

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Pengertian Stress

Dalam dunia kerja yang membutuhkan proses interaksi antar individu baik langsung maupun tidak langsung diakui sering menimbulkan berbagai permasalahan dengan kondisi-kondisi tertentu yang dapat menyebabkan terjadinya stress. Hal ini membuktikan bahwa stress dapat terjadi oleh siapapun, kapanpun, serta dimanapun ketika proses interaksi antar individu terus berlangsung.

Menurut Robbins (1996) stress merupakan kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan dengan kesempatan, keterbatasan, atau tuntutan sesuai dengan harapan dan hasil yang ingin dicapai dalam kondisi penting dan tidak menentu.

Definisi stress lainnya yang menguraikan bahwa stress merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Stress yang terlalu berat dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Atau dengan perkataan lain, stress dapat diartikan sebagai serangkaian keadaan dalam mana seseorang berada, tetapi tidak dapat memberikan respon yang tepat dan memadai terhadap stimulasi lingkungan yang dihadapinya. Sebagai akibatnya, pada diri karyawan berkembang berbagai macam gejala stress yang dapat mengganggu prestasi kerja karyawan di ungkapkan oleh Keith dan John, (1992).

Adapun stress dapat didefinisikan sebagai suatu tanggapan penyesuaian yang merupakan konsekuensi dari setiap tindakan, situasi atau peristiwa dilingkungan luarnya yang menetapkan tuntutan berlebihan pada seseorang (Gibson, Ivancevich, dan Donnely, 1996).

Dari beberapa uraian di atas dapat disimpulkan bahwa stress merupakan suatu kondisi yang tidak menentu ketika seorang individu dihadapkan pada kesempatan, keterbatasan, tuntutan yang berlebihan. Bahkan terjadinya kondisi yang tidak saling mendukung antara individu dengan lingkungannya yang menyebabkan ketidakmampuan menjadi ketegangan emosi, proses pikiran, dan kondisi fisik yang dapat mempengaruhi individu itu sendiri.

## **B. Pengertian Stress Kerja**

Stress kerja oleh para ahli perilaku organisasi telah dinyatakan sebagai agen penyebab dari berbagai masalah fisik, mental, bahkan output organisasi. Banyak studi yang menghubungkan stress kerja dengan berbagai hal, misalnya stress kerja dihubungkan dengan kepuasan kerja, kesehatan mental, ketegangan, ketidakhadiran, dan sering juga dihubungkan dengan kinerja.

Pengertian stress kerja menurut Lazarus (dalam Fraser, 1985) adalah stress hanya berhubungan dengan kejadian-kejadian di sekitar lingkungan kerja yang merupakan bahaya atau ancaman dan perasaan-perasaan yang terutama relevan mencakup rasa takut, cemas, rasa bersalah, marah, sedih, bosan, dan putus asa. Definisi ini juga didukung oleh Luthans (1995) yang menyatakan bahwa stress kerja sebagai suatu respon penyesuaian terhadap situasi *eksternal* yang

menyebabkan penyimpangan-penyimpangan fisik, psikologis atau tingkah laku bagi para partisipan organisasi.

Behr dan Newman (dalam Luthans 1995) mendefinisikan stress kerja sebagai suatu kondisi yang muncul dari interaksi individu dengan pekerjaannya dan dicirikan oleh perubahan-perubahan didalam individu tersebut yang mendorong penyimpangan dari fungsi normal sehingga dapat dijelaskan bahwa stress kerja dapat mengancam kesejahteraan para pekerja sehingga mereka perlu menumpukan seluruh tenaganya untuk menjamin kesejahteraan tersebut atau mengatasi stress kerja tersebut.

Secara luas stress kerja dapat dikatakan sebagai ketidaksesuaian antara tujuan dan kebutuhan dengan lingkungan kerja. Sejalan dengan pendapat Diahsari (2001) menyatakan bahwa stress kerja pada intinya merupakan kondisi dari pekerjaan yang mengancam individu. Ancaman ini dapat berasal dari tuntutan pekerjaan itu atau karena kurang terpenuhinya kebutuhan individu. Stress kerja ini muncul sebagai bentuk ketidakharmonisan individu dengan lingkungan kerjanya.

