

Penanggulangan Stres Kerja Melalui Strategi *Coping* pada Karyawan Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Kertapati

Chaterine Imelga Destriyanti*, Itriyah

Program Studi Psikologi, Universitas Bina Darma, Palembang

*Penulis korespondensi: chaterineimelgaa@gmail.com

Dikirim : 7 Agustus 2025

Direvisi : 25 November 2025

Diterima : 26 November 2025

Abstrak: Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Kertapati merupakan salah satu unit operasional yang memegang tanggung jawab besar dalam memastikan seluruh kebutuhan kantor terpenuhi secara efisien dan terorganisir. Kegiatan yang dilakukan berupa observasi dan wawancara terhadap pegawai Divisi Umum dan Akuntansi. Hasil observasi menunjukkan dunia kerja, khususnya di bidang administrasi dan keuangan, memiliki dinamika dan tingkat tekanan yang cukup tinggi. Stres kerja menjadi bagian yang sulit dihindari dalam keseharian para karyawan. Meskipun demikian, para karyawan mampu mengelola stres tersebut melalui berbagai strategi coping, seperti mendengarkan musik, berdiskusi dengan rekan kerja, hingga melakukan aktivitas fisik seperti jogging atau touring. Bahkan, ada pula yang meredakan stres dengan menikmati kehadiran ikan peliharaan di rumah. Temuan ini menunjukkan bahwa strategi coping yang tepat berperan penting dalam menjaga kesehatan mental dan mempertahankan produktivitas di tengah tekanan pekerjaan.

Kata kunci: Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Kertapati, strategi coping, stres kerja

Abstract: Bank Sumsel Babel Kertapati Sub-Branch is one of the operational units that holds significant responsibility in ensuring that all office needs are fulfilled efficiently and in an organized manner. The activities conducted consisted of observations and interviews with employees of the General Affairs and Accounting Division. The observation results indicate that the workplace, particularly in the fields of administration and finance, is characterized by dynamic conditions and relatively high levels of pressure. Work-related stress is an inevitable part of employees' daily routines. Nevertheless, employees are able to manage this stress through various coping strategies, such as listening to music, engaging in discussions with colleagues, and participating in physical activities including jogging or touring. Some employees also alleviate stress by enjoying the presence of pet fish at home. These findings demonstrate that appropriate coping strategies play a crucial role in maintaining mental health and sustaining productivity amid workplace pressures.

Keywords: Bank Sumsel Babel Kertapati Sub-Branch, coping strategy, work stress

1. Pendahuluan

Bank Sumsel Babel didirikan pada tanggal 6 November 1957 berdasarkan Keputusan Panglima Ketua Penguasa Perang Daerah Sriwijaya Tingkat I Sumatera Selatan. Pendirian bank ini dituangkan dalam Akta Notaris Tan Thong Ke dan memperoleh izin usaha dari

Menteri Keuangan Republik Indonesia pada masa itu. Sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1962 tentang Bank Pembangunan Daerah, pada tahun yang sama Bank Sumsel Babel ditetapkan sebagai milik Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dengan bentuk badan hukum sebagai Perusahaan Daerah (PD).

Dalam rangka penyesuaian terhadap dinamika regulasi sektor perbankan, dan sejalan dengan implementasi Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Bank Sumsel Babel kemudian melakukan perubahan status hukum menjadi Perseroan Terbatas (PT). Transformasi ini didasarkan pada Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan Nomor 6 Tahun 2000 tanggal 19 Mei 2000, dan dituangkan secara resmi melalui Akta Pendirian Nomor 20 tanggal 25 November 2000. Perubahan tersebut mendapatkan pengesahan dari Bank Indonesia melalui Surat Keputusan Deputy Gubernur No. 3/2/KEP.DpG/2001 tanggal 24 September 2001. Sejak resmi berubah status menjadi Perseroan Terbatas pada tanggal 1 Oktober 2001, Bank Sumsel Babel telah mengalami transformasi mendasar dalam struktur, tata kelola, dan operasionalnya. Perubahan ini menjadi tonggak penting dalam perjalanan institusi, yang tidak hanya memperkuat profesionalisme internal, tetapi juga meningkatkan kemampuan bersaing di tengah dinamika era otonomi daerah yang menuntut efisiensi dan adaptabilitas tinggi.

