



## Manajemen Stres Kerja dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan

Sintani Naharini\*, Arif Rahman, Ali Azis

Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung

\*Email : [sintanirink@gmail.com](mailto:sintanirink@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa aktivitas manajerial dalam mengelola stres kerja yang dialami oleh karyawan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto bidang pelayanan ibadah Haji dan Umrah. Metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa karyawan mengalami stres kerja dengan beragam faktor yang memicunya seperti masalah keuangan, keluarga, beban kerja yang tidak seimbang. Program manajemen stres kerja dibuat untuk membantu karyawan mengelola stres dengan relaksasi, menciptakan iklim organisasi yang baik, membangun hubungan dan komunikasi yang sehat antara pimpinan dan karyawan, meningkatkan spiritualitas diri.

**Kata Kunci :** Stres Kerja; Manajemen Stres Kerja; Kinerja Karyawan

### ABSTRACT

*This research analyzed managerial activities in dealing with work stress experienced by the employee in the Ministry of religious affairs of Mojokerto Regency in the part of Hajj dan Umrah services. The analysis is using qualitative descriptive method. The result indicates that Hajj and Umrah service staff experienced stress at the workplace caused any different factors like financial problems, family conflict and workload accumulation. Stress management programs are created to help employee manage their stress and increase employee performance, and the programs are relaxation, create a good organizational climate, build a healthy relationship and communication between employees and leaders, and increase self-spirituality. The action plans required are to make some stress management programs based on employee needs and oriented to improve working conditions.*

**Keywords :** work stress; work stress management; employee performance

## PENDAHULUAN

Indonesia kini, mendapati jumlah pekerja yang tiap tahunnya semakin meningkat, maka tentu saja persaingan, tuntutan serta beban kerja yang dialami oleh para pekerja semakin banyak. Tidak hanya itu, tekanan untuk memenuhi permintaan kehidupan kerja moderen juga menjadi suatu stimulus *stressor* bagi para pekerja atau yang sering dikenal dengan stres kerja (Munandar, 2012). Pada umumnya stres kerja yang dialami oleh para pekerja merupakan akumulasi dari berbagai *stressor* dan situasi yang dihadapi dalam pekerjaannya. Sehingga menimbulkan tekanan pada individu (Ross dan Altmaier, 1994). Berdasarkan berbagai penelitian yang dilakukan, stres kerja mayoritas memberikan dampak negatif, baik kepada pekerja maupun terhadap perusahaan. Stres kerja memang sebuah persoalan global yang dialami, baik di negara maju maupun berkembang. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa penanganan atau manajemen stres kerja belum banyak di laksanakan. Padahal penanganan atau manajemen stres kerja sangat penting dilaksanakan di perusahaan (Greenberg dalam Cary, 1993). Maka sudah selayaknya bagi perusahaan untuk menangani dampak dari stres kerja untuk meminimalkan adanya berbagai macam kerugian yang akan dihadapi. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 48 Tahun 2016, tentang standar keselamatan dan kesehatan kerja perkantoran, maka dihimbau kepada seluruh perusahaan untuk melakukan pencegahan bahaya psikososial atau stress kerja sebagai upaya dalam melindungi kesehatan dan kesejahteraan karyawan. Maka penelitian yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto bidang Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah sangat diperlukan untuk mengetahui lebih dalam bagaimana kondisi para karyawan yang mengalami gejala stres kerja dan respon terhadap program manajemen stres kerja yang dibuat untuk meminimalisir dampak stres.

Hasil pemikiran sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini adalah pada skripsi Badri (2012) ditemukan bahwa ada sebagian karyawan dan buruh mengalami stres kerja yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti masalah pekerjaan dan karier, hubungan dengan atasan dan rekan kerja yang kurang baik. Kemudian mengalami gejala stres seperti sesak, sakit kepala, absensi, menghindari pekerjaan dan produktivitas menurun. Untuk mengatasi stres kerja dibuatlah manajemen stres kerja dengan teknik relaksasi progresif. Kemudian pada skripsi Astuti (2016) dijelaskan bahwa stres kerja dengan beban kerja yang cukup berat sangat mempengaruhi kualitas kinerja karyawan meskipun perusahaan ini mendapat predikat *spiritual company*, misalnya dalam pelayanan terhadap konsumen. Beliau belum menemukan adanya pengaruh nilai-nilai dakwah mampu menjadi solusi dasar dari manajemen stres. Perbedaan pada penelitian sebelumnya dan penelitian yang penulis lakukan terletak pada pembahasan, penelitian Ariane menguji efektivitas manajemen stres dengan pelaksanaan program manajemen