Berdasarkan pengertian stress kerja di atas, dapat dijelaskan bahwa stress kerja adalah kondisi yang mengancam bagi seorang individu yang terjadi didalam lingkungan kerja yang berupa keadaan dimana ada ketidakseimbangan antara kemampuan individu dengan tuntutan dari lingkungan kerja.

### **C. Sumber-sumber Stress Kerja**

Banyak faktor yang menjadi penyebab timbulnya stress kerja atau sering disebut dengan *stressor*. Stress dapat muncul jika pekerjaan dirasakan kurang

menarik, kurang memberikan tantangan atau kurang menimbulkan motivasi kerja. Dari hasil penelitian Proberg, dkk, yang dikutip oleh Fraser (1985) ditemukan bahwa pemindahan karyawan dari tempat yang sempit ketempat yang lebih luas ternyata juga berpengaruh terhadap stress kerja.

Robbins (1996) menyatakan bahwa sumber potensial stress berasal dari tiga kategori yaitu sebagai berikut:

a. Sumber dari lingkungan

Ketidakpastian lingkungan mempengaruhi desain dari struktur organisasi, ketidakpastian itu juga mempengaruhi tingkat stress di kalangan para karyawan dalam organisasi tersebut. Ketidakpastian ini terdiri dari:

- Ketidakpastian ekonomi, bila ekonomi suatu organisasi mengalami penurunan maka para karyawan akan mengalami stress karena ketidakpastian ini akan diiringi dengan perampangan para karyawan, gaji yang dikurangi, dan lain sebagainya.
- Ketidakpastian politik dalam negeri menyebabkan ketidakpastian dalam struktur organisasi.
- Ketidakpastian teknologi, inovasi baru dapat menimbulkan ketidakseimbangan antara keterampilan dan pengalaman yang dimiliki para karyawan dengan tuntutan pekerjaan, hal ini menyebabkan stress bagi para karyawan.

b. Sumber dari organisasional

Banyak faktor didalam organisasi yang dapat menimbulkan stress. Tekanan untuk menghindari kekeliruan atau menyelesaikan tugas tepat waktu (tuntutan

tugas), beban kerja yang berlebihan (tuntutan peran), kurangnya partisipasi karyawan dalam mengambil keputusan dalam organisasi (struktur organisasi), seorang pimpinan yang menuntut dan tidak peka (kepemimpinan organisasi) serta rekan kerja yang tidak menyenangkan (tuntutan antar pribadi).

c. Sumber dari individual

Sumber ini meliputi: masalah keluarga, masalah ekonomi pribadi serta karakteristik kepribadian individu. Ketiga masalah ini merupakan sumber stress bagi para karyawan. *Survey* nasional secara konsisten menunjukkan bahwa hubungan pribadi dan keluarga sebagai sesuatu yang berharga sehingga jika terjadi masalah dalam hubungan ini maka dapat menciptakan stress bagi para karyawan yang nantinya akan terbawa ke tempat kerja. Kesulitan ekonomi yang dialami para karyawan dapat menciptakan stress sehingga akan mengganggu perhatian mereka terhadap kerja. Riset terbaru dalam tiga organisasi menemukan timbulnya stress tidak berasal dari masalah keluarga dan ekonomi tetapi berasal dari faktor kepribadian karyawan, misalnya karyawan yang memiliki kepribadian *introvert* akan lebih mudah terkena stress dibandingkan dengan karyawan yang berkepribadian *ekstrovert*.

Beberapa sumber stress kerja menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnely (1996), yaitu:

a. Kondisi pekerjaan

- Kondisi kerja. Kondisi kerja yang buruk akan menyebabkan para karyawan menjadi jatuh sakit, mudah stress, sulit berkonsentrasi dan menurunnya produktivitas kerja. Kondisi kerja yang buruk ialah jika

ruangan kerja tidak nyaman, panas, sirkulasi udara kurang memadai, ruangan kerja terlalu padat, lingkungan kerja kurang bersih, berisik, kondisi ini memberikan pengaruh yang besar terhadap kenyamanan kerja para karyawan.

