MENGHADAPI TEKANAN KERJA DI SEKTOR PERBANKAN: TINJAUAN HUKUM DAN STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MENGELOLA STRES KARYAWAN

Oleh
AAA Ngurah Sri Rahayu Gorda[1], Sahri Aflah Ramadiansyah[2], I Putu Dharmawan Pradhana[3], I Wayan Abimayu Angga Nugraha[4]
[1]Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Pendidikan Nasional, Denpasar, Indonesia
[2]Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Pendidikan Nasional, Denpasar, Indonesia
[3,4]Program Studi Manajemen, Universitas Pendidikan Nasional, Denpasar, Indonesia
Email: [1]srigorda@undiknas.ac.id, [2]sahriaflah@undiknas.ac.id, [3]pradhana@undiknas.ac.id, [4]abimayuangga01@gmail.com

Abstract
This study explores the work pressure experienced by employees at National Bank in Denpasar City and the strategies used to deal with it. Using a qualitative approach, data were obtained through in-depth interviews and observations of six informants, including marketing employees and a psychologist. The results show that although work pressure has a significant impact on performance, employees can manage stress through leave, physical activity, and social support. The balance between work and personal life is key to reducing the intention to move jobs. This study also links aspects of banking law and marketing communication, emphasizing the importance of a supportive work environment and effective communication in improving employee performance. These results provide insight for bank management to create better strategies for supporting employee welfare and increasing organizational productivity.
Keywords: Work Pressure, Banking Law, Marketing Communication, Stress

PENDAHULUAN

Pengembangan sumber daya manusia di sektor perbankan merupakan aspek krusial yang berkontribusi terhadap keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan. Dalam konteks ini, Bank sebagai Badan Usaha Milik Negara sebagai salah satu institusi keuangan terkemuka di Indonesia menghadapi tantangan besar, terutama dalam hal tekanan kerja yang dialami karyawan di bagian pemasaran. Tekanan ini sering kali berhubungan dengan target yang meningkat dan kompleksitas tugas yang harus dipenuhi dalam lingkungan yang kompetitif .

Setiap tahun, target pencapaian yang ditetapkan oleh perusahaan semakin meningkat, memberikan tekanan yang signifikan bagi karyawan di bidang pemasaran, khususnya di industry perbankan Kota Denpasar. Dalam wawancara dengan informan berinisial IKGAK, terungkap bahwa proses kerja di bagian funding memiliki pendekatan yang berbeda dibandingkan dengan bagian lending. Pada tahap awal, perencanaan menjadi kunci, di mana karyawan harus merencanakan kunjungan ke nasabah yang telah ditargetkan. Selama kunjungan, mereka tidak hanya berupaya untuk mempertahankan nasabah yang ada, tetapi juga menggali potensi untuk mendapatkan nasabah baru melalui jaringan sosial, seperti rekan, keluarga, dan kenalan. Selain itu, observasi terhadap simpanan di bank lain juga dilakukan, dengan harapan dapat menarik nasabah baru.

Dalam menghadapi tekanan kerja yang meningkat, penting bagi karyawan untuk menemukan keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan, yang sering disebut sebagai work-life balance. Menurut Aghaloo (2022), aktivitas yang membantu mencapai

keseimbangan tersebut dapat berupa hobi seperti olahraga atau melakukan perjalanan wisata bersama keluarga. Keseimbangan ini tidak hanya penting untuk kesehatan mental, tetapi juga berdampak positif pada produktivitas kerja. Lingkungan kerja yang mendukung dan memberikan kenyamanan dapat membantu karyawan mengatasi konflik dan ketegangan yang mungkin muncul akibat tekanan kerja. Hal ini ditekankan oleh (Handoko, 2023), yang menunjukkan bagaimana dukungan dari rekan kerja dan atasan dapat berkontribusi pada kesejahteraan karyawan.

Peran pemimpin dalam menciptakan lingkungan kerja yang baik sangat penting untuk menjaga produktivitas karyawan Khan (2023) menjelaskan bahwa pemimpin yang baik dapat membantu karyawan mengelola tekanan yang mereka hadapi, sehingga meningkatkan kinerja tim secara keseluruhan. Ketika pemimpin mampu memberikan dukungan dan pengertian, karyawan merasa lebih termotivasi dan mampu menghadapi tantangan yang ada. Dalam konteks ini, pemimpin tidak hanya berfungsi sebagai pengarah, tetapi juga sebagai pendukung yang memahami kebutuhan timnya.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Zhang (2022), tekanan waktu diidentifikasi sebagai salah satu bentuk tekanan yang umum dialami oleh karyawan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa tekanan ini dapat menyebabkan karyawan cenderung menyembunyikan pengetahuan dan kemampuan kerja mereka sebagai respons terhadap situasi yang menekan. Meskipun penelitian ini memberikan wawasan penting, Zhang hanya mengamati satu aspek dari tekanan yang dihadapi oleh karyawan. Mengingat kompleksitas pekerjaan di industri perbankan, diperlukan penelitian lebih lanjut yang mengeksplorasi berbagai bentuk tekanan dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi karyawan, khususnya di bidang pemasaran.

