

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan aset utama dalam organisasi, termasuk dalam dunia perbankan yang menjadi salah satu sektor dengan tingkat persaingan tinggi. Kualitas dan produktivitas karyawan akan menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Perusahaan perlu memperhatikan kondisi karyawan, baik dari segi beban kerja, keseimbangan kehidupan, hingga stres kerja yang dialami [1].

Perkembangan dunia kerja yang kompetitif menuntut setiap organisasi untuk mengoptimalkan sumber daya manusia sebagai aset utama dalam pencapaian tujuan perusahaan. Sumber daya manusia yang berkualitas akan mendorong kinerja organisasi untuk bertahan menghadapi tantangan dalam menjaga kesejahteraan karyawan ditengah meningkatnya beban kerja dan tuntutan pekerjaan. Menimbulkan resiko munculnya stres kerja yang tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga terhadap efektivitas organisasi secara keseluruhan [2].

Salah satu sektor industri perbankan yang memiliki dinamika tinggi. Industri perbankan dituntut untuk selalu memberikan pelayanan prima, menjaga kepercayaan nasabah, dan mencapai target bisnis yang ditetapkan perusahaan. Beban kerja yang tinggi dan tuntutan pekerjaan yang kompleks sering menimbulkan tekanan psikologis bagi karyawan perbankan. Kondisi ini jika tidak

dikelola dengan baik dapat memicu stres kerja, menurunkan motivasi, bahkan mengganggu kesehatan mental maupun fisik karyawan.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) cabang Kawi Malang sebagai salah satu cabang BRI yang berada di pusat kota Malang, cabang ini memiliki volume pekerjaan yang cukup tinggi karena melayani berbagai segmen nasabah mulai dari UMKM, individu, hingga korporasi.

Menurut Robbins dan Judge (2019) stres kerja adalah suatu kondisi dinamis yang muncul ketika seorang individu menghadapi peluang, tuntutan, atau sumber daya yang berkaitan dengan apa yang diinginkannya, hasil dari kondisi tersebut dianggap tidak pasti dan sangat penting bagi dirinya. Definisi ini menegaskan bahwa stres tidak selalu identik dengan sesuatu yang hasil akhirnya bisa berdampak positif maupun negatif tergantung bagaimana individu meresponsnya [3]. Stres kerja timbul karena adanya ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan individu dalam menghadapinya. Tuntutan tersebut bisa berupa tekanan target, beban kerja yang berlebihan, hubungan antar rekan kerja, maupun konflik peran.

Stres kerja muncul ketika individu mengalami tekanan berlebih dari pekerjaan atau lingkungan kerja yang melebihi kemampuan serta sumber daya yang dimilikinya. Menurut Chireh et al. (2025) stres kerja disebabkan oleh berbagai faktor seperti beban kerja tinggi, ambiguitas peran, serta kurangnya dukungan organisasi yang secara signifikan berhubungan dengan munculnya burnout, depresi, dan kecemasan di kalangan pekerja. Penelitian tersebut menegaskan bahwa *work-*

*related stressors* seperti beban kerja yang tinggi, ambiguitas peran, dan kurangnya dukungan organisasi memiliki hubungan yang signifikan terhadap burnout dan gangguan kesehatan mental seperti depresi dan kecemasan [4].

Stres kerja atau *work-related stress* merupakan reaksi psikologis yang timbul ketika seseorang menghadapi tekanan dan tuntutan pekerjaan yang melebihi kemampuan, keterampilan, maupun sumber daya pribadi yang dimilikinya. Bond et al. (2025) menjelaskan bahwa stres kerja adalah suatu reaksi potensial yang muncul ketika individu mengalami tuntutan dan tekanan kerja yang melampaui kapasitas dirinya untuk mengatasinya. Kondisi ini mencerminkan adanya ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan (*job demands*) dengan kemampuan individu (*personal resources*) dalam menyesuaikan diri terhadap tekanan tersebut [5].

Menurut Omotosho et al. (2025), stres kerja terjadi ketika stresor di tempat kerja, seperti beban kerja berlebihan, konflik peran, atau keterbatasan dukungan sosial, melebihi kemampuan individu untuk menghadapinya. Hal ini menyebabkan individu mengalami kesulitan dalam menggunakan strategi coping yang efektif sehingga muncul reaksi emosional dan fisiologis negatif terhadap pekerjaan [6].

Storace et al. (2025) menegaskan bahwa stres kerja dapat dipahami sebagai bentuk ketegangan psikologis yang timbul akibat tekanan emosional, tuntutan pekerjaan yang tinggi, dan lingkungan kerja yang kurang mendukung. Tekanan tersebut, apabila terjadi secara terus-menerus tanpa mekanisme pengendalian yang

baik, dapat menyebabkan kelelahan emosional (*emotional fatigue*), kecemasan, serta burnout pada karyawan [7].