- *Overload*. *Overload* dapat dibedakan secara kuantitatif dan kualitatif, dikatakan *overload* secara kuantitatif jika banyaknya pekerjaan yang ditargetkan melebihi kapasitas karyawan tersebut. Akibatnya karyawan tersebut mudah lelah dan berada dalam tegangan tinggi. *Overload* secara kualitatif bila pekerjaan tersebut sangat kompleks dan sulit, sehingga menyita kemampuan para karyawan.
- *Deprivational stress*. George Everly dan Daniel Girdano (1980), memperkenalkan istilah *deprivational stress* untuk menjelaskan kondisi pekerjaan yang tidak menantang atau tidak menarik lagi bagi para karyawan. Biasanya keluhan yang muncul adalah kebosanan, ketidakpuasan, atau pekerjaan tersebut kurang mengandung unsur sosial (kurangnya komunikasi sosial).
- Pekerjaan beresiko tinggi. Adanya beberapa jenis pekerjaan yang termasuk dalam pekerjaan beresiko tinggi atau berbahaya bagi keselamatan, seperti pekerjaan di pertambangan minyak lepas pantai, tentara, pemadam kebakaran, pekerja tambang, bahkan pekerja *cleaning service* yang biasa menggunakan gondola untuk membersihkan gedung-gedung bertingkat. Pekerjaan-pekerjaan ini sangat berpotensi menimbulkan stress kerja.

**b. Konflik peran**

Adanya sebuah penelitian tentang stress kerja menemukan bahwa sebagian besar karyawan yang bekerja di perusahaan yang memiliki struktur yang kurang jelas akan menyebabkan terjadinya stress karena konflik peran. Mereka stress karena ketidakjelasan peran dalam bekerja dan tidak tahu apa yang diharapkan oleh pihak manajemen (Rice, 1992). Realitas ini juga dialami para karyawan di Indonesia, dimana perusahaan atau organisasi tidak punya garis-garis haluan yang jelas, aturan main, visi dan misi yang kerap kali tidak dikomunikasikan pada seluruh karyawannya. Akibatnya, sering muncul rasa ketidakpuasan kerja, ketegangan, menurunnya prestasi hingga akhirnya timbul keinginan untuk meninggalkan pekerjaan.

**c. Pengembangan karir**

Setiap orang pasti punya harapan-harapan ketika mulai bekerja di suatu perusahaan atau organisasi. Harapan akan kesuksesan karir, akan menjadi fokus perhatian dan penantian dari hari ke hari. Namun pada kenyataannya, impian dan cita-cita mereka untuk mencapai prestasi dan karir yang baik seringkali tidak terlaksana. Alasannya bisa bermacam-macam, seperti ketidakjelasan sistem pengembangan karir dan penilaian prestasi kerja, budaya nepotisme dalam manajemen perusahaan atau karena tidak ada kesempatan lagi untuk naik jabatan.

**d. Struktur organisasi**

Salah satu penyebab kurangnya struktur organisasi karena perusahaan di Indonesia yang masih penuh dengan budaya nepotisme dan minimnya

kejelasan struktur yang menjelaskan jabatan, peran, wewenang dan tanggung jawab serta minimnya keterlibatan atasan membuat karyawan jadi stress karena mereka merasa seperti anak ayam kehilangan induk sehingga segala sesuatunya menjadi tidak jelas.

Sedangkan Luthans (1995) memberikan penjelasan bahwa sumber-sumber stress berasal dari empat faktor, yaitu:

- a. Sumber dari luar organisasi, yang meliputi perubahan sosial, teknologi, keluarga, kondisi ekonomi dan finansial, kelas dan ras serta kondisi lingkungannya.
- b. Sumber dari dalam organisasi, yang meliputi strategi dan kebijaksanaan administrasi desain dan struktur organisasi, proses organisasi dan kondisi kerja.
- c. Sumber dari dalam kelompok itu sendiri, misalnya peran yang ambigu, adanya konflik peran dan kepribadian individu yang mempengaruhi individu dalam bekerja.