Sebagai bagian dari komitmen untuk terus berkembang dan menjawab tantangan zaman, Bank Sumsel Babel menetapkan visi sebagai bank terkemuka dan terpercaya dengan kinerja unggul berbasis layanan digital. Visi ini dijabarkan melalui misi yang fokus pada pengelolaan ekosistem keuangan daerah dan kemitraan bisnis secara terintegrasi dan berkelanjutan, penyediaan solusi produk serta layanan perbankan yang inovatif, serta penguatan peran sebagai penggerak perekonomian daerah guna mewujudkan Indonesia yang sejahtera.

Hingga saat ini, Bank Sumsel Babel terus memperluas jangkauan layanannya. Tercatat telah beroperasi sebanyak 18 kantor cabang, 31 kantor cabang pembantu, dan 23 kantor kas yang tersebar di wilayah Provinsi Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung, termasuk di antaranya Kantor Cabang Kertapati. Jaringan ini menjadi bukti nyata dari komitmen Bank Sumsel Babel dalam mendekatkan layanan kepada masyarakat dan mendukung pembangunan ekonomi daerah secara berkelanjutan.

Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Kertapati merupakan salah satu unit operasional yang berlokasi di Jl. KH. Wahid Hasyim No. 1669 1–2 RT 29 RW 07, Kelurahan 2 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30132. Penulis melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) atau magang di kantor ini, tepatnya pada Divisi Umum

dan Akuntansi.

Secara umum, Divisi Umum memegang peran vital dalam mendukung kelancaran operasional sehari-hari suatu institusi. Divisi ini bertanggung jawab terhadap aspek administratif dan logistik, termasuk pengelolaan sarana dan prasarana, pengadaan barang dan jasa, serta pengarsipan dokumen dan pengelolaan surat-menyurat. Di sisi lain, Divisi Akuntansi berfokus pada pengelolaan keuangan, yang mencakup pencatatan, pelaporan, dan analisis terhadap setiap transaksi keuangan yang terjadi dalam perusahaan.

Di Bank Sumsel Babel Cabang Kertapati, kedua fungsi tersebut disatukan dalam satu unit kerja yaitu Divisi Umum dan Akuntansi, yang mengemban tanggung jawab besar dalam memastikan seluruh kebutuhan kantor terpenuhi secara efisien dan terorganisir. Divisi ini tidak hanya menangani kebutuhan operasional internal, tetapi juga memastikan seluruh transaksi keuangan dicatat secara akurat, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Setiap hari, divisi ini menyusun berbagai laporan keuangan seperti neraca, laporan laba rugi, dan laporan arus kas. Selain itu, mereka juga melakukan analisis terhadap data keuangan, termasuk pengendalian penggunaan dana dan perencanaan anggaran. Oleh karena itu, pekerjaan dalam divisi ini menuntut tingkat ketelitian yang tinggi, integritas yang kuat, serta disiplin yang konsisten, guna menghasilkan informasi keuangan yang akurat dan mendukung pengambilan keputusan manajerial.

Selama menjalani kegiatan magang atau Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Kertapati, penulis ditempatkan pada Divisi Umum dan Akuntansi, dengan berbagai tugas yang bersifat administratif dan operasional. Beberapa tanggung jawab yang diemban antara lain adalah membantu pencatatan inventaris barang dan pengelolaan Alat Tulis Kantor (ATK), mencatat surat masuk dan keluar, serta mendokumentasikan pengeluaran harian. Selain itu, penulis juga turut membantu proses verifikasi terhadap kelengkapan dan keaslian bukti transaksi, serta terlibat dalam proses pengarsipan dokumen kantor.

Dalam pelaksanaan tugas-tugas tersebut, ketelitian dan kemampuan manajemen waktu menjadi aspek yang sangat krusial. Pekerjaan di divisi ini menuntut penyelesaian tugas secara cepat, tepat, dan bebas dari kesalahan, karena berkaitan langsung dengan data administratif dan keuangan yang sensitif.

