

## **HUBUNGAN STRES KERJA DENGAN KINERJA CUSTOMER SERVICE PT TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG UTAMA MEDAN**

**Rindy Maranatha S<sup>1</sup>, Thresia Tri Oktaviani br Tarigan<sup>2</sup>, Irwan Musriza Harahap<sup>3</sup>**

Administrasi Bisnis<sup>1,2,3</sup>, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Medan  
rindymaranathas@students.polmed.ac.id<sup>1</sup>, thresiatrioktaviani@students.polmed.ac.id<sup>2</sup>,  
irwanharahap@polmed.ac.id<sup>3</sup>

### **ABSTRAK**

Stres kerja dapat diartikan sebagai kondisi dimana perasaan tertekan yang dialami oleh karyawan karena ketidakcocokan antara kemampuan dan lingkungan kerja sehingga berpengaruh kepada fisik, mental dan perilaku individu saat bekerja. Stres menjadi masalah yang penting karena akan mempengaruhi pekerjaan karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana stres kerja karyawan di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Medan pada Customer Service. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang kemudian dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Customer Service PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Medan mengalami stres kerja. Sumber dari stres kerja yaitu beban kerja yang terlalu banyak yang diakibatkan tugas yang menumpuk, adanya tekanan dari atasan dan juga peserta pensiunan. Bukan hanya dari lingkungan pekerjaan, namun juga berasal dari luar lingkungan pekerjaan seperti mencampurkan masalah pribadi dengan pekerjaan. Gejala yang dialami meliputi gejala psikologis, fisiologis dan juga gejala perilaku. Dampak dari stres kerja tersebut akan berdampak negatif pada Customer Service. Stres kerja harus segera diatasi agar tidak berpengaruh pada pekerjaan Customer Service. Banyak cara yang dapat mengurangi stres kerja yaitu: melakukan kegiatan bersama sesama karyawan seperti melakukan sharing, menonton bersama, berolahraga bermain bulutangkis, bersepeda dan senam. Serta dapat melakukan kegiatan yang disukai.

**Kata Kunci** : Stres kerja, *Customer Service*, PT Taspen

### **PENDAHULUAN**

#### **Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan salah satu komponen penting dari perusahaan yang sering disebut sebagai personil, pegawai, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan lain-lain, mereka menjadi perencana, pelaksana, dan pengendali yang berperan aktif. Sumber daya manusia memiliki potensi untuk berkembang sehingga dapat meningkatkan kinerja dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan. Sumber daya manusia sangat berperan dalam mewujudkan visi, misi, dan tujuan perusahaan yang telah ditetapkan melalui kualitas kerja yang diberikannya. Terutama pada persaingan saat ini yang semakin ketat, manajemen sumber daya manusia harus lebih diperhatikan. Karena karyawan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan yang mempunyai pikiran, perasaan, dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikap-sikapnya terhadap pekerjaannya, sehingga perusahaan perlu memperhatikan kenyamanan dan keamanan kerja bagi setiap karyawannya agar dapat bekerja dengan maksimal. Sumber Daya Manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah perusahaan, terutama pada bagian customer service.

*Customer service* merupakan bagian layanan yang memastikan kepuasan nasabah, mempertahankan nasabah, dan mengembangkan bisnis. *Customer service* adalah fungsi atau departemen dalam suatu perusahaan yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Tujuan utama dari *Customer service* adalah memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. *Customer service* memiliki peran penting dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan membangun