Handoko (1995), menambahkan bahwa stress yang dialami oleh para karyawan disebabkan karena kombinasi *stressors*, ada dua kategori penyebab stress, yaitu:

1. *On the job*

- a. Beban kerja yang berlebihan

Kondisi kerja yang berlebihan terjadi pada saat sebuah pekerjaan melampaui kapasitas atau kemampuan pekerja. Ketidakseimbangan antara

kemampuan individu dan tuntutan kerja ini menyebabkan terjadinya stress kerja.

b. Tekanan atau desakan waktu

Pekerja harus menyelesaikan suatu pekerjaan tanpa dukungan waktu yang cukup dan tidak adanya tenggang waktu. Hal ini menyebabkan pekerja merasa tertekan sehingga mengalami stress kerja.

c. Kualitas supervisi yang jelek

Kualitas seorang supervisor yang tidak memperhatikan prestasi kerja setiap karyawannya. Hal ini juga didukung oleh Parkinson yang menyatakan bahwa peningkatan prestasi harus diimbangi dengan pemberian tanggung jawab, bahwa semakin meningkat prestasi seorang karyawan maka tanggung jawab yang lebih besar harus diberikan kepadanya sehingga keseimbangan akan selalu tercipta. Sehingga jika kualitas supervisinya jelek maka tidak akan tercipta keseimbangan antara peningkatan prestasi pekerja dengan peningkatan tanggung jawabnya, hal ini menyebabkan terjadinya stress kerja.

d. Iklim politis yang tidak aman

Keadaan politik yang tidak menentu menyebabkan struktur dalam organisasi menjadi berubah, misalnya situasi negara yang tidak aman karena iklim politik yang tidak menentu sehingga menyebabkan organisasi untuk ditutup, hal ini menyebabkan stress bagi para karyawan.

e. Kemenduaan peran (*role ambiguity*)

Hal ini biasanya terjadi pada organisasi yang besar dan struktur organisasinya kurang baik sehingga karyawan kadang-kadang tidak tahu apa sebenarnya yang diharapkan perusahaan dan ia akan bekerja tanpa arah yang jelas. Kondisi ini akan menjadi ancaman bagi para karyawan karena mereka harus berhadapan dengan ketidakpastian akan perkembangan karier mereka nantinya. Ancaman ini jika tidak segera diatasi maka akan menimbulkan stress kerja. Akibatnya akan menimbulkan penurunan kinerja, meningkatnya ketidakpuasan kerja, kecemasan, stress dan keinginan keluar dari pekerjaan.

f. Konflik antar pribadi dan antar kelompok

Konflik yang terjadi akan menyebabkan timbulnya stress, karena pada dasarnya hubungan yang baik antar pribadi dan antar kelompok akan membantu para karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

2. *Off the job*

a. Kekuatiran finansial

Adanya kekuatiran akan keuangan para karyawan menyebabkan mereka kesulitan berkonsentrasi dalam bekerja

b. Masalah-masalah yang bersangkutan dengan anak

Anak-anak yang sering sakit-sakitan, anak-anak yang terkena narkoba, anak-anak yang mengalami delinkuensi. Masalah-masalah ini akan menyebabkan para orang tua sebagai karyawan akan mengalami kesulitan berkonsentrasi dalam bekerja.

c. **Masalah-masalah fisik**

Karyawan yang sering mengalami sakit secara fisik, akan lebih mudah tertekan dibanding karyawan yang jarang atau hampir tidak pernah mengalami sakit fisik. Karena mereka tidak akan dapat bekerja secara maksimal sehingga hasil yang dicapai juga tidak memuaskan.