Dalam konteks perbankan, di mana pelayanan menjadi aspek krusial, tekanan kerja yang dialami oleh karyawan dapat berdampak langsung pada kinerja mereka. Sebagaimana diungkapkan oleh Chen (2020) bahwasanya penting untuk memahami dampak dari berbagai jenis tekanan yang dihadapi karyawan agar perusahaan dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk mendukung mereka dalam mencapai keseimbangan yang sehat antara tekanan kerja dan kinerja.

Aspek hukum perbankan berperan penting dalam mengatur kegiatan operasional bank, termasuk hak dan kewajiban karyawan serta perlindungan terhadap konsumen. Regulasi yang ketat dapat mempengaruhi cara karyawan beroperasi, yang pada gilirannya dapat menambah beban kerja dan tingkat stres (Ghulam et al., 2022). Misalnya, kewajiban untuk mematuhi prosedur perizinan dan pelaporan yang sesuai dapat membatasi fleksibilitas karyawan dalam mencapai target, sehingga menciptakan tekanan yang lebih besar.

Di sisi lain, komunikasi pemasaran juga berkontribusi terhadap tekanan yang dirasakan oleh karyawan. Dalam upaya untuk memenuhi target pemasaran, karyawan dituntut untuk menjalin hubungan yang kuat dengan nasabah, mengelola ekspektasi, dan memberikan layanan yang berkualitas tinggi. Keterampilan komunikasi yang efektif sangat penting dalam memfasilitasi interaksi ini. Namun, peningkatan tekanan untuk mencapai hasil yang cepat dan optimal dapat mengakibatkan stres yang berlebihan, yang berdampak pada kinerja dan kepuasan kerja (Aghaloo, 2022).

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana karyawan Bank BUMN di Kota Denpasar dalam mengatasi tekanan kerja yang dihadapi, serta mengkaji hubungan antara aspek hukum perbankan, komunikasi pemasaran, dan dampaknya terhadap kinerja karyawan. Dengan memahami interaksi antara faktor-faktor ini, diharapkan dapat ditemukan strategi yang lebih

efektif untuk mendukung kesejahteraan karyawan dan mengurangi niatan untuk berpindah kerja (Zhang et al., 2022) (Khan et al., 2023).

LANDASAN TEORI

Beban Kerja dan Tekanan Kerja

Beban kerja merupakan salah satu faktor penting yang berdampak pada kinerja karyawan. Menurut Nurrizki (2021), beban kerja mencakup kemampuan individu dalam menerima tugas sesuai dengan kapasitasnya. Tingginya beban kerja dapat memicu tekanan psikologis yang berpengaruh pada kesehatan mental karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Pramudia et al. (2021), yang menunjukkan bahwa tekanan kerja dapat mengakibatkan stres, yang jika tidak ditangani dengan baik, dapat berujung pada turnover intention.

Keseimbangan Kehidupan Kerja

Keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi *(work-life balance)* penting untuk meningkatkan produktivitas karyawan. Menurut Mansor et al. (2022), keseimbangan ini dapat membantu karyawan mengelola stres dan meningkatkan kepuasan kerja. Dalam konteks perbankan, karyawan yang mampu menjaga keseimbangan ini cenderung memiliki kinerja yang lebih baik (Aghaloo, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang mendukung keseimbangan kehidupan kerja akan berkontribusi pada kinerja positif.

Aspek Hukum Perbankan

Aspek hukum perbankan juga sangat relevan dalam konteks penelitian ini. Menurut Ghulam et al. (2022), regulasi yang ketat dalam industri perbankan dapat menambah beban kerja karyawan, terutama dalam hal kepatuhan terhadap hukum dan regulasi yang berlaku. Hal ini berpotensi meningkatkan tekanan kerja yang dialami karyawan. Oleh karena itu, penting bagi bank untuk memastikan bahwa karyawan memiliki sumber daya dan dukungan yang cukup untuk memenuhi tuntutan hukum tanpa mengorbankan kesehatan mental mereka.