loyalitas pelanggan. *Customer service* yang baik dapat menjadi faktor kunci dalam keberhasilan suatu perusahaan. Pelayanan yang ramah, responsif, dan efektif dapat membantu membangun citra positif perusahaan di mata pelanggan. Sebaliknya, pelayanan yang buruk atau tidak memadai dapat merusak reputasi perusahaan dan menyebabkan kehilangan pelanggan. *Customer service* juga memiliki peran dalam menangani keluhan atau masalah yang dihadapi oleh pelanggan. Dalam situasi seperti itu, *Customer service* perlu memiliki keterampilan komunikasi yang baik, empati, dan kemampuan untuk menyelesaikan masalah dengan cepat dan efisien. Dalam era digital, *Customer service* juga telah berkembang dengan adanya berbagai saluran komunikasi, seperti telepon, email, chat online, dan media sosial. *Customer service* perlu menguasai teknologi dan memiliki kemampuan untuk berinteraksi dengan pelanggan melalui berbagai saluran komunikasi tersebut maka *Customer service* harus meningkatkan kualitas diri. *Customer service* bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, dan stres kerja dapat mempengaruhi kemampuan mereka dalam menjalankan tugas ini dengan efektif.

Stres kerja merupakan fenomena yang umum terjadi di lingkungan kerja dan dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Salah satu sikap karyawan yang timbul karena adanya tekanan dan tuntutan perusahaan adalah stres kerja. Salah satu bidang di mana stres kerja memiliki dampak yang signifikan adalah dalam bidang *Customer service*. Beberapa faktor yang dapat menyebabkan stres kerja pada *Customer Service* antara lain beban kerja yang tinggi, tekanan waktu yang ketat, tuntutan pelanggan yang sulit, dan interaksi yang intens dengan pelanggan.

Stres kerja dapat berdampak negatif terhadap kinerja *Customer service*, seperti menurunnya kemampuan dalam menangani keluhan pelanggan, penurunan produktivitas, dan penurunan kepuasan pelanggan. Stres karena paksaan, permintaan, ketidakpastian, dan kepentingan adalah bentuk reaksi terhadap lingkungan akibat tekanan tertentu. Stres berkaitan dengan kesehatan fisik, mental, dan menurunnya kesediaan melakukan upaya baru dan kreatif. Stres sering terungkap dalam keadaan afektif yang kuat kemarahan, frustrasi, permusuhan, dan kejengkelan. Respons yang lebih pasif juga umum, misalnya, kejenuhan dan rasa bosan (*tedium*), kelelahan jiwa (*burnout*), kepenatan (*fatigue*), tidak berdaya, tidak ada harapan, kurang gairah, dan suasana jiwa depresi (Werner dan DeSimone, 2020; 561).

Stres sebagai akibat ketidakseimbangan antara tuntutan dan sumber daya yang dimiliki individu, semakin tinggi kesenjangan terjadi semakin tinggi juga stres yang membuat karyawan tersebut kewalahan dalam menyelesaikannya. Sehingga perlu hubungan yang harmonis didalam perusahaan tersebut. Stres kerja merupakan proses yang dapat menyebabkan orang merasa sakit dan tidak nyaman atau cemas karena pekerjaannya, tempat kerja atau pun situasi saat bekerja. Pekerja membutuhkan rasa aman dalam bekerja agar terhindar dari rasa cemas ataupun takut saat bekerja yang dapat menimbulkan stres kerja. Salah satu gejala dari stres kerja adalah kebingungan, stres kerja dan ketakutan saat bekerja.

Data dari *Health and Safety Executive (HSE)* tahun 2020 menunjukkan bahwa sebanyak 828.000 pekerja terkena dampak stres, depresi, atau kecemasan terkait pekerjaan pada tahun 2019 sampai 2020. Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas 2018) kementerian Kesehatan menunjukkan data sebagai berikut:

Tabel 1. Pekerja Terkena Dampak Stres, Depresi, Kecemasan

No	Indikator	Jumlah	Persen (%)
1.	Gangguan Mental	81.144	9,8%
2.	Stres kerja	289.800	35%
3.	Hari Kerja yang hilang	356.040	43%

Sumber: Riskesdes, 2018

Berdasarkan pada Tabel 1.1 menunjukkan jumlah gangguan mental sebanyak 81.144 pekerja (9,8%), angka stres kerja sebanyak 289.800 pekerja (35%) yang dapat berakibat fatal dan sebanyak 356.040 pekerja (43%) diperkirakan hari kerja yang hilang.