Divisi Umum dan Akuntansi menuntut sumber daya manusia yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga memiliki integritas tinggi serta ketahanan mental. Tidak jarang, intensitas pekerjaan dan tekanan dari berbagai tanggung jawab menyebabkan munculnya stres

kerja. Stres menjadi hal yang lumrah dalam lingkungan kerja dan tidak dapat sepenuhnya dihindari (Putri dkk., 2024; Ansari *et al.*, 2025). Kondisi ini biasanya timbul ketika individu mengalami kesenjangan antara ekspektasi dan realitas, baik yang berasal dari dalam diri maupun dari lingkungan eksternal. Ketidakmampuan untuk mengenali serta menerima keterbatasan diri sering kali menjadi akar dari stres, yang pada akhirnya memicu frustrasi, konflik batin, kecemasan, hingga rasa bersalah (Ford *et al.*, 2018; Du & Cai, 2020).

Stres merupakan respon individu terhadap tekanan, ancaman, atau tuntutan tertentu yang dapat memengaruhi pola pikir serta perilaku seseorang, baik secara fisik maupun emosional. Menurut Lazarus dan Folkman (1984, dalam Manita dkk., 2019), stres dipahami sebagai bentuk interaksi antara individu dan lingkungannya, yang dinilai sebagai sesuatu yang melampaui kemampuan individu untuk diatasi, serta berpotensi menimbulkan ancaman atau bahaya. Stres merupakan bagian alami dari kehidupan manusia yang dapat dialami oleh siapa saja, tanpa memandang usia, latar belakang pendidikan, atau jenis pekerjaan. Salah satu bentuk stres yang umum dijumpai dalam dunia kerja adalah stres kerja. Rivai (2009, dalam Jum'ati & Wuswa, 2013) menyatakan bahwa stres kerja (*occupational stress*) adalah suatu kondisi ketegangan yang menimbulkan ketidakseimbangan fisik dan psikis, serta berdampak pada emosi, proses berpikir, dan kondisi mental individu. Sementara itu, menurut Wijono (2010, dalam Jum'ati & Wuswa, 2013), stres kerja merupakan kondisi yang timbul dari persepsi subjektif individu terhadap lingkungan kerja, di mana interaksi antara keduanya dianggap mengancam atau memberikan tekanan secara fisiologis.

Tingginya beban kerja yang tidak sebanding dengan tingkat kontrol terhadap pekerjaan sering kali menjadi pemicu utama stres kerja pada pegawai. Ketidakmampuan individu dalam beradaptasi dengan dinamika dan perubahan di lingkungan kerja dapat memperbesar risiko munculnya stres (Park & Park, 2021). Jika tidak ditangani dengan baik, stres kerja yang bersifat kronis dan berkepanjangan dapat menimbulkan dampak negatif yang serius, baik secara psikologis maupun kinerja pegawai. Pada kondisi tertentu, stres yang tidak terkendali dapat mengganggu pelaksanaan tugas, menyebabkan penurunan kemampuan dalam mengambil keputusan, serta memicu perilaku kerja yang tidak teratur. Akumulasi dari kondisi tersebut secara langsung akan berdampak pada penurunan produktivitas dan efektivitas kerja.

Strategi koping adalah cara yang digunakan individu dalam mengendalikan, mengurangi, atau mengatasi masalah yang dihadapi, baik tekanan secara fisik maupun psikis (Bondarchuk *et al.*, 2024). Strategi koping adalah perilaku yang terlihat dan tersembunyi yang dilakukan

seseorang untuk mengurangi atau menghilangkan ketegangan psikologi dalam kondisi yang penuh stres (Maryam, 2017). Strategi koping merupakan proses yang terus berubah karena adanya fungsi dari appraisal dan reappraisal yang berkelanjutan terhadap hubungan individu dengan lingkungannya (Theodoratou & Argyrides, 2024).

2. Metode

Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian masyarakat yaitu observasi dan wawancara terhadap pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Kertapati pada Divisi Umum dan Akuntansi. Tahapan kegiatan diawali dengan observasi kepada pegawai di bagian tersebut, kemudian dilanjutkan dengan wawancara dengan beberapa pegawai untuk mendapatkan penyebab stres kerja pegawai.