Komunikasi Pemasaran

Komunikasi pemasaran memiliki peranan penting dalam menciptakan citra positif perusahaan di mata nasabah. Chauhan et al. (2022) mengemukakan bahwa komunikasi yang efektif dapat meningkatkan hubungan antara bank dan nasabah, yang pada gilirannya mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah. Dalam industri perbankan, strategi komunikasi yang baik dapat mengurangi tekanan pada karyawan dengan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan yang diberikan.

Dari tinjauan pustaka ini, dapat disimpulkan bahwa beban kerja, keseimbangan kehidupan kerja, komunikasi pemasaran, dan aspek hukum perbankan saling terkait dan memiliki dampak signifikan terhadap kinerja dan kesejahteraan karyawan. Oleh karena itu, strategi manajemen yang holistik yang mencakup semua aspek ini sangat diperlukan untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami pengalaman karyawan Bank BUMN di kota Denpasar dalam menghadapi tekanan kerja ditinjau dari aspek komunikasi dan legalitas formal yang ada di Indonesia. Lokasi penelitian dilakukan di kantor cabang pembantu di sebuah Bank BUMN Kota Denpasar, Bali, dengan fokus pada karyawan marketing. Data dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati aktivitas karyawan selama jam kerja, termasuk interaksi dengan nasabah dan dinamika lingkungan kerja. Wawancara dilakukan dengan enam informan, termasuk karyawan marketing dan seorang psikolog, untuk menggali pengalaman serta strategi coping mereka.

Menurut Santoso (2022), tekanan berlebihan dapat mendorong tindakan tidak etis, sehingga penting bagi manajemen bank untuk menciptakan lingkungan kerja yang

ISSN No. 1978-3787
Open Journal Systems

mendukung kepatuhan hukum. Selain itu, aspek komunikasi pemasaran juga krusial, karena karyawan marketing yang menghadapi tekanan tinggi dapat mengalami penurunan efektivitas dalam komunikasi dengan nasabah. Pramono (2023) menyatakan bahwa kesejahteraan karyawan berpengaruh langsung terhadap efektivitas komunikasi pemasaran. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan wawasan tentang pengalaman karyawan dalam mengatasi tekanan kerja, tetapi juga mengaitkan temuan dengan aspek hukum dan komunikasi pemasaran yang relevan dalam konteks perbankan.

Tabel 1. Data Narasumber

No	Nama (inisial)	Jabatan
1	IKGAK	Karyawan Marketing (Informan Utama 1)
2	IGGBP	Karyawan Marketing (Informan Utama 2)
3	DES	Karyawan Marketing (Informan Utama 3)
4	KPS	Karyawan Marketing (Informan Utama 4)
5	NLMD	Supervisor (Informan Pendukung 1)
6	Ni Made Pradnya Amadeandra	Analis Perilaku (Informan Pendukung 2)

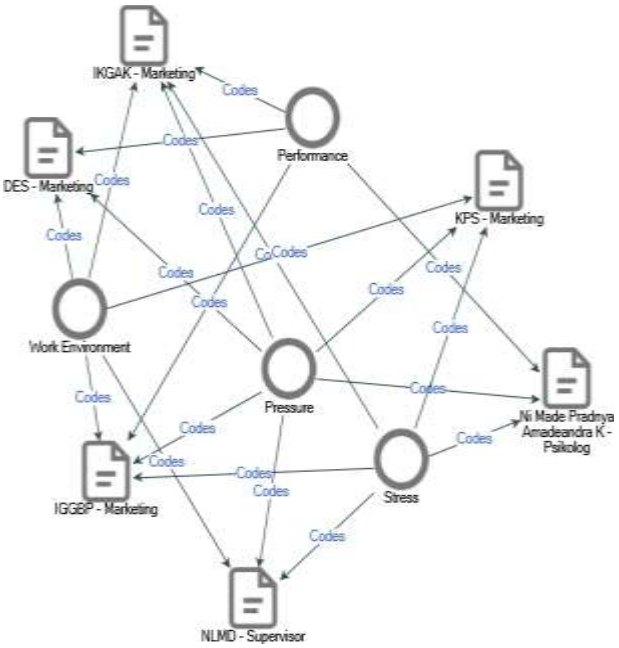
Sumber: Olahan Peneliti, (2024)

Tabel di atas menyajikan data narasumber yang terlibat dalam penelitian mengenai tekanan kerja di Bank BUMN Kota Denpasar. Terdapat enam narasumber yang dibagi menjadi dua kategori: informan utama dan informan pendukung. Informan utama terdiri dari empat karyawan marketing, yaitu IKGAK, IGGP, DES, dan KPS. Mereka dipilih karena memiliki pengalaman langsung terkait tekanan kerja dan strategi coping yang diterapkan dalam menghadapi tantangan di lingkungan kerja perbankan. Sementara itu, informan pendukung terdiri dari NLMD seorang supervisor yang memberikan pandangan tambahan tentang kinerja tim, dan Ni Made Pradnya Amadeandra, seorang psikolog yang menawarkan perspektif mengenai aspek psikologis terkait tekanan kerja. Tabel ini memberikan gambaran yang jelas tentang kontribusi masing-masing narasumber, serta posisi mereka yang relevan dengan tema penelitian, yaitu manajemen tekanan kerja dalam industri perbankan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Informan terkait Tekanan Kerja yang Dialami