Stres Kerja merupakan suatu ketegangan yang tidak dapat ditoleransi tanpa akibat yang serius oleh orang-orang baik dari dalam ataupun dari luar dirinya. penyebab untuk stres adalah jasmani, mental, sosial, serta spiritual. stres kerja adalah sensasi ketegangan yang diderita oleh tenaga kerja dalam mengelola pekerjaan, yang ditimbulkan oleh stres mulai dari tempat kerja seperti faktor lingkungan, asosiasi dan perorangan. *Customer Service* bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan pelanggan. Peran *Customer Service* untuk memberikan informasi sedetail mungkin mengenai produk atau jasa yang diinginkan agar tidak terjadi kekeliruan dalam proses pengajuan atau transaksi yang akan dilakukan.

Pentingnya suatu pelayanan yang terbaik maka, peran dan tugas *Customer service* sangat di perlukan untuk menunjang kreadibilitas suatu perusahaan. Maka perlu memperhatikan *Customer Service* pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Medan. PT Taspen bergerak dibidang Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri Sipil, tetapi banyak sekali masalah ataupun tantangan yang dihadapi. Salah satunya adalah memberikan pelayanan terbaik kepada peserta pensiunan.

Melihat pentingnya suatu pelayanan yang terbaik maka, peran dan tugas *Customer Service* sangat di perlukan untuk perusahaan, masalah stres kerja karyawan perlu diperhatikan terkhusus pada *Customer service* yang berinteraksi langsung dengan peserta pensiunan agar dapat mencapai tujuan perusahaan. Untuk memahami lebih lanjut tentang hubungan stres kerja dengan kinerja *Customer service*, beberapa penelitian telah dilakukan. Misalnya, penelitian yang dilakukan di PT Taspen (Persero) bertujuan untuk menganalisis hubungan antara stres kerja dan kinerja *Customer service* di perusahaan tersebut. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi literatur. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang pengaruh stres kerja terhadap kinerja *Customer service* di PT Taspen (Persero). Dengan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja *Customer service*, manajemen perusahaan dapat mengambil langkah- langkah yang tepat untuk mengurangi stres kerja dan meningkatkan kinerja *Customer service*. Penelitian-penelitian sebelumnya yang telah dilakukan di bidang ini juga dapat memberikan wawasan yang berharga.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti dukungan sosial dalam lingkungan kerja, kemampuan individu dalam mengelola stres , dan kepuasan kerja dapat memoderasi hubungan antara stres kerja dan kinerja *Customer service*. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memperhatikan faktor-faktor ini dalam upaya meningkatkan kinerja *Customer service*.

Dengan pemahaman yang lebih baik tentang pengaruh stres kerja terhadap kinerja *Customer service*, perusahaan dapat mengimplementasikan strategi dan kebijakan yang tepat untuk mengurangi stres kerja dan meningkatkan kinerja *Customer service*. Hal ini akan berdampak positif pada kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan secara keseluruhan. Judul yang diambil dalam penelitian ini adalah Hubungan Stres Kerja Dengan Kinerja Customer Service PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Medan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait hubungan stres kerja dengan kinerja *customer service* pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Medan.

### **Rumusan Masalah**

Masalah yang ada dalam rangkaian ini perlu di rumuskan permasalahannya, sehingga dapat ditemukan solusi permasalahannya. Adapun perumusan masalahnya, sebagai berikut:

1. Apakah terdapat hubungan stres kerja yang dialami *Customer service* dengan kinerja mereka dalam memberikan layanan kepada pelanggan?

2. Bagaimana faktor-faktor stres kerja, seperti beban kerja yang tinggi, tekanan waktu yang ketat dan interaksi dengan pelanggan yang sulit, mempengaruhi kinerja *Customer service*?

