkawaru, I., Jalil, A., Arman, & Sabrina, R. (2019). Pengaruh Tekanan Kerja terhadap Tingkat Kinerja Karyawan pada Bank Mega Syariah KC Palu. *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 3(1), 47–56.
- Pavithra, A. C., & Sivakumar, V. J. (2020). Impact of Eustress on Work-life Balance: An

- Analysis on Public Sector Bank Employees in South India. *Asia-Pacific Journal of Management Research and Innovation*, 16(3), 196–209. <https://doi.org/10.1177/2319510X21994045>
- Pramudia, A., Samdin, Yusuf, Budi, N., Mokodompit, E. A., & I, F. R. (2019). Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kendari. *Manajemen Dan Kewirausahaan*, 11(2), 1–11. <http://ojs.uho.ac.id/>
- Rajuskar, C. (2023). Stress Management Amongst Industrial Employee. *International Journal For Multidisciplinary Research*, 5(3), 1–10. <https://doi.org/10.36948/ijfmr.2023.v05i03.2979>
- Rangga Lawe, I. G. A., Irfansyah, I., & Ahmad, H. A. (2020). Animasi sebagai Media Pendidikan Karakter Berbasis Tri Kaya Parisudha untuk Anak-Anak. *Mudra Jurnal Seni Budaya*, 35(2), 242–249. <https://doi.org/10.31091/mudra.v35i2.975>
- Ren, Y., Zhang, B., Zhao, L., & Bu, Y. (2022). A Diary and Experience Sampling Method of Performance Pressure and Service Performance in Service Industry. *Nankai Business Review International*, 13(4), 517–544. <https://doi.org/10.1108/NBRI-05-2021-0034>
- Smith, T. D., DeJoy, D. M., Dyal, M. A. (Aimee), & Huang, G. (2019). Impact of Work Pressure, Work Stress, and Work–Family Conflict on Firefighter Burnout. *Archives of Environmental and Occupational Health*, 74(4), 215–222. <https://doi.org/10.1080/19338244.2017.1395789>
- Sojan, T. (2023). A Study on The Causes of Employee Turnover and Different Retention Tactics Developed by Business. *International Scientific Journal of Engineering and Management*, 02(03), 1–8. <https://doi.org/10.55041/isjem00126>
- Tjahjadi, K., & Cahyadi, F. P. (2021). The Influence of Time Pressure, Role Ambiguity, Workload, and Lack of Motivation on Employee Performance. *Media Bisnis*, 12(2), 153–160. <https://doi.org/10.34208/mb.v12i2.920>
- Waruwu, A. A. (2018). Pengaruh Kepemimpinan, Stres Kerja, dan Konflik Kerja terhadap Kepuasan Kerja serta Dampaknya kepada Kinerja Pegawai Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Manajemen Tools*, 10(1).
- Wickramasinghe, V., & Kumara, S. (2010). Work Related Attitudes of Employees in the Emerging ITES BPO Sector of Sri Lanka. *Strategic Outsourcing: An International Journal*, 3(1), 20–32. <https://doi.org/10.1108/17538291011023052>
- Williams, I. M., & Lewis, W. G. (2020). Stress in the Workplace for Healthcare Professionals. *Physiological Reports*, 8(13), 8–10. <https://doi.org/10.14814/phy2.14496>
- Yamin, Kuswara, Y. (2020). Pengaruh Tekanan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada CV Sentosa di Bandar Lampung. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 5(2), 97–104. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i2.983>
- Zhang, X., Yao, Z., Qunchao, W., & Tsai, F.-S. (2022). Every Coin Has Two Sides: The Impact

of Time Pressure on Employees' Knowledge Hiding. *Journal of Knowledge Management*, 26(8), 2084–2106. <https://doi.org/10.1108/JKM-02-2021-0149>

Zimmer-Gembeck, M. J., & Skinner, E. A. (2023). *Coping with Stress: Person-Environment Transactions, Diversity, and Development* (H. S. Friedman & C. H. B. T.-E. of M. H. (Third E. Markey (eds.); pp. 480–489). Academic Press. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/B978-0-323-91497-0.00125-9>