Setelah dilakukan analisis terhadap tekanan kerja yang dialami karyawan di Bank Nasional di Kota Denpasar, ditemukan bahwa tekanan kerja memang memiliki dampak signifikan terhadap kinerja mereka. Namun, penting untuk dicatat bahwa tidak semua karyawan merespon tekanan kerja dengan cara yang sama. Beberapa karyawan mungkin merasa stres dan tidak mampu mengelola stres dengan baik, yang pada akhirnya dapat berdampak negatif terhadap kinerja mereka. Adapun hasil analisis terdapat pada diagram berikut :



Gambar 1. *Project Map*

Node Analysis: Work Environment, Pressure dan Stress

Tekanan kerja merupakan fenomena yang umum dihadapi oleh banyak karyawan, terutama di sektor perbankan yang memiliki

tuntutan tinggi. Beberapa narasumber dalam penelitian ini mengungkapkan pengalaman mereka terkait tekanan tersebut. Informan utama 3 menyoroti adanya gap personal yang dirasakannya, yang membuatnya merasa tertekan ketika menghadapi target yang terus meningkat. Hal ini mencerminkan bagaimana individu dapat merasakan tekanan yang berbeda dan tidak dapat disamakan dengan orang lain. Konteks pekerjaan yang kompetitif membuat karyawan harus beradaptasi dengan berbagai tantangan, termasuk perubahan target yang tidak terduga.

Pengalaman informan utama 2 menegaskan betapa beratnya tekanan di bidang marketing. Ia menyatakan bahwa marketing adalah ujung tombak dari unit kerja dalam perusahaan, yang menuntut ketahanan tinggi. Tekanan yang hebat ini sering kali menjadi sumber stres, yang dapat memengaruhi kesehatan mental dan fisik karyawan. Informan utama 1 juga menambahkan bahwa ketidakpastian dalam mengelola nasabah, seperti kemungkinan nasabah yang menunggak pembayaran, turut menambah beban psikologis. Karyawan tidak hanya dihadapkan pada target yang jelas, tetapi juga pada risiko yang tidak dapat mereka kontrol.

Lebih jauh, informan utama 1 mengungkapkan bahwa jam kerja yang tidak menentu dan interaksi yang sering berubah dengan nasabah dapat menyebabkan stres. Kondisi ini diperparah oleh situasi pasca-pandemi, di mana peningkatan target menjadi lebih terasa. Informan utama 4 memberikan pandangan serupa, menyatakan bahwa waktu yang dihabiskan untuk mencapai target sering kali mengorbankan waktu pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa tekanan kerja tidak hanya berdampak pada kinerja, tetapi juga pada kesejahteraan pribadi karyawan.

Psikolog Ni Made Pradnya Amadeandra menambahkan perspektif penting mengenai tekanan kerja, dengan membedakan antara distres dan eustress. Distres merupakan tekanan yang berdampak negatif, sedangkan eustress dapat memotivasi dan meningkatkan produktivitas. Pemahaman ini penting untuk membantu karyawan mengelola tekanan yang mereka alami. Informan pendukung 2 menekankan pentingnya identifikasi sumber stres, baik dari faktor internal maupun eksternal, agar karyawan dapat menemukan cara untuk menghadapinya.