### **Batasan Penelitian**

Batasan penelitian pada penelitian Hubungan Stres Kerja Dengan Kinerja Customer Service PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Medan adalah:

1. Penelitian ini akan difokuskan pada hubungan antara stress kerja terhadap kinerja *Customer service* di PT Taspen (Persero).
2. Variabel dalam penelitian ini adalah stres kerja, yang meliputi faktor-faktor seperti beban kerja yang tinggi, tekanan waktu yang ketat, dan interaksi dengan pelanggan yang sulit.
3. Sampel penelitian akan terdiri dari *Customer service* di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Medan.
4. Penelitian ini akan mempertimbangkan faktor-faktor lain yang berhubungan dengan stres kerja dan kinerja *Customer service*, seperti dukungan sosial dalam lingkungan kerja, kemampuan individu dalam mengelola stres dan kepuasan kerja.

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengevaluasi hubungan antara stres kerja terhadap kinerja *Customer service* di PT Taspen (Persero)
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor stres kerja yang paling berpengaruh terhadap kinerja *Customer service* di PT Taspen (Persero), seperti beban kerja yang tinggi, tekanan waktu yang ketat, dan interaksi dengan pelanggan yang sulit.
3. Untuk memahami dampak dari stres kerja yang tinggi terhadap kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Medan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Stres Kerja**

Stres kerja adalah kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang akibat tuntutan dan tekanan pekerjaan yang tidak sesuai dengan pengetahuan dan kemampuannya. Stres kerja dapat memengaruhi kesejahteraan dan kinerja karyawan. Beberapa definisi dan pengertian stres kerja yang relevan yang dapat ditemukan dalam hasil pencarian adalah sebagai berikut:

1. Menurut *World Health Organization (WHO)*, stres akibat kerja adalah respons yang timbul karena dihadapkan pada tekanan dan tuntutan kerja yang tidak sesuai dengan kemampuan dan pengetahuan seseorang, sehingga orang tersebut tidak dapat mengatasinya.
2. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mendefinisikan stres terkait pekerjaan sebagai pola reaksi yang terjadi saat pekerja dihadapkan pada tuntutan pekerjaan yang tidak sesuai dengan pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan pekerja, sehingga mereka membutuhkan daya adaptasi yang lebih tinggi dan upaya yang lebih keras untuk menyelesaikan pekerjaan.
3. Stres kerja dapat diartikan sebagai kondisi ketegangan yang menciptakan ketidakseimbangan fisik dan psikis. Tanda yang paling umum saat mengalami stres adalah merasa frustrasi dan suasana hatinya menjadi mudah berubah-ubah yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan perubahan kondisi fisik seorang karyawan seperti sakit kepala, gangguan tidur, peningkatan atau penurunan nafsu makan serta ketegangan otot.
4. Mutu kinerja *Customer Service* yang optimal diukur berdasarkan kualitas tugas yang dikerjakan. Dari 30 – 37 Nasabah yang dilayani setiap harinya, 10 Nasabah pertama yang mendapatkan pelayanan secara optimal pada pukul 08.00 WIB – 11.00 WIB.
5. Stres kerja dapat dipicu oleh berbagai faktor, seperti beban kerja yang tinggi, tekanan waktu, tuntutan yang tidak realistis, kurangnya kontrol atas pekerjaan, konflik interpersonal, dan kurangnya dukungan sosial. Stres kerja dapat memiliki dampak negatif pada kesehatan fisik dan

mental, produktivitas, dan kesejahteraan karyawan. Oleh karena itu, penting untuk mengenali dan mengatasi stres kerja dengan baik.