d. **Masalah-masalah perkawinan**

Adanya masalah dalam perkawinan, misalnya terjadinya perceraian akan menyebabkan terganggunya konsentrasi karyawan dalam bekerja.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa stress kerja berasal dari berbagai macam sumber stress, baik dari dalam lingkungan organisasi, diluar lingkungan, maupun dari individu itu sendiri. Tetapi di dalam aktivitasnya sehari-hari seorang individu lebih dipengaruhi oleh hal-hal yang terjadi di dalam lingkungan organisasi tersebut yang meliputi berbagai macam faktor di dalamnya, seperti adanya tuntutan tugas, tuntutan peran, struktur organisasi, kepemimpinan, tuntutan interpersonal, serta kehidupan berorganisasi.

**D. Akibat-akibat Stress Kerja**

Stress di tempat kerja sering dihubungkan dengan sejumlah kondisi fisik dan sejumlah dampak negatif yang timbul di organisasi atau perusahaan yang lebih merugikan dibanding dengan kecelakaan kerja.

Luthans (1995) menyatakan bahwa akibat-akibat yang ditimbulkan oleh stress kerja dapat dibagi menjadi tiga yaitu:

- a. Gangguan fisiologis, seperti: tekanan darah tinggi, kadar kolesterol tinggi, penyakit jantung, tukak lambung, radang persendian dan gangguan fisik lainnya.
- b. Gangguan psikologis, dimana stress dapat menimbulkan kemarahan, kecemasan, depresi, *nervous*, iritabilitas dan kebosanan. Semua itu dapat mempengaruhi suasana hati dan keadaan emosi lain yang berkaitan erat dengan prestasi kerja, menurunnya harga diri, kebencian terhadap pengawas, ketidakmampuan berkonsentrasi, dan menyebabkan keputusan serta timbulnya ketidakpuasan kerja.
- c. Gangguan tingkah laku, misalnya: makan yang berlebihan atau nafsu makan berkurang, gangguan tidur, merokok, menggunakan alkohol secara berlebihan serta penggunaan obat-obatan yang berlebihan.

Dari beberapa uraian di atas dapat disimpulkan bahwa stress kerja dapat dihubungkan dengan berbagai macam kondisi fisik serta menyebabkan dampak negatif yang dialami oleh seorang individu yang timbul di dalam organisasi, tergantung pada kekuatan maupun ketahanan yang dimiliki masing-masing individu tersebut dalam menghadapi stress.

#### **E. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stress Kerja**

Pada pengertian stress kerja disebutkan bahwa stress kerja merupakan keadaan dimana ada ketidakseimbangan antara karakteristik individu dan karakteristik dilingkungan kerjanya. Stress kerja itu sendiri dipengaruhi oleh adanya berbagai macam faktor. Seperti yang diungkapkan oleh Robbins (1996),

yang menyatakan bahwa adanya perbedaan individual dalam hal muncul tidaknya stress, perbedaan ini dipengaruhi oleh lima faktor yaitu:

a. Persepsi

Menurut Robbins (1996) bahwa sumber stress yang berasal dari lingkungan kerja, organisasional dan individual, dampaknya untuk masing-masing karyawan akan berbeda, hal ini karena timbul tidaknya stress tergantung pada penafsiran atau persepsi masing-masing karyawan terhadap *stressor* yang dihadapinya. Stress kerja disebabkan oleh hampir semua kondisi kerja, kondisi kerja yang dapat menimbulkan stress kerja tergantung oleh persepsi dan reaksi individu terhadapnya. Dengan demikian sumber stress dapat berasal dari apapun yang dipersepsikan seseorang sebagai ancaman terhadap dirinya. Stress kerja dapat dialami oleh siapa saja yang berada dalam kondisi tertentu dan berada dalam berbagai jenis pekerjaan. Seseorang dengan jabatan tinggi maupun yang mempunyai jabatan yang lebih rendah dapat memiliki stress kerja yang sama.