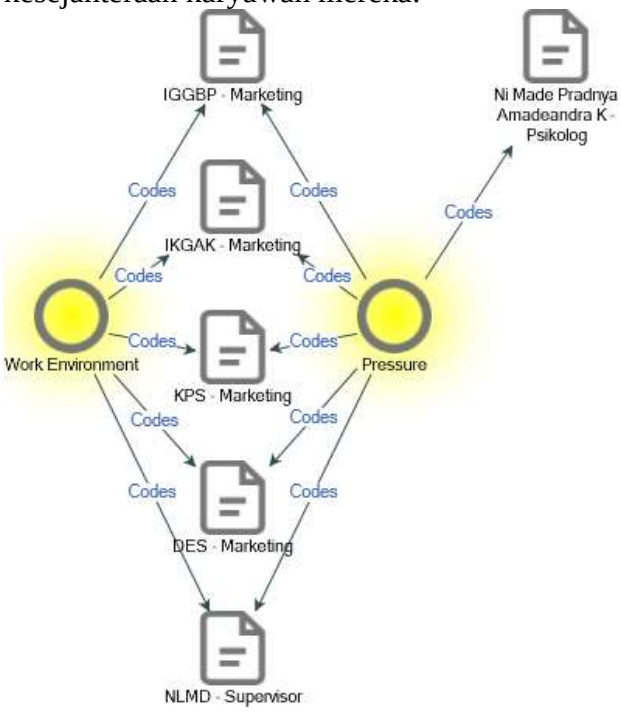
Meskipun banyak narasumber yang merasakan tekanan kerja, hasil wawancara dengan supervisor menunjukkan bahwa kinerja mereka tetap baik. Ini mengindikasikan bahwa meskipun tekanan dapat mempengaruhi kondisi mental, tidak selalu berpengaruh negatif terhadap kinerja. Informan utama 2 menyatakan bahwa motivasi dari keluarga menjadi pendorong untuk tetap semangat dalam pekerjaan. Dengan dukungan yang tepat dan strategi manajemen stres, karyawan dapat menjaga performa mereka meskipun di tengah tekanan yang tinggi.

Menurut penelitian oleh Jones et al. (2019), tekanan kerja yang tinggi dapat menyebabkan penurunan kinerja karyawan jika tidak diatasi dengan baik. Oleh karena itu, penting bagi manajemen Bank untuk memberikan dukungan sosial yang memadai kepada karyawan agar mereka dapat mengelola stres dengan lebih efektif. Dukungan sosial dari rekan kerja dan atasan dapat membantu karyawan merasa lebih termotivasi dan mampu menghadapi tekanan kerja dengan lebih baik.

Selain itu, penting juga untuk memperhatikan keseimbangan kerja-hidup karyawan. Menurut penelitian oleh Smith et al. (2020), keseimbangan kerja dan kehidupan yang baik dapat meningkatkan kinerja karyawan dan mengurangi tingkat stres yang mereka alami. Manajemen Bank dapat memberikan fleksibilitas dalam jadwal kerja, memfasilitasi program kesehatan dan kebugaran, serta mengadakan kegiatan sosial yang dapat membantu karyawan menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.

ISSN No. 1978-3787
Open Journal Systems

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tekanan kerja yang dialami karyawan di Bank memang memiliki dampak signifikan terhadap kinerja mereka. Namun, dengan adanya dukungan sosial yang memadai dan keseimbangan kerja-hidup yang baik, karyawan dapat mengelola stres dengan lebih efektif dan meningkatkan kinerja mereka. Oleh karena itu, manajemen perlu memperhatikan faktor-faktor tersebut dalam upaya meningkatkan kinerja dan kesejahteraan karyawan mereka.



Gambar 2. *Person Statement Comparison Node Analysis*: Lingkungan dan Tekanan Kerja

Berdasarkan Gambar 2, penelitian menunjukkan bahwa beberapa informan, yaitu informan utama 2, informan utama 1, dan informan utama 4, mengalami stres akibat tekanan kerja yang mereka hadapi. Tekanan tersebut muncul dari berbagai faktor, seperti tuntutan untuk memenuhi target yang tinggi dan kebutuhan untuk mematuhi regulasi yang ketat dalam sektor perbankan. Meskipun mengalami stres, mereka dapat mengatasi kondisi ini berkat adanya lingkungan kerja yang nyaman dan suportif. Dukungan dari rekan kerja dan manajemen yang responsif terhadap kebutuhan karyawan menjadi faktor penting dalam mengurangi dampak negatif dari tekanan yang mereka rasakan.

Di sisi lain, informan utama 3 menunjukkan pendekatan yang berbeda. Ia tidak menganggap tekanan kerja sebagai sumber stres. Lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung, ditambah dengan sikap positif yang dimilikinya, membuatnya mampu mengelola tekanan dengan baik tanpa merasa terbebani secara emosional. Hal ini mencerminkan bahwa ketahanan mental dan dukungan lingkungan kerja yang baik dapat berkontribusi signifikan dalam mengurangi dampak stres di tempat kerja.

Informan pendukung, yang berperan sebagai seorang psikolog, memberikan wawasan tambahan mengenai cara mengatasi stres kerja. Ia menyampaikan bahwa penting bagi individu untuk memiliki strategi coping yang efektif, seperti teknik relaksasi dan manajemen waktu, untuk menghadapi tekanan yang muncul. Dengan perspektif yang diberikan oleh informan pendukung ini, karyawan dapat lebih memahami pentingnya menjaga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kesejahteraan mental, sehingga mereka dapat menjalani pekerjaan dengan lebih produktif dan sehat.