stres melalui relaksasi progresif sedangkan penulis mendapatkan hasil bahwa stres kerja karyawan dapat diatasi dengan beberapa program yang menyesuaikan kebutuhan karyawan dan berorientasi pada perbaikan kondisi kerja. Kemudian penelitian Riris menunjukkan bahwa belum ditemukan kaitan manajemen stres kerja karyawan dengan menerapkan nilai-nilai dakwah, sedangkan penulis menemukan hasil bahwa karyawan bidang Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto dapat meminimalkan dampak dari stres kerja dengan melaksanakan program manajemen stres melalui peningkatan spiritualitas diri.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah (1) Stres Kerja yang Dialami oleh Karyawan Bidang Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah. (2) Pelaksanaan Manajemen Stres Kerja Karyawan Bidang Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah. (3) Hasil Manajemen Stres Kerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja.

## LANDASAN TEORITIS

Mengelola sebuah Instansi atau lembaga, tentunya dengan sumberdaya manusia yang dimilikinya, akan sangat membutuhkan konsep manajemen yang baik, agar apa yang telah direncanakan dapat dicapai secara optimal. Manajemen berasal dari bahasa inggris yaitu *to manage*, yang artinya mengelola. Kemudian definisi tersebut dikembangkan oleh Laurent A. Aply yang dikutip oleh Tanthowi dengan terjemahan manajemen sebagai berikut "*The art of getting done through people*" yang artinya seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Istilah manajemen yang bersifat universal ini diperkuat oleh pendapat dari T. H. Nelson dan Oey Liang Gie yang berpandangan bahwa manajemen adalah "perpaduan ilmu dan seni" (Sabari, 2017). Dilengkapi oleh Hasibuan (2005) bahwa manajemen juga diartikan sebagai ilmu dan seni dalam merencanakan, mengambil sebuah keputusan, mengorganisasikan, serta melakukan pengendalian atas proses tersebut dengan cara memanfaatkan sumberdaya yang ada secara efektif dan efisien guna memperoleh tujuan yang telah disepakati sebelumnya. Ilmu dan seni ini merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan, sebab memiliki keterikatan satu sama lain, manajemen sebagai ilmu pengetahuan karena telah dipelajari sejak dahulu, kemudian dirumuskan kedalam teori oleh para ahli. Sedangkan, manajemen sebagai seni yang dimaksud ialah keterampilan yang harus dimiliki oleh seseorang dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen itu sendiri, baik dari segi komunikasi, kepemimpinan dan lain sebagainya, yang tidak lain adalah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Manajemen menunjukkan cara-cara yang lebih efektif dan efisien dalam pelaksanaan suatu pekerjaan (Mustofa et al, 2017).

Stres kerja karyawan merupakan kondisi umum yang di rasakan oleh karyawan sebab adanya ketidaknyamanan tempat atau lingkungan pekerjaan dengan interaksi individu sebagai salah satu faktor pemicunya. Istilah stres sendiri sesungguhnya berasal dari istilah latin yaitu “*stringere*” yang mempunyai arti ketegangan dan tekanan. menurut Selye, yang dikutip oleh Ashar (2008) mengatakan bahwa stres adalah satu abstraksi. Orang tidak dapat melihat pembangkit stres (*stressor*), yang dapat dilihat ialah akibat dari pembangkit stres. Menurut Fincham & Rhodes seperti dikutip oleh Ashar (2008) mengatakan stres disimpulkan dari gejala-gejala, perubahan perilaku, psikologikal dan somatik yang menunjukkan hasil dari tidak atau kurang adanya kecocokan antara orang (dalam arti kepribadiannya, bakatnya, dan kecakapannya) dan lingkungannya, yang mengakibatkan ketidakmampuannya untuk menghadapi berbagai tuntutan terhadap dirinya. Wijono (2011) menyebutkan bahwa stres kerja yang dapat memicu semangat dan meningkatkan produktivitas karyawan adalah stres kerja positif (*Eustress*), sebaliknya, jika stres kerja yang dihadapi menimbulkan reaksi negatif dan tidak sehat sehingga menurunkan kinerja serta menghambat produktivitas karyawan, maka disebut *distress*. Stres kerja dipicu oleh beberapa faktor atau indikasi, diantaranya ada faktor internal seperti masalah keluarga, finansial, kesehatan fisik. Kemudian ada faktor eksternal seperti beban kerja yang berlebih, lingkungan kerja yang kurang kondusif, fasilitas kantor kurang memadai, komunikasi yang tidak sehat antar rekan kerja maupun pimpinan, sering dikenal dengan istilah *stress on the job* dan *stress off the job* (Handoko, 2001). Dengan beragam faktor pemicu stres kerja maka gejala yang dialami pun berbeda-beda, ada gejala psikologis seperti rasa cemas, mudah tersinggung, merasa bosan, sulit untuk fokus. Selain itu, ada gejala fisiologis seperti rasa pusing, kelelahan dan gangguan pernapasan. Kemudian yang terakhir ada gejala perubahan perilaku seperti sikap penarikan diri, menunda pekerjaan, absensi, menurunnya kualitas hubungan interpersonal (Beehr et al, 2009).