### Kinerja Customer Service

Evaluasi tentang sejauh mana *Customer service* memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Berikut beberapa poin penting yang dapat diketahui tentang kinerja customer service:

1. Responsif: Seberapa cepat mereka merespon pertanyaan, keluhan, atau permintaan pelanggan. Respon yang cepat dan efisien dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Kualitas Komunikasi: Kemampuan untuk mendengarkan dengan baik, memberikan informasi yang jelas, dan berkomunikasi dengan sopan dan ramah sangat penting dalam memberikan pengalaman positif kepada pelanggan.
3. Penyelesaian Masalah: Menyelesaikan masalah pelanggan merupakan indikator kinerja yang penting. *Customer service* harus memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk atau layanan perusahaan untuk dapat memberikan solusi yang memuaskan.
4. Kebutuhan terhadap Prosedur: *Customer service* harus mengikuti prosedur dan kebijakan perusahaan dalam menangani pelanggan. Kepatuhan terhadap prosedur dapat memastikan konsistensi dalam pelayanan pelanggan.
5. Kepuasan Pelanggan: Evaluasi kinerja *Customer service* dapat dilakukan melalui survei kepuasan pelanggan. Survei ini dapat memberikan wawasan tentang sejauh mana pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan.

### Penelitian Terdahulu

Berikut ini disajikan beberapa penelitian terdahulu yang mempunyai relevansi dengan penelitian yang dilakukan:

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

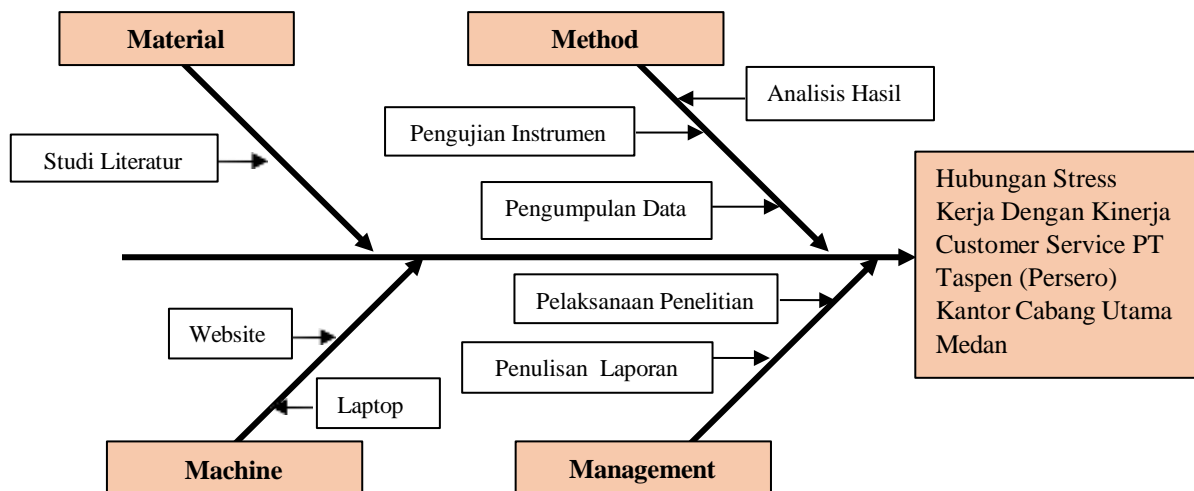
No	Nama	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Salman Farisi (2020)	Pengaruh Stress Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara	Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dan penelitian asosiatif.	Penelitian ini menunjukkan bahwa Stresss Kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai, lingkungan kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara
2.	Namor, I. (2020)	Pengaruh Disiplin, Konflik Kerja, dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sukses Usaha Nirwana	Metode penelitian pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Metode pengumpulan data dengan wawancara, pembagian kuesioner dan studi dokumentasi. Metode analisis yang di gunakan adalah regresi linier berganda.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin, konflik kerja dan stresss kerja secara simultan dan parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.
3.	Zara Queen Ann (2020)	Tinjauan Stress Kerja Karyawan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara	Jenis penelitian yang Digunakan adalah kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan PDAM Tirtanadi mengalami stress kerja. Sumber stress kerja berasal dari faktor pekerjaan dan faktor diluar pekerjaan. Berdasarkan faktor pekerjaan, faktor tanggung jawab dan kurangnya waktu yang diberikan adalah faktor yang paling berpengaruh sedangkan berdasarkan faktor diluar pekerjaan, faktor kurangnya dukungan sosial yang positif adalah penyebab stress yang paling berpengaruh.