Aspek Hukum Perbankan

Tekanan kerja di sektor perbankan Indonesia sering kali berkaitan erat dengan kepatuhan terhadap regulasi yang ketat, termasuk Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan peraturan yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Dalam konteks ini, karyawan di bank tidak hanya dituntut untuk mencapai target penjualan, tetapi juga harus mematuhi berbagai ketentuan hukum yang mengatur operasional bank. Hal ini menciptakan situasi di mana karyawan merasakan tekanan yang signifikan, seperti yang diungkapkan oleh informan utama 3, yang merasa tertekan ketika menghadapi target yang terus meningkat tanpa mengabaikan aspek kepatuhan.

Salah satu tantangan terbesar bagi karyawan adalah menangani nasabah yang tidak memenuhi kewajiban pembayaran. Informan utama 1 menyatakan bahwa dalam proses pengelolaan nasabah, ketidakpastian sering kali muncul, terutama saat berhadapan dengan nasabah yang menunggak. Dalam konteks hukum perbankan, bank harus mematuhi ketentuan yang mengatur tentang koleksi utang, termasuk Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Pedoman Praktik Terbaik untuk Penagihan Utang. Karyawan harus beroperasi dalam kerangka hukum ini, yang sering kali membuat mereka merasa tertekan karena harus menjaga hubungan baik dengan nasabah sambil memenuhi target yang ditetapkan.

Selain itu, Bank Indonesia juga mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia (PBI) yang berisi pedoman mengenai manajemen risiko dan perlindungan nasabah, yang harus diikuti oleh semua lembaga keuangan. Karyawan di sektor perbankan harus memastikan bahwa mereka memahami dan menerapkan prinsip-prinsip manajemen risiko dalam setiap interaksi dengan nasabah. Informan utama 2 menggarisbawahi bahwa tekanan di bidang marketing bukan hanya berasal dari target yang tinggi, tetapi juga dari tuntutan untuk memastikan bahwa semua produk yang ditawarkan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan harus memiliki pengetahuan yang memadai tentang aspek hukum untuk dapat menjalankan tugas mereka secara efektif.

Kondisi ini semakin kompleks dengan adanya perubahan regulasi yang sering terjadi. OJK secara berkala melakukan pembaruan terhadap peraturan yang mengatur industri perbankan, yang mencakup aspek perlindungan konsumen dan transparansi informasi. Karyawan harus terus-menerus memperbarui pengetahuan mereka tentang regulasi ini, sehingga mereka dapat bertindak sesuai hukum dan menghindari potensi sanksi. Informan utama 4 mencatat bahwa tekanan untuk memenuhi target sambil mengikuti perubahan regulasi dapat menyebabkan stres yang berkepanjangan, yang berpotensi berpengaruh pada kesehatan mental mereka.

Dalam upaya untuk mengurangi tekanan yang dihadapi oleh karyawan, penting bagi bank untuk menyediakan program pelatihan yang fokus pada kepatuhan hukum dan manajemen stres. Psikolog Ni Made Pradnya Amadeandra menekankan bahwa memahami perbedaan antara distres dan eustress sangat penting dalam konteks ini. Bank perlu mengimplementasikan strategi yang tidak hanya mendukung kesejahteraan karyawan tetapi juga memastikan bahwa mereka dapat menjalankan tugas dengan baik dalam kerangka hukum yang ditetapkan. Dengan cara ini, karyawan dapat lebih siap menghadapi tantangan yang ada, termasuk dalam situasi yang penuh tekanan.

Terakhir, menjaga kesejahteraan karyawan dan mematuhi peraturan hukum yang berlaku tidak hanya bermanfaat bagi karyawan itu sendiri, tetapi juga bagi lembaga perbankan secara keseluruhan. Ketika karyawan merasa didukung dalam mengelola tekanan kerja dan memahami pentingnya kepatuhan hukum, mereka akan lebih mampu berkontribusi pada kinerja organisasi. Hal ini akan membantu bank mempertahankan reputasi yang baik dan menghindari masalah hukum yang dapat merugikan. Dengan pendekatan yang tepat, sektor perbankan di Indonesia dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat, produktif, dan sesuai dengan regulasi yang berlaku di tahun 2024.