3. Hasil dan Diskusi

Kegiatan pengabdian masyarakat dalam bentuk magang di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Kertapati di Divisi Umum dan Akuntansi dilaksanakan selama kurang lebih 16 minggu atau sekitar empat bulan, terhitung sejak tanggal 17 Februari 2025 hingga 6 Juni 2025. Dalam rentang waktu tersebut, penulis terlibat dalam berbagai aktivitas yang mendukung operasional harian kantor. Adapun tugas-tugas yang dilakukan antara lain membantu proses administrasi perkantoran, melakukan pencatatan inventaris barang dan pengelolaan Alat Tulis Kantor (ATK), mencatat surat masuk dan surat keluar, serta mencatat pengeluaran harian kantor. Selain itu, penulis juga diberikan tanggung jawab untuk membantu dalam proses verifikasi kelengkapan dan keaslian bukti transaksi, serta turut serta dalam kegiatan pengarsipan dokumen agar tertata dengan rapi dan sistematis.

Selama menjalani kegiatan magang selama 16 minggu di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Kertapati, penulis mengikuti serangkaian tugas dan tanggung jawab yang diberikan di lingkungan kerja nyata. Pada minggu pertama, penulis mengikuti sesi pengenalan lingkungan kerja dan pembagian divisi, kemudian secara resmi ditempatkan pada Divisi Umum dan Akuntansi.

Divisi Umum dan Akuntansi merupakan salah satu unit penting dalam struktur organisasi bank, yang memiliki tanggung jawab utama dalam pengelolaan administrasi kantor, seperti proses surat-menyurat, pengarsipan dokumen, koordinasi kegiatan lintas divisi, serta pencatatan dan pelaporan setiap transaksi keuangan secara akurat, sistematis, dan terorganisir.

Salah satu tugas yang diberikan kepada penulis adalah melakukan pencatatan surat masuk dan keluar, baik yang berasal dari instansi internal maupun eksternal. Seluruh surat dicatat secara manual menggunakan buku register surat, dengan ketelitian dan ketepatan waktu sebagai aspek yang sangat diperhatikan. Hal ini dikarenakan proses pencatatan harus dilakukan secara cepat agar tidak mengganggu alur kerja divisi lainnya.

Selain itu, penulis juga bertanggung jawab dalam proses pengarsipan dokumen dan surat-surat yang telah diproses. Pengarsipan dilakukan berdasarkan tanggal masuk dan keluar surat, dan dilaksanakan di akhir jam kerja setiap hari. Kegiatan ini memerlukan tingkat kerapian, ketelitian, serta konsistensi yang tinggi, karena dokumen yang tidak tertata dengan baik dapat menumpuk dan menghambat efisiensi kerja.

Dalam pelaksanaan tugas di Divisi Umum dan Akuntansi, penulis turut berperan dalam proses verifikasi data transaksi. Penulis membantu staf dalam memeriksa kesesuaian antara dokumen fisik transaksi dengan laporan digital yang tercatat di sistem. Verifikasi ini merupakan langkah krusial guna memastikan akurasi laporan keuangan, sekaligus mencegah terjadinya kesalahan pencatatan yang dapat berdampak pada stabilitas data keuangan bank.

Tugas yang dilakukan mencakup pencocokan nominal transaksi dengan data pengeluaran harian, serta pencatatan dan pengelompokan dokumen keuangan berdasarkan jenis transaksi. Setelah proses verifikasi selesai, penulis menyusun laporan transaksi sesuai kategori, seperti pemasukan dan pengeluaran, dengan pengelompokan berdasarkan tanggal transaksi.

Selain itu, penulis juga dilibatkan dalam penyusunan laporan pengeluaran harian, yang menjadi bagian penting dalam memantau kestabilan kas harian bank. Seluruh proses ini memerlukan tingkat konsentrasi dan ketelitian yang tinggi, karena kesalahan dalam penghitungan maupun pencatatan dapat berakibat serius pada laporan keuangan.