Manajemen stres kerja sangat diperlukan untuk meminimalkan dampak dari adanya stres kerja yang dialami oleh para karyawan. Manajemen stres merupakan keterampilan seseorang dalam mengelola dan mengatasi berbagai tekanan yang membuatnya merasa kesulitan menjalani suatu kegiatan (Alferaih, 2015). Sedangkan menurut Sugiyanto (2017) mengungkapkan bahwa manajemen stres ditempat kerja adalah sebuah upaya seseorang untuk mengubah sumber stres negatif menjadi sumber stres positif untuk mengoptimalkan kinerja. kemampuan mengatasi stres ketika bekerja sangat diperlukan oleh individu, salah satunya adalah dengan memahami berbagai sumber stres agar karyawan dapat mengontrol diri dan emosinya sehingga ia juga dapat secara optimal menggerakkan kemampuan dan kekuatannya dalam menyelesaikan berbagai hambatan dalam menyelesaikan pekerjaan (*In The Know*, 2014). Teknik manajemen stres kerja

memang sangat beragam tergantung kondisi yang dialami oleh para pekerja. Diantara cara yang dapat dilakukan dalam menangani stres kerja yaitu dengan menerapkan manajemen stres sebagai berikut: (1) Membuat program pembinaan dan pelatihan. (2) Melakukan pendekatan secara individual maupun organisasional terhadap karyawan. (3) Memberi dukungan sosial melalui kegiatan upgrading dan evaluasi kinerja karyawan. (4) Program spiritual melalui metode Tazkiyyatun Nufus (Margiati, 1999).

Instansi atau perusahaan membutuhkan karyawan yang memiliki kompetensi, kemampuan serta keterampilan dalam bekerja sesuai visi dan misi Instansi atau perusahaan tersebut, maka dari itu kinerja karyawan merupakan kunci dari tingginya produktivitas sehingga dapat tercapainya visi misi instansi. Kinerja karyawan merupakan hasil prestasi kerja seseorang dalam menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya (Rivai, 2008). Sedangkan menurut Wahyudi et al (2020) kinerja adalah hasil kerja baik yang dicapai secara individu maupun kelompok dalam satuan periode tertentu untuk menyelesaikan tugas sesuai amanah yang diberikan. Widodo (dalam Kharis, 2010) menyebutkan bahwa kualitas sumber daya manusia yang dimiliki, sikap profesionalisme dalam bekerja serta komitmennya merupakan variabel dalam meningkatkan kinerja karyawan. Sumber daya pada suatu perusahaan atau instansi dipandang sebagai satu kesatuan yang membentuk sinergi. Sumber daya manusia harus dikelola dengan tepat agar dengan manajemen agar berjalan efektif dan efisien, sehingga kualitas kinerja karyawan stabil (Yusica et al, 2017).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Cikal bakal Kantor Kementerian Agama Kabupaten di Mojokerto ada sejak tahun 1950 dengan nama Jawatan Urusan Agama Bagian Kenaiban. Ditahun 1972, Instansi ini berubah nama menjadi Kantor Inspeksi Agama yang terletak di Jl. A. Yani, Kota Mojokerto. Pada Tahun 1973 dibentuklah Perwakilan Departemen Agama Kabupaten Mojokerto yang berinduk pada Perwakilan Departemen Agama Provinsi Jawa Timur di Kota Surabaya. Sesuai dengan Peraturan Presiden No. 47 Tahun 2009 yang merupakan implementasi dari UU No. 39 Tahun 2008, nama semua Departemen berubah menjadi Kementerian. Maka, pada tahun 2010, Departemen Agama Kabupaten Mojokerto resmi berubah nama menjadi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto, yang terletak di Jl. R.A. Basuni No. 28A Sooko, Kabupaten Mojokerto.