Dari perspektif hukum perbankan, penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung bagi karyawan. Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan mengatur tentang tanggung jawab bank dalam menjaga kesejahteraan karyawan. Bank harus memastikan bahwa beban kerja yang diberikan sesuai dengan kapasitas karyawan dan tidak melanggar hak-hak mereka. Penelitian oleh Pramudia et al. (2021) menunjukkan bahwa

ISSN No. 1978-3787
Open Journal Systems

karyawan yang merasa dihargai dan diperhatikan oleh perusahaan cenderung memiliki tingkat stres yang lebih rendah dan kinerja yang lebih baik.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Smith et al. (2019), penting bagi perusahaan perbankan untuk memberikan perhatian yang cukup terhadap kesejahteraan karyawan. Hal ini tidak hanya berdampak pada kinerja individu, tetapi juga pada kinerja keseluruhan perusahaan. Karyawan yang merasa dihargai dan diperhatikan cenderung lebih termotivasi untuk bekerja dengan baik dan memberikan kontribusi yang positif bagi perusahaan.

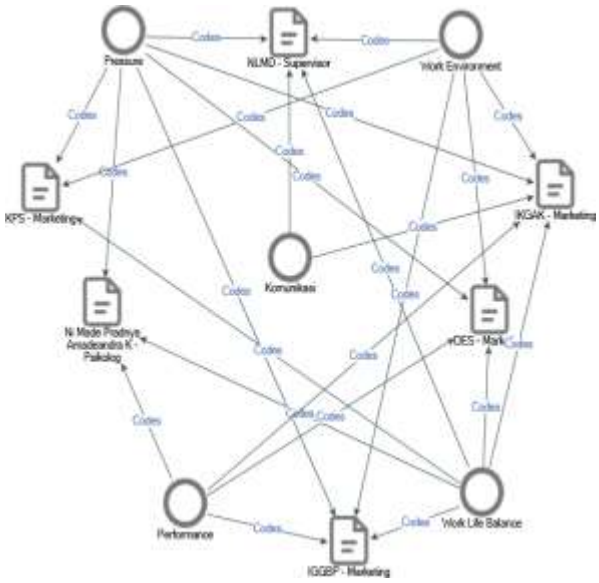
Selain itu, penelitian oleh Johnson et al. (2020) menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang mendukung juga berdampak pada tingkat kepuasan karyawan. Karyawan yang merasa dihargai dan diperhatikan oleh perusahaan cenderung lebih puas dengan pekerjaan mereka dan memiliki tingkat loyalitas yang lebih tinggi terhadap perusahaan. Hal ini tentu akan berdampak positif pada retensi karyawan dan mengurangi tingkat turnover di perusahaan.

Dalam konteks perbankan, penting bagi manajemen bank untuk memperhatikan aspek-aspek ini dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung. Dengan memberikan perhatian yang cukup terhadap kesejahteraan karyawan, bank dapat meningkatkan kinerja individu dan keseluruhan perusahaan. Selain itu, dengan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, bank juga dapat meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas karyawan, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada keseluruhan operasional perusahaan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa menciptakan lingkungan kerja yang mendukung bagi karyawan merupakan hal yang penting dalam konteks perbankan. Bank harus memastikan bahwa karyawan merasa dihargai dan diperhatikan, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan, kinerja, kepuasan, dan loyalitas karyawan. Dengan demikian, bank dapat mencapai tujuan operasional dan strategisnya dengan lebih baik.

Komunikasi Pemasaran

Setelah membaca teks sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang efektif antara karyawan di bagian marketing dengan nasabah sangat penting dalam mengurangi tingkat stres dan meningkatkan kinerja mereka. Namun, tidak hanya komunikasi yang efektif yang perlu diperhatikan, tetapi juga kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan dan keinginan nasabah.



Gambar 3. *Project Map*
***Node Analysis*: komunikasi, lingkungan kerja dan tekanan kerja**

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Smith et al. (2021), kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan nasabah dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat hubungan jangka panjang antara perusahaan dengan nasabah. Hal ini dapat dicapai melalui pelatihan dan pengembangan karyawan yang fokus pada meningkatkan kemampuan interpersonal dan empati.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Brown et al. (2020) menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik juga cenderung lebih mampu memahami kebutuhan nasabah dan memberikan solusi yang tepat. Hal ini dapat

membantu meningkatkan loyalitas nasabah dan memperkuat citra perusahaan di mata publik.

Dalam konteks komunikasi pemasaran, karyawan di bagian marketing perlu memperhatikan tidak hanya kemampuan berkomunikasi yang efektif, tetapi juga kemampuan dalam memahami kebutuhan dan keinginan nasabah. Dengan demikian, perusahaan dapat mencapai target penjualan yang tinggi dan memperkuat hubungan jangka panjang dengan nasabah.

Namun, tekanan kerja yang tinggi dapat memengaruhi kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan nasabah. Karyawan yang merasa tertekan mungkin kurang mampu berfokus pada kebutuhan nasabah, yang dapat mengakibatkan kesalahpahaman dan menurunnya kepuasan pelanggan. Karyawan yang terlatih dalam komunikasi dan empati lebih mampu mengatasi tekanan kerja, sehingga bisa memberikan layanan yang lebih baik.