No	Nama	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
4.	Wan Hafazah Atalla Khairunnisa (2020)	Tinjauan tentang stress kerja karyawan pada PT Pelindo I (Persero) Medan	Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif	Stress kerja pada karyawan PT Pelindo I (Persero) mengakibatkan kurang optimalnya hasil kerja karyawan. Sumber stress berasal dari lingkungan kerja, dari faktor pribadi seperti mencampurkan urusan pekerjaan dengan urusan pribadi. Serta beban kerja yang terlalu banyak, kurang waktu dalam menyelesaikan tugas dan atasan yang kurang percaya membuat karyawan menjadi gelisah
5.	Aprilia, S., Setyaningsih, Y., & Dewi, E. (2021)	Analisis Tingkat Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Contact Center	Studi ini menggunakan metode survei dengan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data.	Stress ditempat kerja memiliki hubungan yang signifikan pada penurunan kesehatan fisik, emosional, dan psikologis sehingga diperlukan tindakan manajerial dan peraturan yang sesuai untuk mengurangi beban pada karyawan <i>contact center</i> , serta bantuan bagi karyawan yang membutuhkan.

## METODE PENELITIAN

### Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian mencakup langkah-langkah pelaksanaan dari awal sampai akhir, berikut merupakan langkah tahapan dalam penelitian ini:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

### Rancangan Penelitian

Tujuan Penelitian:

1. Mengetahui tingkat stress yang dialami oleh *Customer service* PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Medan.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat stress pada *Customer service*.
3. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat stress pada *Customer service*.
4. Menyusun rekomendasi untuk mengurangi tingkat stress dan meningkatkan kesejahteraan *Customer service*.

#### Metode Penelitian:

1. Desain Penelitian: Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif
2. Populasi dan Sampel : Populasi penelitian adalah seluruh *Customer service* PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Medan. Sampel penelitian akan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan jumlah sampel yang representatif.
3. Analisis Data : Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan metode statistik, seperti analisis deskriptif untuk menggambarkan tingkat stres, analisis regresi untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi stres, dan uji hipotesis untuk menguji hubungan antara variabel-variabel yang terlibat.
4. Interpretasi dan Kesimpulan : Hasil analisis akan diinterpretasikan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang tingkat stres pada *Customer service*. Kesimpulan penelitian akan disusun berdasarkan temuan-temuan yang relevan.

#### Evaluasi dan Limitasi:

1. Penelitian ini memiliki batasan dalam hal generalisasi hasil, karena fokus pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Medan dan mungkin tidak mewakili kondisi di perusahaan lain.
2. Waktu dan sumber daya yang terbatas dapat menjadi kendala dalam mengumpulkan data yang representatif dan melakukan analisis yang lebih mendalam.

#### Jenis Data:

Jenis data yang dipakai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer  
Menurut Sugiyono (2019:194) Data primer yaitu sumber data yang diperoleh secara langsung oleh pengumpul data.
  - a. Data Observasi: pengumpulan data melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Dalam observasi, peneliti secara sistematis mencatat dan mengamati fenomena yang muncul dalam situasi *Customer service*. Observasi memberikan data yang akurat dan mendalam tentang perilaku, interaksi, dan konteks sosial.
  - b. Wawancara terstruktur adalah metode wawancara yang menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang sama untuk semua responden. Pertanyaan-pertanyaan tersebut telah disusun sebelumnya dan tidak dapat diubah-ubah saat wawancara berlangsung. Kekurangan dari wawancara terstruktur adalah bahwa pertanyaan-pertanyaan yang disusun sebelumnya mungkin tidak sesuai dengan apa yang sebenarnya diinginkan oleh responden, sehingga data yang diperoleh mungkin tidak akurat.
2. Data Sekunder  
Menurut Sugiyono (2019:194) data sekunder merupakan sumber data yang tidak diperoleh secara langsung, contohnya melalui pihak lain atau melalui dokumen.

#### Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi untuk penelitian ini adalah PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Medan di Jalan H. Adam Malik Medan. Waktu penelitian yang ditetapkan yaitu berlangsung dari bulan Mei 2024 hingga Juli 2024.

#### Parameter Pengukuran dan Pengamatan

1. Wawancara terstruktur: Pedoman wawancara berisi pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun sebelumnya.
2. Observasi dan pengamatan: Pengamatan langsung terhadap perilaku dan respons *Customer service* juga dapat memberikan indikasi tentang tingkat stres yang di alami. Observasi dapat melibatkan pengamatan terhadap tanda-tanda fisik seperti ekspresi wajah, tingkat kegelisahan, atau tingkat ketegangan dalam interaksi dengan pelanggan.

3. Evaluasi kinerja: Evaluasi kinerja *Customer service* juga dapat memberikan petunjuk tentang tingkat stres yang dialami. Jika terjadi penurunan kinerja, peningkatan jumlah keluhan pelanggan, atau peningkatan tingkat absensi atau turnover karyawan, hal ini dapat mengindikasikan adanya tingkat stres yang tinggi.

### Model Penelitian

Model penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Peneliti menggunakan pendekatan wawancara atau observasi terstruktur untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengalaman stres *Customer service*. Wawancara dilakukan dengan *Customer service* untuk mengeksplorasi faktor yang menyebabkan stres, strategi penanganan stres, dan dampaknya terhadap kesejahteraan mereka. Data yang terkumpul kemudian dapat dianalisis dengan menggunakan metode analisis tematik atau *content analysis* untuk mengidentifikasi pola-pola dan tema-tema yang muncul.

### Rancangan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat stres yang dialami oleh *Customer service*, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat stres *Customer service*, menganalisis dampak stres terhadap kesejahteraan dan kinerja *Customer service* dan menyusun rekomendasi untuk mengurangi tingkat stres dan meningkatkan kesejahteraan *Customer service*.

### Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Observasi, mengumpulkan data-data dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap perilaku dan respons *Customer service* dalam situasi kerja yang berpotensi menimbulkan stres. Dengan observasi ini peneliti memperoleh gambaran yang lebih jelas tentang stres kerja yang dialami oleh *Customer service*.
2. Wawancara, mengumpulkan data untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengalaman stres yang dialami oleh *Customer service*.
3. Studi pustaka, mengumpulkan data-data dengan menggunakan sumber data dari laporan-laporan yang telah diolah sebelumnya. Data diperoleh dengan cara membaca buku atau jurnal yang berhubungan dengan stres kerja.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi hasil penelitian yaitu hasil analisis, perancangan dan keluaran dari penelitian (Aplikasi) yang dapat dilengkapi dengan table, grafik atau gambar. Bagian dari pembahasan memaparkan hasil pengolahan data dan interpretasi hasil penelitian yang diperoleh serta mengaitkan dengan sumber rujukan yang relevan.