Selama menjalani program magang di Divisi Umum dan Akuntansi Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Kertapati, penulis terlibat aktif dalam berbagai tugas yang berkaitan dengan administrasi perkantoran dan pengelolaan transaksi keuangan. Kegiatan tersebut dilakukan secara sistematis dan bertanggung jawab guna mendukung kelancaran operasional harian kantor.

Penulis diberi tanggung jawab untuk menerima dan mencatat surat masuk dan keluar, menuliskan nomor *operation book*, serta mengurus proses tanda tangan pimpinan pada dokumen resmi. Selain itu, penulis juga mencatat nomor seri cek dan buku tabungan giro, mencari dan mengarsipkan dokumen sesuai kebutuhan, serta mengikuti kegiatan briefing rutin

bersama staf.

Dalam aspek keuangan, penulis turut membantu dalam pemeriksaan dan pencatatan transaksi pengeluaran harian, termasuk menulis pengeluaran secara manual dan menghitung kasbon untuk kebutuhan rutin. Penulis juga berperan dalam verifikasi kelengkapan dan keaslian bukti transaksi seperti nota dan invoice, serta membantu penyelesaian dokumen-dokumen penting seperti dokumen sewa, pajak, branding kantin, amortisasi, layanan cerah, lembur pegawai, dan uang makan pegawai.

Penulis turut mendukung pekerjaan administrasi umum seperti menghitung, mencatat, dan mendistribusikan alat tulis kantor (ATK), mengklasifikasi dan mengarsipkan dokumen unit umum, serta mencatat dan menyusun daftar tugas yang akan dikerjakan. Selain itu, penulis juga membantu pemeriksaan data pengajuan cuti karyawan, mencetak data absensi, dan mendukung divisi SDM dalam penyelesaian dokumen tenaga *outsourcing*.

Selama melaksanakan kegiatan magang di Divisi Umum dan Akuntansi Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Kertapati, penulis memperoleh berbagai pengalaman dan pengetahuan praktis yang secara signifikan mendukung pengembangan kompetensi profesional. Penulis mendapatkan pemahaman yang komprehensif mengenai proses administrasi perkantoran, termasuk pengelolaan surat masuk dan keluar, pengarsipan dokumen, serta pemanfaatan sistem administrasi internal yang digunakan di lingkungan perbankan.

Dalam hal pengelolaan data keuangan, penulis turut terlibat secara langsung dalam proses pencatatan dan pengelompokan transaksi harian. Kegiatan ini memberikan wawasan praktis mengenai penyusunan dan verifikasi laporan keuangan yang akurat dan sistematis, serta pentingnya ketelitian dalam mengelola dokumen transaksi. Penulis juga memperoleh pemahaman tentang sistem dan alur kerja internal bank, khususnya terkait fungsi pengawasan keuangan, kontrol internal, serta koordinasi antar divisi dalam menjalankan operasional kantor.

Selama menjalani kegiatan magang di divisi umum dan akuntansi Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Kertapati, penulis mengalami beberapa kendala yang menjadi tantangan tersendiri dalam proses pembelajaran dan penyesuaian diri. Pada awal masa magang, penulis mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan lingkungan kerja yang baru, budaya kerja sangat berbeda dengan suasana kampus.

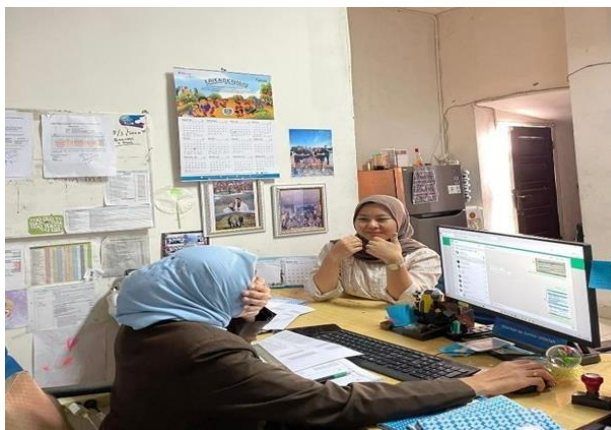
Hal ini membuat penulis membutuhkan waktu dalam menyesuaikan diri dengan ritme dan ekspektasi yang ada. Pekerjaan pada divisi ini menuntut tingkat ketelitian yang tinggi terutama