Phanniphong et al. (2024) menjelaskan bahwa stres kerja merupakan salah satu bentuk job demand yang dapat memengaruhi performa karyawan. Tingkat stres kerja yang tinggi berpotensi menurunkan motivasi dan kreativitas, namun pada tingkat tertentu stres juga dapat berfungsi sebagai dorongan positif (*eustress*) yang menantang individu untuk beradaptasi dan meningkatkan kinerja [8].

Beban kerja dan tuntutan pekerjaan menjadi isu yang semakin penting dan diperhatikan oleh organisasi khususnya disektor perbankan. Beban kerja yang tinggi muncul karena banyaknya tugas yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam jangka waktu tertentu, ditambah dengan kompleksitas pekerjaan yang membutuhkan ketelitian dan tanggung jawab besar. Tuntutan pekerjaan atau job demand meliputi target yang tinggi, tekanan dari atasan, serta ekspektasi nasabah terhadap pelayanan yang cepat dan berkualitas. Kondisi ini sering kali menimbulkan stres kerja apabila tidak dikelola dengan baik [9].

Beban kerja merupakan salah satu faktor utama yang berpengaruh terhadap tingkat stres kerja karyawan. Beban kerja yang tinggi sering kali menyebabkan tekanan psikologis yang signifikan karena tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan fisik dan mental individu. Menurut Rizka et al., (2025) beban kerja berlebihan dapat mengakibatkan kelelahan emosional dan menurunkan motivasi kerja. Beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja, di mana peningkatan beban kerja akan meningkatkan tingkat stres yang dirasakan karyawan.

Ketidakseimbangan antara waktu kerja dan aktivitas pribadi dapat meningkatkan tekanan kerja dan mengganggu kesejahteraan individu. Pengelolaan beban kerja yang proporsional menjadi kunci penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif [10].

Beban kerja merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kondisi psikologis karyawan. Beban kerja yang terlalu berat akan menimbulkan kelelahan fisik maupun mental bila tidak diimbangi dengan sumber daya dan waktu yang memadai. Menurut Robbins dan Judge (2019) Beban kerja berhubungan dengan jumlah tugas, lamanya jam kerja, serta tekanan untuk menyelesaikan pekerjaan dalam waktu yang terbatas [3]. Semakin tinggi beban kerja, semakin besar kemungkinan karyawan mengalami ketegangan yang berujung pada stres.

Beban kerja didefinisikan sebagai tuntutan kognitif, fisik, dan emosional yang dialami seseorang saat menjalankan tugasnya. Liu et al. (2024) menjelaskan bahwa beban kerja mencakup berbagai dimensi, mulai dari tuntutan mental, tekanan waktu, hingga tingkat usaha dan frustrasi yang dirasakan individu. Semakin tinggi beban kerja yang dirasakan seseorang, semakin besar pula potensi munculnya stres dan penurunan kinerja. Hal ini menunjukkan pentingnya organisasi dalam merancang beban kerja yang realistis dan sesuai dengan kapasitas individu agar tidak menimbulkan tekanan psikologis yang berlebihan [11].

Beban kerja merupakan jumlah tugas atau tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh seorang individu atau karyawan dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan peran dan jabatan yang diembannya. Beban kerja tidak hanya berkaitan

dengan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan, tetapi juga dengan tingkat kesulitan dan kualitas pekerjaan yang harus dilakukan. Menurut Gary Dessler (2020) Menekankan bahwa beban kerja harus disesuaikan dengan kapasitas, keterampilan, serta waktu yang tersedia bagi seorang karyawan. Apabila beban kerja diberikan secara berlebihan, melebihi kemampuan individu, maka akan menimbulkan kelelahan baik secara fisik maupun mental, dan dalam jangka panjang dapat berujung pada stres kerja [12]. Beban kerja terlalu rendah juga tidak baik karena dapat menyebabkan kebosanan, penurunan motivasi, serta ketidakefisienan dalam pemanfaatan sumber daya manusia.

Landry dan Kilpatrick (2024) menekankan bahwa beban kerja tidak hanya mencerminkan jumlah jam kerja atau tugas yang dilakukan, tetapi juga mencakup kompleksitas, tanggung jawab, serta konteks organisasi tempat individu bekerja. Beban kerja yang tidak seimbang dapat menimbulkan tekanan berlebih dan menurunkan kesejahteraan tenaga profesional. Ketika individu dihadapkan pada tuntutan yang tidak seimbang dengan sumber daya yang tersedia, maka muncul risiko stres dan kelelahan kerja yang lebih tinggi. Pengukuran dan manajemen beban kerja yang adil dan terukur menjadi aspek penting untuk menjaga efektivitas dan kesejahteraan karyawan di berbagai sektor pekerjaan [13].