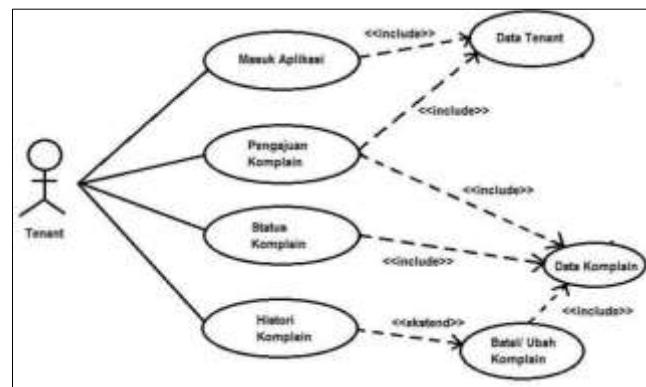
Tabel 3. Sistematika Penulisan Artikel

No	Perihal	Keterangan
1	Ukuran Kertas	A4, One Column
2	Margin	Top/Bottom/Right 2.5 cm, Left 3 cm
3	Paragraph	Single Spasi, Justify, None Special
4	Jumlah Halaman	8-12
5	Jenis Huruf	Time New Roman
6	Judul Artikel	14pt, Bold, Maksimal 12 Suku Kata, Center
7	Identitas Penulis	Nama (11pt, Bold); Afiliasi & Email (11pt), Center
8	Judul Abstrak	10pt, Bold, Center
9	Isi Abstrak	10pt, Center, 100-200 kata
10	Kata Kunci	10pt, Align Left, Maksimal 5 Suku Kata
11	Sub Judul	11pt, Bold, Align Left, Uppercase, Tanpa Penomoran
12	Sub Sub Judul	11pt, Bold, Align Left, Capitalize Each Word, Tanpa Penomoran
		Contoh: <b>PENDAHULUAN</b> <b>Latar Belakang</b>



13	Judul Tabel	9pt, Center di atas Tabel, Bold, Penomoran dimulai dari Tabel 1,2,3,..dst
14	Isi Tabel	9pt, isi table satu halaman dengan judul table (penting)
15	Tabel	Center, Align Left, Dimungkinkan untuk berwarna untuk menunjukan perbedaan atau cluster, Border tanpa garis Vertikal, hanya terdiri dari garis horizontal untuk Judul Kolom dan Akhir Baris.
16	Judul Gambar	8pt, Center dibawah Gambar, Penomoran dimulai dari Gambar 1,..dst
17	Gambar	Center Justify
18	Persamaan	Persamaan matematika dinomori dengan Angka Arab dalam kurung pada sisi kanan (rata kanan) kolom. Persamaan ditulis menjorok ke dalam sejauh 7,5 mm. Penulisan simbol matematika menggunakan <i>equation editor</i> . Ukuran Huruf dari Persamaan 10pt.

$$P(A|B) = \frac{P(B|A) \cdot P(A)}{P(B)} \quad (1)$$



Gambar 2. Use Case Diagram

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Stres kerja memiliki hubungan dengan kinerja karyawan, termasuk kinerja *Customer service*. Stres kerja karyawan yang dialami oleh *Customer service* pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Medan cukup memprihatinkan karena mengakibatkan kurang optimalnya hasil dalam bekerja. Stres kerja yang tinggi dapat mengurangi kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.
2. Stres kerja karyawan yang terjadi adalah distress yaitu stres yang berdampak negatif pada *Customer service* seperti tekanan dari peserta pensiunan dan juga dari atasan, kurang kerjasama yang baik antar sesama *customer service*, yang akan menguras energi dan akan membuat lebih mudah sakit. Dampak dari stres kerja yang dialami oleh *Customer service* pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Medan berdampak negatif, karena akan muncul rasa takut dan cemas tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu selain itu juga akan menimbulkan rasa lelah yang diakibatkan oleh lembur.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.

**DAFTAR PUSTAKA**

Asih, Gusti Yuli, dkk (2018). *Stress Kerja*. Semarang: Semarang University Press.

Ann, Zarra Queen (2020). *Tinjauan Stress Kerja Karyawan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara*. Tugas Akhir. Medan: Politeknik Negeri Medan.

Budiasa, I Komang (2021). *Beban Kerja dan Kinerja Sumber Daya Manusia*. Purwokerto Selatan: CV. Pena Persada.

Gyang, M.T. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Realita (15th ed.)*. Bogor: In Media.

Hariyanto. (2014). *Permasalahan Bahasa Pemograman Java*. Bandung: Informatika Bambang.

Imam, F., & Azhari, S. (2012). Proses Pemodelan Software Dengan Metode Waterfall Dan Extreme Programming : Studi. *Journal Speed*, 4(3).

Susanto, A. (2015). Influence The Quality Of Accounting Information On The Implementation Good Study Program Governance. *International Journal Of Scientific & Technology Research*, 4(12), 326- 335.