dalam pengarsipan dokumen dan input data. Penulis juga tidak terlepas dari kesalahan saat melakukan pengarsipan dokumen. Penulis juga harus bekerja dengan cepat dan tanggap dan hal ini menjadi suatu tantangan tersendiri bagi penulis sebagai pemangag. Penulis juga mengalami kendala dalam memahami instruksi kerja karena perbedaan istilah atau cara penyampaian dari pegawai. Hal ini terkadang menyebabkan kesalahpahaman atau keterlambatan dalam menyelesaikan tugas. Namun, seiring waktu penulis belajar untuk aktif bertanya dan mengkonfirmasi kembali tugas yang diberikan.

Divisi umum dan akuntansi memiliki tanggung jawab yang besar terhadap kelancaran administrasi dan ketepatan pelaporan keuangan. Beban kerja yang tinggi, terutama pada awal dan akhir bulan dapat menyebabkan tekanan psikologis bagi karyawan. Karyawan dituntut untuk bekerja dengan sangat teliti dan fokus dalam waktu yang lama. Kemudian pekerjaan yang sering kali bersifat rutin dan berulang dan kurangnya variasi tugas dan minimnya interaksi diluar tim bisa menimbulkan kebosanan, kejenuhan, dan akhirnya berdampak pada semangat kerja. Kurangnya komunikasi yang efektif, tekanan dari atasan untuk segera menyelesaikan pekerjaan, atau konflik dalam tim, semuanya dapat memicu ketegangan emosi.

Deadline yang ketat dan tanggung jawab yang berulang menjadi pemicu utama munculnya stres kerja. Selama melakukan kegiatan magang penulis juga dituntut untuk memiliki ketelitian dan fokus yang tinggi dalam pelaksanaannya, karena berkaitan dengan operasional kantor. Maka dari itu, penulis menemukan fenomena psikologis dalam divisi umum dan akuntansi yang terlihat memiliki stres kerja akibat pekerjaan. Sehingga, penulis melakukan observasi dan wawancara dengan karyawan divisi umum dan akuntansi terkait stres kerja yang dialami.

Selain melaksanakan tugas magang, penulis juga melakukan observasi dan wawancara terhadap beberapa karyawan. Berdasarkan hasil tersebut, diperoleh informasi bahwa karyawan A mengalami beban kerja yang tinggi, terutama pada awal dan akhir bulan (Gambar 1). Hal ini disebabkan oleh tugas-tugas mendadak dari kantor pusat, pengadaan barang, penyusunan laporan bulanan, serta penyelesaian dokumen perpajakan yang memerlukan ketelitian tinggi dan kelengkapan dokumen. Karyawan A menekankan pentingnya bekerja dengan cepat dan cermat agar operasional kantor tetap berjalan lancar. Dari berbagai cara yang dilakukan oleh karyawan A untuk mengatasi stres kerja dinilai cukup efektif. Karyawan A mengatakan bahwa dengan olahraga dapat menjernihkan pikirannya dan dapat membuatnya lebih rileks dan dapat membangun fokusnya kembali. Hal ini cukup membantu dalam mengatasi stres akibat pekerjaan yang membutuhkan ketelitian dan fokus yang tinggi



Gambar 1. Wawancara Dengan Karyawan A

Penulis juga melakukan wawancara dengan karyawan B, yang bertugas sebagai asisten di Divisi Umum dan Akuntansi Bank Sumsel Babel Capem Kertapati (Gambar 2). Karyawan B mengungkapkan bahwa beban kerjanya cukup tinggi karena harus memastikan pengadaan barang dan pemeliharaan fasilitas kantor berjalan dengan baik, serta mendistribusikan kebutuhan ke seluruh unit. Selain itu, sebagai asisten, ia juga harus siap memenuhi permintaan atasan, termasuk penyiapan dokumen dan pelaksanaan tugas di luar kantor. Karyawan B mengakui mengalami stres, terutama saat tugas datang secara mendadak, ketika ada acara besar, atau saat harus menyelesaikan permintaan atasan dalam waktu singkat. Stres tersebut berdampak pada kinerja, seperti penurunan fokus, kelelahan, ketegangan, dan terkadang hasil kerja yang kurang optimal karena dilakukan dengan terburu-buru.