Visi misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto yakni, visi: “Terwujudnya Masyarakat Mojokerto yang taat beragama, rukun, cerdas, mandiri, dan sejahtera lahir dan batin”. Misi: 1) Meningkatkan kualitas kehidupan beragama, 2) Meningkatkan kualitas kerukunan umat beragama, 3) Meningkatkan

kualitas Raudhatul Athfal, Madrasah, Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan, 4) Meningkatkan kualitas penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

### **Stres Kerja yang Dialami oleh Karyawan Bidang Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah**

Isu Stres kerja yang dialami oleh para karyawan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto khususnya di bidang pelayanan Ibadah Haji dan Umrah, dipicu oleh beragam faktor, baik faktor internal seperti masalah keluarga, fisik yang kurang sehat sehingga mengganggu konsentrasi saat bekerja dan adanya masalah finansial, para karyawan mengalami stres karena masalah-masalah internal ini terbawa ke tempat kerja. Selain disebabkan oleh faktor internal yang menjadi pemicu stres kerja, ada juga faktor eksternal yang mempengaruhi diantaranya ada beberapa fasilitas kantor yang kurang memadai seperti komputer rusak dan AC tidak berfungsi dengan baik. Kemudian beban kerja yang tidak seimbang dengan jumlah karyawan, jam istirahat yang kadang tersita karena masih harus melayani calon jamaah yang mendaftar, hal inilah yang menyebabkan karyawan mengalami stres kerja sehingga akan berdampak pada kinerja karyawan (Jacker, 2005). Faktor pemicu stres yang terjadi di lingkungan pekerjaan, baik itu dari luar pekerjaan atau keluarga dan dari lingkungan kerja, dapat menimbulkan ketegangan atau stres sehingga berpotensi menurunkan performa kerja apabila tidak ditangani dengan tepat (Lester et al, 2001).

Para karyawan bidang pelayanan Ibadah Haji dan Umrah merasakan stres ditempat kerja juga karena kondisi Pandemi Covid-19 yang membuat sistem kerja menjadi sangat berbeda dengan kondisi sebelumnya. Adanya peraturan sebagian karyawan bekerja dari rumah (*Work from Home*), sehingga para karyawan dikantor harus siap bekerja dengan peran ganda sebab rasio tenaga kerja dengan beban kerja menjadi tidak seimbang, seperti karyawan bagian pelayanan pendaftaran Haji harus juga melayani konsultasi calon jamaah Haji, apalagi jumlah calon jamaah yang datang tidak dapat diprediksi tiap harinya. Sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 328/2020 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) di tempat kerja Perkantoran dan industri dalam mendukung keberlangsungan usaha pada situasi pandemi, maka ada pengaturan untuk sebagian karyawan bekerja dari rumah (*work from home* atau WFH) sehingga risikonya sumberdaya manusia berkurang, namun beban pekerjaan bertambah. Sesuai dengan Sunyoto (2013) bahwa beban kerja yang terlalu banyak karena pembagian tugas dan jumlah pegawai yang tidak seimbang dapat mengakibatkan adanya stres kerja.

Dengan beragam faktor pemicu stres, maka gejala stres yang dialami oleh para karyawan juga berbeda-beda, salah satunya gejala fisik seperti merasa pusing, sulit berkonsentrasi, dan merasa mual. Selanjutnya, ada karyawan yang mengalami

gejala perubahan perilaku, yaitu dengan munculnya sikap penarikan diri, meninggalkan tempat kerja tanpa izin, sering menunda pekerjaan. Akan tetapi ada sebagian karyawan yang justru lebih semangat dan kinerjanya meningkat karena merasa terpacu saat mengalami stres kerja. Meskipun begitu, jika fenomena stres ditempat kerja tidak cepat ditangani, akan berdampak buruk pada kinerja karyawan. Menurut Robbins (2007) gejala dari stres kerja memang berbeda-beda, seperti gejala fisik, psikis dan perubahan perilaku, hal ini dikarenakan faktor yang menyebabkannya pun beragam serta ketidaksamaan kemampuan bereaksi tiap individu dalam merespon sumber stres.