Individu yang memiliki persepsi positif terhadap pekerjaan akan sulit terkena stress kerja karena pekerjaan dianggap sebagai hal yang menyenangkan dan menantang. Namun dapat pula dipersepsikan secara negatif, dimana pekerjaan itu merupakan suatu hal yang membosankan. Perbedaan persepsi ini dipengaruhi oleh konsep diri individu, individu yang memiliki konsep diri positif akan memiliki persepsi yang positif terhadap *stressor*. Dan sebaliknya individu yang memiliki konsep diri negatif akan memiliki persepsi yang negatif terhadap *stressor*. Perilaku seseorang

mencakup pola interaksi yang diterapkan dan persepsinya terhadap diri sendiri dan orang lain dipengaruhi oleh konsep diri dan perilaku ini akan menjadi efektif jika individu tersebut memiliki konsep diri positif.

b. Pengalaman kerja

Pengalaman dalam pekerjaan cenderung berkorelasi negatif dengan stress kerja karena orang yang sudah lebih lama bekerja dan tentu sudah lebih banyak pengalaman kerja akan lebih tahan terhadap stress kerja.

c. Dukungan sosial

Dukungan ini dapat diperoleh dalam lingkungan kerja yaitu dengan teman satu kerja atau diperoleh dari keluarga, teman dan komunitas yang dapat memberi dukungan. Dukungan sosial ini dapat mengurangi tingkat stress yang dimiliki.

d. Keyakinan akan tempat kedudukan kendali atau *locus of control*

Para karyawan yang memiliki *locus of control internal* yakin bahwa mereka akan berpengaruh besar pada hasil pekerjaan mereka sendiri sehingga mereka berusaha untuk mengendalikan situasi-situasi yang kurang mendukung pekerjaan mereka. Lain halnya dengan para karyawan yang memiliki *locus of control eksternal* yakin bahwa kekuatan-kekuatan di luar diri mereka sendiri akan berpengaruh besar terhadap hasil kerja mereka sehingga mereka cenderung pasif dan defensif. Jadi mereka yang memiliki *locus of control internal* akan lebih sulit mengalami stress dibandingkan yang memiliki *locus of control eksternal*.

e. **Permusuhan**

Kepribadian Tipe A dicirikan oleh perasaan kronis atas keterdesakan waktu, dan oleh suatu dorongan kompetitif yang berlebihan. Individu dengan kepribadian Tipe A juga terlibat dalam suatu perjuangan yang tidak henti-henti dan kronis untuk mencapai hasil yang lebih banyak dalam waktu yang lebih singkat dan akan melawan atau menentang sesuatu atau orang lain yang akan menentangnya. Sehingga tampak bahwa individu dengan kepribadian Tipe A ini akan lebih besar kemungkinan mengalami stress di dalam dan di luar pekerjaan dan ada kemungkinan untuk mengalami resiko sakit jantung yang lebih tinggi, jadi komponen perilaku kepribadian Tipe A dapat diasosiasikan dengan permusuhan dan kemarahan yang berkaitan dengan penyakit jantung.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat stress meliputi (Robbins, 1996):

- a. Tuntutan tugas adalah faktor-faktor yang berhubungan dengan kerja seseorang (karyawan) termasuk didalamnya adalah desain dari pekerjaan atau tugas individual, kondisi kerja, dan layout fisik pekerjaan.
- b. Tuntutan peran berkaitan dengan tekanan-tekanan pada seseorang sebagai fungsi peran, khususnya dalam organisasi. Peran yang berlebihan terjadi apabila karyawan diharapkan mengerjakan lebih dari waktu yang ditentukan.
- c. Interpersonal adalah tekanan-tekanan karena pengaruh karyawan lain. Dukungan sosial yang kurang dari rekan kerja dan hubungan antar pribadi

yang terbatas dapat menyebabkan stress, terutama antar karyawan dengan kebutuhan sosial yang tinggi.