Gambar 2. Wawancara Dengan Karyawan B

Berdasarkan hasil wawancara, karyawan B mengelola stres kerja dengan melakukan berbagai strategi relaksasi. Setiap pagi, ia rutin melakukan peregangan untuk menjaga kebugaran tubuh. Selain itu, ia mendengarkan musik, bernyanyi, berbagi cerita dengan rekan

kerja, dan berdiskusi dengan atasan untuk mencari solusi sekaligus mengevaluasi kinerjanya. Karyawan B juga rutin jogging dan menikmati waktu bersama hewan peliharaannya di rumah, terutama saat melihat ikan di akuarium, yang menurutnya membantu meredakan stres dan memulihkan fokus kerja. Aktivitas fisik juga diakui membantu meningkatkan sirkulasi darah dan konsentrasi.



Gambar 3. Wawancara Dengan Karyawan C

Dalam wawancara bersama penulis, karyawan C menyampaikan bahwa beban kerja di divisi umum dan akuntansi cukup berat karena mencakup hampir seluruh operasional kantor, mulai dari pengadaan hingga pengelolaan surat-menyurat. Karyawan C kerap mengalami stres, terutama saat permintaan pekerjaan datang secara bersamaan dan harus diselesaikan dalam waktu singkat. Hal ini berdampak pada kelelahan, menurunnya fokus, hingga munculnya respons emosional, yang pada akhirnya memengaruhi kualitas kerja. Untuk mengelola stres, karyawan C biasanya bermain game saat waktu istirahat, berdiskusi dengan rekan kerja untuk saling memberi dukungan, serta sesekali mengambil cuti untuk beristirahat dan memulihkan kondisi mental.

Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga karyawan di divisi umum dan akuntansi, dapat disimpulkan bahwa masing-masing individu mengalami tingkat stres kerja yang berbeda, namun memiliki strategi koping tersendiri untuk mengelolanya. Stres kerja merupakan kondisi yang umum terjadi dan dapat berdampak langsung pada kinerja serta kesejahteraan karyawan. Dinamika pekerjaan yang tidak selalu dapat diprediksi menuntut kesiapan tinggi, yang berpotensi meningkatkan tekanan kerja. Oleh karena itu, penerapan strategi koping menjadi penting dalam menghadapi stres kerja secara efektif.

Berdasarkan dari hasil wawancara, ketiga karyawan dari divisi umum dan akuntansi telah melakukan berbagai strategi koping yang dilakukan dalam mengatasi stres kerja mereka,

seperti yang diungkap pada sesi wawancara bahwa mereka melakukan peregangan, mendengarkan musik dan bernyanyi agar rileks, berdiskusi dengan sesama rekan kerja dan saling memberi dukungan serta solusi, berolahraga seperti bersepeda dan jogging, bermain game, melihat hewan peliharaan, juga touring.

Hal ini selaras dengan yang diungkapkan oleh Edller & Parker (1994) yaitu tentang bentuk strategi coping antara lain *talk-oriented coping*, *avoidance-oriented coping*, dan *emotion-oriented coping*. Berbagai usaha yang dilakukan menggunakan pendekatan pemecahan masalah dengan berusaha secara aktif mencari alternatif Solusi dari kondisi yang menimbulkan stres dikategorikan sebagai *talk-oriented coping*. Lain hal nya dengan *emotion-oriented coping* yang dicirikan dengan usaha untuk melakukan regulasi emosi terhadap kondisi yang menjadi *stressor* melalui aktivitas-aktivitas sadar pengelolaan emosi. Jenis yang terakhir, yaitu *avoidance-oriented coping* yang dicirikan dengan melakukan berbagai kegiatan yang disengaja untuk melepaskan atau menghindarkan diri dari situasi yang penuh tekanan.