Santrock (2012) menyebutkan bahwa pemikiran yang penting terkait pekerjaan adalah seberapa besarnya stres yang ditimbulkan dan juga persepsi yang dihadirkan oleh karyawan dalam menanggapi sumber stres yang muncul, jika tidak tepat penanganannya maka dapat memperparah keadaan stres ditempat kerja.

### **Pelaksanaan Manajemen Stres Kerja Karyawan Bidang Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah**

Untuk meminimalkan dampak negatif dan kerugian yang dihadapi oleh karyawan maupun Instansi akibat dari stres ditempat kerja, maka pimpinan bidang pelayanan ibadah Haji dan Umrah (PHU) berusaha membuat program manajemen stres kerja. Pelaksanaan manajemen stres kerja ini didasari oleh analisis pimpinan bidang PHU terhadap adanya perubahan sikap kerja serta hasil diskusi terkait keluhan-keluhan pekerjaan para karyawannya.

Manajemen stres kerja dirumuskan ke dalam beberapa program yang bersifat kondisional, menyesuaikan kondisi para karyawan, seperti kegiatan relaksasi, olahraga bersama, rapat kecil untuk motivasi dan evaluasi, menciptakan iklim organisasi yang kondusif, serta program spiritualitas atau pembinaan akhlak karyawan. Meskipun ini merupakan kali pertama ada program manajemen stres kerja di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto yang digagas oleh bidang PHU (Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah), sebagian karyawan turut antusias menerima dan melaksanakan program. Pada intinya manajemen stres kerja karyawan lebih dari pada sekedar menanganinya, bagi seorang pimpinan dan karyawan harus terus belajar untuk memahami apa saja yang dapat memicu stres ditempat kerja dan menentukan cara menanggulangnya secara efektif dan adaptif (Margiati, 1999). Karena merupakan Instansi keagamaan, program peningkatan spiritualitas diri pada karyawan bidang PHU juga menjadi cara yang bisa menenangkan karyawan ketika menghadapi stres ditempat kerja, pimpinan membiasakan karyawan untuk membaca dzikir pagi sebelum memulai aktivitas pekerjaan, sholat tepat pada waktunya dan pembinaan akhlak karyawan. Meningkatkan spiritualitas ditempat kerja juga merupakan program yang tepat untuk manajemen stres kerja karyawan, sebab dengan meningkatnya spiritualitas

diri akan menambah loyalitas dan semangat bekerja. Dan jika program ini dikembangkan dengan baik, maka akan memunculkan nilai-nilai positif serta hubungan yang baik antara individu dengan organisasi (Dunchon, 2000).

Pimpinan juga menerapkan berbagai pendekatan baik itu pendekatan individual dan pendekatan organisasional sebagai langkah untuk mengurangi dampak stres kerja karyawan. Hal ini dilakukan beriringan dengan pelaksanaan program. Pendekatan individual dilakukan dengan cara memberikan karyawan pengarahan untuk bisa lebih peka terhadap sumber stres yang mengganguya dan berusaha untuk mengurangi level stres yang dapat mempengaruhi kinerjanya, seperti mengelola waktu kerja dengan baik, melakukan relaksasi atau peregangan otot dan memberi motivasi atau dukungan kepada individu karyawan agar merasa kehadirannya dibutuhkan dan lebih terbuka dalam urusan yang mengganggu pekerjaan. Sedangkan pendekatan organisasional dilakukan dengan meningkatkan kualitas hubungan interpersonal yang sehat antara pimpinan dan karyawan, mengadakan evaluasi bersama terkait pekerjaan, melibatkan karyawan dalam proses pengambilan keputusan, serta berusaha menempatkan karyawan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki tanpa membedakan status sosial karyawan. Sesuai dengan Suprihanto (2003) manajemen stres kerja bisa dimulai dari perencanaan yang matang seperti melalui dua pendekatan yang ideal, yaitu dengan pendekatan individual dan pendekatan organisasional. Selain itu, pelaksanaannya harus berorientasi pada perbaikan kondisi kerja karyawan (Purwanti, 2014).