- d. Struktur organisasi menentukan tingkat perbedaan dalam suatu organisasi, tingkat aturan dan batasan, dan dimana keputusan-keputusan diambil. Aturan yang berlebihan dan kurangnya partisipasi dalam pengambilan keputusan yang mempengaruhi seorang karyawan dapat menjadi sumber potensial stress.
- e. Kepemimpinan organisasi menandai gaya manajerial dari atasan atau eksekutif dari suatu organisasi. Beberapa atasan atau pimpinan menciptakan suatu tekanan yang ditandai dengan ketegangan, ketakutan dan pengawasan yang ketat.
- f. Kehidupan organisasi dimana dalam hal ini empat tahap siklus organisasi menciptakan macam-macam masalah dan tekanan yang berbeda-beda bagi karyawan. Pada tahap pertumbuhan dan penurunan pada dasarnya penuh tekanan (stress). Kecenderungan stress hanya sedikit dalam tahap kedewasaan.

Dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi stress kerja karyawan di dalam perusahaannya antara lain: tuntutan tugas, tuntutan peran, interpersonal, struktur organisasi, kepemimpinan organisasi dan kehidupan organisasi.

#### **F. Stress Kerja pada Bidang Pekerjaan Perbankan**

Setiap jenis pekerjaan memiliki tingkat stress yang berbeda-beda. Salah satu bidang pekerjaan yang memiliki cukup beragam karakteristik keterampilan, pengetahuan dan pengalaman adalah pekerjaan di sektor perbankan. Secara umum

bagian kerja perbankan dikategorikan dalam dua bagian yaitu *Front Office* dan *Back Office*. Bagian *Front Office* meliputi: direktur, *account officer*, *marketing*, kredit dan *teller*. Bagian *Back Office* meliputi: EDP, administrasi/umum dan *accounting* (Agatha dan Ika, 2001).

Beragamnya bagian kerja di perbankan dan adanya bagian-bagian yang saling terkait menyebabkan terjadinya perbedaan tingkat stress. Beach (1980), Berry dan Houston (1993) menyatakan bahwa tuntutan tugas pada karyawan bidang perbankan memiliki kemungkinan yang sama sebagai *stressor*. Hal ini terkait dengan beban tugas dan tanggung jawab yang berbeda antara karyawan *Front Office* dan *Back Office*. Pada bagian *Front Office* dimana pekerjaannya lebih sering berhubungan dengan nasabah dapat memunculkan stress pada karyawan pada bagian ini. Karakteristik nasabah yang bermacam-macam, komplain dan tuntutan-tuntutan yang terkadang berlebihan dapat menyebabkan munculnya stress pada karyawan *Front Office*. Sedangkan karyawan bagian *Back Office* memiliki kecenderungan mengalami stress kerja tersendiri sesuai bidangnya bila dikaitkan dengan tugas dan tanggung jawabnya. Pekerjaan yang monoton pada olah data angka-angka, rekap transaksi dan analisis keuangan dapat memunculkan stress kerja pada bagian *Back Office*.

Lebih lanjut Berry dan Houston (1993) menyatakan bahwa selain faktor beban tugas dan tanggung jawab yang dibebankan pada tiap bidang faktor pengembangan karir juga dapat memunculkan stress kerja. Pengembangan karir antar bidang dalam bisnis perbankan terkadang tidak sama dalam hal jenjang karirnya sehingga dapat memunculkan stress kerja.

Dapat disimpulkan bahwa tingkat stress kerja dalam bidang bisnis perbankan antara bagian *Front Office* dan *Back Office* bila dihubungkan dengan bidang tugas dan beban tanggung jawab terhadap pekerjaan memiliki kemungkinan untuk menyebabkan munculnya stress pada karyawan masing-masing bidang. Tetapi dikaitkan dengan tugas yang menuntut adanya interaksi antar individu yang lebih banyak, maka karyawan bagian *Front Office* memiliki tingkat stress yang lebih tinggi. Untuk itu pada penelitian ini akan dilihat sejauhmana perbedaan tingkat stress antara karyawan bagian *Front Office* dengan bagian *Back Office* bila dikaitkan dengan faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya stress kerja seperti yang dikemukakan oleh Robbins (1996) yaitu: tuntutan tugas, peran, interpersonal, struktur organisasi, kepemimpinan, serta kehidupan berorganisasi.