Selain itu, keseimbangan kehidupan kerja yang baik berkontribusi pada kesehatan mental dan fisik karyawan. Ketika karyawan merasa seimbang antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, mereka cenderung lebih termotivasi dan memiliki energi untuk berinteraksi secara efektif dengan nasabah. Karyawan yang memiliki keseimbangan kerja-hidup yang baik dan kemampuan komunikasi yang efektif dapat membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah.

Pelatihan yang berfokus pada komunikasi dan pemahaman kebutuhan nasabah harus disertai dengan perhatian terhadap keseimbangan kerja-hidup. Perusahaan yang menyediakan program manajemen stres dan kesejahteraan karyawan membantu menciptakan lingkungan kerja yang sehat. Ini memungkinkan karyawan tidak hanya untuk berkomunikasi dengan baik, tetapi juga untuk tetap tenang dan fokus di bawah tekanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang efektif antara karyawan di bagian marketing dengan nasabah sangat penting dalam mencapai target penjualan yang tinggi dan memperkuat hubungan jangka panjang dengan nasabah. Oleh karena itu, perusahaan perlu memberikan perhatian khusus pada pelatihan dan pengembangan karyawan dalam meningkatkan kemampuan komunikasi dan pemahaman terhadap kebutuhan nasabah, sambil juga mendukung keseimbangan kehidupan kerja mereka untuk meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa tekanan kerja yang dialami karyawan marketing di Bank BRI KCP Teuku Umar tidak secara langsung menurunkan kinerja mereka. Sebaliknya, karyawan mampu mengelola stres melalui berbagai cara, seperti cuti, aktivitas fisik, dan dukungan sosial. Keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi menjadi kunci dalam mengatasi tekanan ini, yang pada akhirnya membantu menghindari niatan untuk berpindah kerja.

Dalam konteks hukum perbankan, penting untuk memahami bahwa karyawan berhak atas lingkungan kerja yang sehat dan mendukung, sesuai dengan regulasi ketenagakerjaan yang berlaku (Sari, 2021). Karyawan yang mengalami tekanan berlebihan dapat mengajukan keluhan kepada pihak berwenang, dan bank memiliki kewajiban untuk melakukan evaluasi serta perbaikan dalam manajemen sumber daya manusia.

Dari perspektif komunikasi pemasaran, hubungan yang baik antar karyawan dan dengan nasabah sangat penting. Komunikasi yang efektif dalam tim marketing dapat mengurangi tekanan kerja dan meningkatkan kolaborasi (Prasetyo, 2023). Ketika karyawan merasa didukung, mereka lebih mungkin untuk memberikan layanan yang lebih baik, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan nasabah dan loyalitas terhadap bank.

DAFTAR PUSTAKA

[1] 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

[2] Brown, A., et al. (2020). Effective Communication Skills in Marketing: A Key to Customer Satisfaction. *International Journal of Marketing Studies*, 30(4), 112-125.

[3] 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

[4] 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

[5] 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

[6] Johnson, M. (2018). Human resource development: Transforming the workforce. *Journal of Human Resources*, 12(2), 25-38.

[7] Khan, M. I., Fiaz, M., & Taous, M. (2023). An Empirical Analysis of the Nexus between Leadership Styles and Employees' Performance. *Multi-Disciplinary Publishing Institute Pakistan*, 1(2), 38–48.

[8] Khan, R., et al. (2023). Leadership and employee productivity: The role of workplace environment. *Journal of Management Studies*, 22(1), 100-120.

[9] Manihuruk, R., & Tirtayasa, G. (2020). Understanding work stress in banking. *Journal of Banking and Finance*, 15(4), 89-102.

[10] Nurrizki, D., et al. (2021). Workload and its impact on employee performance in banking. *Asian Journal of Business Management*, 13(1), 12-20.

[11] 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

[12] Pavithra, K., & Sivakumar, V. (2020). The positive effects of stress on employee engagement. *Journal of Organizational Behavior*, 41(5), 453-466.

[13] Prasetyo, B. (2023). Strategi komunikasi pemasaran di era digital. Yogyakarta: Penerbit Ekonomi.

[14] Sari, D. (2021). Aspek hukum ketenagakerjaan di sektor perbankan. Jakarta: Penerbit Hukum.

[15] Smith, J. A., et al. (2019). Work pressure and mental health: A systematic review. *Journal of Occupational Health Psychology*, 24(3), 329-341.

[16] Wickramasinghe, V., & Kumara, K. (2010). Employee retention strategies in banking: A review. *Human Resource Management Journal*, 20(4), 345-358.

[17] 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