Pelaksanaan manajemen stres kerja akan lebih prima jika diimbangi dengan kepekaan dan kesadaran tiap individu yang mengalami stres ditempat kerja. Mereka memiliki peran penting dalam merespon sumber stres secara tepat agar stres tersebut tidak berdampak secara signifikan terhadap kinerja. Terdapat sebagian karyawan bidang PHU yang memiliki kemampuan dalam mengelola sumber stres dengan menjadikannya kekuatan untuk keluar dari zona nyaman serta merasa dipacu untuk memberikan hasil kerja yang maksimal, seperti ketika melayani pendaftaran jamaah usia lansia yang cukup menyita waktu karena harus sabar dalam menjelaskan berbagai prosedur pendaftaran hingga konsultasi keberangkatan, tidak sedikit karyawan yang merasa kelelahan dan stres saat berhadapan dengan kondisi seperti ini. Kemampuan mengatasi stres ketika bekerja sangat diperlukan, salah satunya adalah dengan memahami berbagai sumber stres sehingga dapat mengontrol diri dan emosinya, serta dapat secara optimal menggerakkan kemampuan dan kekuatannya dalam menyelesaikan berbagai hambatan dalam menyelesaikan pekerjaan (*In The Know*, 2014).

Meskipun pelaksanaan manajemen stres kerja telah diterima, disepakati bersama dan dilaksanakan oleh para karyawan, sebagian karyawan lainnya juga menginginkan adanya program yang lebih relevan dengan kondisi karyawan terkini dengan perencanaan dan pengawasan yang lebih matang. Sebab menurut mereka

program manajemen stres kerja sifatnya dinamis, dapat berubah menyesuaikan kebutuhan dan kondisi karyawan. seperti bekerja dengan peran ganda saat pandemi Covid-19 yang disebabkan ketidakseimbangan rasio tenaga kerja serta beban kerja. Menurut G. Robert Terry manajemen yang prima diwujudkan melalui implementasi keempat fungsi manajemen dengan menggunakan sumberdaya yang ada agar tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai secara maksimal. Begitu pula manajemen stres kerja, upaya untuk mengelola stres kerja karyawan demi mengurangi dampak negatif yang akan merugikan pihak karyawan maupun Instansi, harusnya menerapkan fungsi-fungsi manajemen dengan tepat.

### **Hasil Manajemen Stres Kerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja**

Dengan adanya program manajemen stres kerja yang digagas oleh pimpinan bidang Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah (PHU), mengindikasikan bahwa dengan program manajemen stres kerja memberikan hasil yang signifikan terhadap kualitas kinerja karyawan. Diantaranya hasil positif yang terlihat, seperti timbul rasa nyaman dan rileks ketika bekerja, karyawan lebih terbuka terkait hal-hal yang mengganggu pekerjaan, komunikasi lebih lancar, kerja tim mulai terlihat kuat, meningkatnya spiritualitas diri serta pelayanan terhadap calon jamaah lebih prima sehingga kualitas kinerja karyawan meningkat. Ditambah adanya kepuasan dari calon jamaah yang mengangkat citra bidang PHU sendiri maupun Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto. Meskipun begitu, program manajemen stres kerja perlu peningkatan perbaikan kondisi kerja, sebab masih ada hal-hal menyimpang yang dilakukan karyawan karena kurang perencanaan dan pengawasan yang matang sehingga dapat berpotensi menurunkan performa kerja mereka. Seperti lengah terhadap pekerjaan, meninggalkan tempat kerja tanpa izin, bosan, dan kebingungan.

Menurut Borrins (2011) manajemen stres kerja yang diimplementasikan ke beberapa program akan memiliki dampak positif yaitu dengan meningkatnya kemampuan karyawan dalam mengatasi berbagai gangguan yang disebabkan oleh stres kerja, sampai pada *core belief* individu. Tentunya jika hal ini dilakukan sesuai dengan fungsi manajemen yaitu perencanaan hingga pengawasan yang baik sesuai dengan kebutuhan karyawan. Manajemen stres kerja dianggap sebagai mediator stres kerja dan kepuasan kerja, sehingga perusahaan harus mampu menjadi akomodator dalam mengelola stres kerja karyawannya (Mellifont, 2016).

### **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait Manajemen Stres Kerja Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan (Penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto Bidang Pelayanan

Ibadah Haji dan Umrah), penulis mencoba untuk membuat kesimpulan agar lebih mudah dimengerti, diantaranya tentang stres kerja yang dialami oleh karyawan, pelaksanaan manajemen stres kerja dan hasil dari manajemen stres kerja dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan.

