ABSTRAK

Stres kerja merupakan tantangan yang terus dihadapi di sektor perbankan, ketika karyawan dituntut memenuhi target kinerja sekaligus beradaptasi dengan transisi digital. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengalaman subjektif karyawan Bank X di Kota Semarang dalam menghadapi stres kerja, mengidentifikasi strategi coping yang secara nyata diterapkan oleh karyawan yang berhasil bertahan dan berprestasi, serta menganalisis pemaknaan mereka terhadap sistem reward organisasi dalam kaitannya dengan keputusan untuk bertahan dan meningkatkan kinerja.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain fenomenologi Max van Manen. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap tujuh informan yang mewakili empat jenjang jabatan, yaitu Pegawai Pelaksana, Pegawai Level Officer, Pegawai Level Manager, dan Pegawai Level Pemimpin Cabang, yang seluruhnya merupakan penerima penghargaan internal Best Employee kategori Best Service maupun Best Performance. Dua informan pembanding yang memilih mengundurkan diri juga diwawancarai. Data dianalisis melalui open coding, axial coding, dan selective coding. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber stres kerja bersifat multi-sumber dan berbeda karakter antar-jenjang jabatan, mencakup tuntutan target berbasis Key Performance Indicator, keterbatasan kewenangan struktural yang menonjol pada level pelaksana, serta beban transisi digital yang pada akhirnya berubah menjadi enabler kerja. Strategi coping menunjukkan pola gradasi, dari coping emotion-focused yang bersifat personal pada level pelaksana menuju coping problem-focused yang lebih terstruktur pada level manajerial, dengan dukungan keluarga sebagai faktor kontekstual yang paling konsisten membentuk kemampuan bertahan. Sistem reward dimaknai bukan sekadar insentif material, melainkan pengakuan yang memperkuat motivasi intrinsik dan keputusan untuk bertahan. Pada kedua informan pembanding, keputusan mengundurkan diri berkaitan dengan ketidaksesuaian peran dan terganggunya keseimbangan keluarga dan karier, dan stres tidak selalu hilang setelah mengundurkan diri, tetapi dapat berganti bentuk.

Dapat disimpulkan bahwa stres kerja karyawan Bank X dipengaruhi oleh jenjang jabatan, dan kemampuan untuk bertahan serta berprestasi bergantung pada strategi coping, dukungan keluarga, dan pemaknaan terhadap pengakuan organisasi. Penelitian ini merekomendasikan perluasan akses dukungan psikologis formal hingga menjangkau level pelaksana, serta penguatan delegasi kewenangan guna mengurangi tekanan relasional dengan nasabah.

Kata Kunci: stres kerja; strategi coping; sistem reward; fenomenologi; perbankan digital