Dari hasil yang telah dibahas menurut teori yang berkaitan dengan strategi coping, ketiga karyawan pada divisi umum dan akuntansi mengemukakan bahwa penanggulangan stres kerja melalui strategi coping yang mereka lakukan sejauh ini cukup efektif dalam meredakan stres kerja mereka. Maka dapat dikatakan bahwa strategi coping yang dilakukan oleh ketiga karyawan dalam divisi umum dan akuntansi efektif.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi dan pelaksanaan program magang mengenai penanggulangan stres kerja melalui strategi coping di Divisi Umum dan Akuntansi Bank Sumsel Babel Capem Kertapati, penulis menemukan bahwa dunia kerja, khususnya dalam bidang administrasi dan keuangan, memiliki dinamika serta tekanan yang cukup tinggi. Stres kerja menjadi hal yang tak terhindarkan dalam keseharian karyawan. Namun, para karyawan mampu mengelolanya dengan strategi coping yang beragam, seperti mendengarkan musik, berdiskusi dengan rekan kerja, hingga melakukan aktivitas fisik seperti jogging atau touring. Bahkan, ada yang meredakan stres dengan melihat ikan peliharaan. Temuan ini menunjukkan bahwa strategi coping yang tepat sangat penting dalam membantu karyawan menjaga kesehatan mental dan tetap produktif di tengah tekanan pekerjaan.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk magang di Divisi Umum dan Akuntansi Bank Sumsel Babel Capem Kertapati.

Daftar Referensi

- Ansari, Z.H.I.H, Yadav, A.S., Saxena, T., Sree, S., Singh, S. & Jaiswal, R. (2025). Challenges and Impact of Workplace Stress on Employee Health and Productivity. *Journal of Informatics Education and Research*, 5(1), 872-888.
- Bondarchuk, O., Balakhtar, V., Pinchuk, N., Pustovalov, I., & Pavlenok, K. (2024). Coping with stressfull situations using coping strategies and their impact on mental health. *Multidisciplinary Reviews* 7. DOI:10.31893/multirev.2024spe034
- Du, J. & Cai, Y. (2020). Owing One's Intellectual Limitations: A Review of Intellectual Humility. *Psychology*, 11(7), 1009-1020. DOI:10.4236/psych.2020.117066
- Ford, B.Q., Lam, P., John, O.P., & Mauss, I.B. (2018). The psychological health benefits of accepting negative emotions and thoughts: Laboratory, diary, and longitudinal evidence. *J Pers Soc Psychol.*, 115(6), 1075-1092. doi: 10.1037/pspp0000157
- Jum'ati, N., & Wuswa, H. (2013). Stres kerja (occupational stres) yang mempengaruhi kinerja individu pada dinas kesehatan bidang pencegahan pemberantasan penyakit dan penyehatan lingkungan (P2P-PL) di Kabupaten Bangkalan. *Neo-Bis: Jurnal Berkala Ilmu Ekonomi*, 7(2), 195-211.
- Manita, E., Mawarpury, M., Khairani, M., & Sari, K. (2019). Hubungan Stres dan Kesejahteraan (Well-being) dengan Moderasi Kebersyukuran. *Gadjah Mada Journal of Psychology (GamaJoP)*, 5(2), 178-186.
- Maryam, S. (2017). Strategi Coping: Teori Dan Sumberdayanya. *JURKAM: Jurnal Konseling Andi Matappa*, 1(2), 101-107.
- Putri, A.H., Rohimah, N., Elizafitriani, A. & Merdiaty, N. (2024). Model Stres Kerja dan Dampaknya pada Produktivitas: Analisis Literatur. *Observasi: Jurnal Publikasi Ilmu Psikologi*, 3(1), 266-275.
- Park, S., & Park, S. (2021). How can employees adapt to change? Clarifying the adaptive performance concepts. *Human Resource Development Quarterly*, 32, E1-E15. <https://doi.org/10.1002/hrdq.21411>
- Theodoratou, M., & Argyrides, M. (2024). Neuropsychological Insights into Coping Strategies: Integrating Theory and Practice in Clinical and Therapeutic Contexts. *Psychiatry International*, 5(1), 53-73. <https://doi.org/10.3390/psychiatryint5010005>