Stres kerja yang dialami oleh karyawan bidang Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) dipicu oleh beberapa faktor, baik faktor internal seperti masalah keluarga, finansial, masalah kesehatan fisik, maupun faktor eksternal seperti lingkungan kerja kurang kondusif, fasilitas kantor kurang memadai, beban kerja yang menumpuk. Dengan beragamnya faktor pemicu stres kerja, maka gejala stres kerja yang dirasakan tiap individu juga tidak sama. Sehingga diperlukan program manajemen stres kerja yang berorientasi pada perbaikan kondisi kerja karyawan agar kinerja dapat meningkat.

Pelaksanaan manajemen stres kerja terhadap karyawan bidang Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) sudah diterima dan dilaksanakan, meskipun dari segi perencanaan dan pengawasan belum matang dan terperinci. Pimpinan PHU membuat beberapa program manajemen stres kerja diantaranya melalui kegiatan relaksasi, menciptakan iklim organisasi yang kondusif, olahraga bersama, meningkatkan spiritualitas diri ditempat kerja, dan membangun komunikasi persaudaraan yang sehat.

Manajemen stres kerja terhadap karyawan bidang Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) memiliki hasil yang signifikan terhadap kualitas kinerja karyawan, ada yang positif dan negatif, keduanya ada karena pelaksanaan manajemen stres kerja oleh pimpinan PHU kurang matang dalam segi perencanaan dan pengawasan. Hasil positif dari adanya program manajemen stres kerja, karyawan mampu meningkatkan kualitas kinerja mereka dengan rasa semangat yang tinggi dan tingkat kepuasan yang tinggi. Sedangkan disisi lain dapat berakibat negatif seperti menurunnya produktivitas kerja karena program yang ada tidak seimbang dengan kebutuhan dan kondisi karyawan yang tiap waktu berubah.

Pada penelitian berikutnya, untuk memperkaya informasi dan pengetahuan dengan melakukan riset secara lebih mendalam melalui observasi, wawancara dengan mengambil sampel yang lebih banyak terkait peranan manajemen stres kerja terhadap kualitas kinerja karyawan dengan menyesuaikan objek penelitiannya. Karena karakteristik stres kerja sangat variatif dan cenderung kompleks, maka diharapkan dapat menemukan hasil yang jauh lebih baik serta berguna bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- A.S., Munandar. (2001). Psikologi Industri dan Organisasi. Jakarta: UI Press.  
Anoraga, Pandji. (2001). Psikologi Kerja. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

- Asih, Yuli; Hardani Widhiastuti; Rusmalia Dewi. (2018). *Stres Kerja*. Semarang: Semarang University Press.
- Beehr, T.A. (2015). *Psychological Stress In The Workplace*. London: Routledge.
- Cooper, C. (2002). *Successful Stress Management In a Week*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- In The Know. (2014). *A Professional Growth Module: Stress Management Skills*.
- Munir, W. (2009). *Manajemen Dakwah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Mustofa, A.K., Muhyiddin, A. & Nase. (2017). *Manajemen Majelis Taklim Dalam Meningkatkan Fungsi*, *Jurnal Manajemen Dakwah*. 2 (1), 1-17.
- Neely, A., Adams C., & Crowe, P. (2001). *The Performance Prism In Practice*. *Measuring Business Excellent*, 5 (2), 6-12.
- Purnawati, S. (2014). *Program Manajemen Stres Kerja di Perusahaan: Sebuah Petunjuk untuk Menerapkannya*. *Jurnal Psikologi*. 22 (1), 36-44.
- Sadiyah, D. (2015). *Metode Penelitian Dakwah Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Sabari. (2017). *Manajemen Media Massa Hizbut Tahrir Indonesia*, *Jurnal Ilmu Komunikasi*. 11 (1), 73-88.
- Sukoco, Iwan., Mohammad R.B. (2017). *Analisis Manajemen Stres Pada Perusahaan PERS*. *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan*. 2 (3), 266-267.
- Suprihanto dkk. (2003). *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Wahyudi, Digit E., Arif Rahman & Herman. (2020). *Peran Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai*. *Jurnal Manajemen Dakwah*. 5 (4), 306-307.
- Yusica, Tena N., Syamsuddin RS & Irfan Sanusi. (2017). *Aktivitas Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia Dalam Pengelolaan Pelayanan Ibadah Haji*. *Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah*. 17 (2), 113-126.