Aina et al. (2024) menjelaskan bahwa intensitas beban kerja yang berlebihan berdampak langsung terhadap penurunan performa dan peningkatan tingkat stres individu. Dalam konteks pendidikan tinggi, peningkatan beban kerja per mata kuliah mengakibatkan kelelahan, penurunan motivasi, serta meningkatnya angka putus studi. Hal ini disebabkan oleh ketidakmampuan individu dalam

mengatur waktu dan energi untuk menyelesaikan tuntutan yang semakin kompleks. Temuan tersebut dapat diadaptasi ke lingkungan kerja perbankan, di mana beban kerja tinggi akibat target dan tekanan administratif dapat menimbulkan kelelahan psikologis yang serupa. Organisasi perlu mengatur distribusi beban kerja secara proporsional agar tidak menghambat produktivitas dan kesehatan mental karyawan [14].

Yasmine et al. (2024) menyoroti pentingnya keseimbangan beban kerja (*workload balancing*) dalam menjaga kesejahteraan tenaga kerja dan efektivitas organisasi. Kasus di rumah sakit Prancis, ditemukan bahwa distribusi beban kerja yang tidak merata menyebabkan peningkatan tingkat stres dan menurunkan kepuasan kerja. Ketika individu merasa beban kerjanya lebih berat dibandingkan rekan lainnya, muncul perasaan ketidakadilan yang berdampak negatif terhadap kinerja dan komitmen kerja. Oleh karena itu, perlunya sistem pengelolaan beban kerja yang adil dan terukur guna mencegah ketimpangan serta memastikan keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan karyawan. Dalam konteks perbankan, penerapan prinsip keseimbangan beban kerja menjadi hal krusial agar karyawan mampu menjaga produktivitas tanpa mengorbankan kesehatan mental mereka [15].

Tuntutan pekerjaan (*job demand*) juga menjadi faktor yang signifikan. Tuntutan pekerjaan berkaitan dengan target, ekspektasi organisasi, desakan waktu, dan tekanan dari atasan maupun nasabah. Karyawan dituntut untuk mencapai target penghimpunan dana, penyaluran kredit, maupun pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah. Tuntutan ini memaksa karyawan untuk bekerja di bawah tekanan,

menjaga ketelitian, dan tetap memberikan pelayanan prima, meski kondisi pekerjaan penuh dengan tantangan. Jika tuntutan pekerjaan melebihi kapasitas karyawan, hal ini dapat memicu stres kerja yang serius [16].

Tuntutan pekerjaan (*job demands*) menurut Murray et al. (2025), tuntutan pekerjaan adalah faktor-faktor yang memerlukan upaya fisik maupun psikologis yang berkelanjutan, seperti beban kerja yang berat, tekanan waktu, serta tugas-tugas yang menantang secara emosional. Artinya, karyawan dituntut untuk mengerahkan energi dan kemampuan mental yang tinggi agar dapat memenuhi ekspektasi pekerjaan. Ketika tingkat tuntutan pekerjaan meningkat tanpa dukungan sumber daya yang seimbang, hal tersebut dapat menyebabkan kelelahan emosional, penurunan motivasi, hingga stres kerja yang berkepanjangan [17].

Demerouti (2025), keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan sumber daya kerja sangat berpengaruh terhadap kesejahteraan karyawan. Proses yang dikenal sebagai *health impairment process* terjadi ketika tuntutan pekerjaan yang tinggi menguras energi fisik dan psikologis individu sehingga menimbulkan tekanan emosional dan gangguan kesehatan. Sebaliknya, ketersediaan sumber daya seperti dukungan rekan kerja, otonomi dalam pekerjaan, dan kebijakan organisasi yang fleksibel dapat berfungsi sebagai pelindung terhadap dampak negatif tersebut [18]. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian yang menegaskan bahwa tuntutan pekerjaan meliputi aspek fisik, psikologis, sosial, maupun organisasional yang semuanya membutuhkan upaya berkelanjutan dan berpotensi menimbulkan stres apabila tidak dikelola dengan baik [19].

Sementara itu, hasil penelitian yang dimuat dalam *International Journal of Occupational Safety and Health* (2025) menunjukkan bahwa tingginya tuntutan pekerjaan berhubungan langsung dengan meningkatnya stres kerja dan penurunan *work-life balance* karyawan. Aspek-aspek seperti beban kerja berlebih, tanggung jawab besar, serta waktu kerja yang panjang menjadi penyebab utama munculnya tekanan psikologis di lingkungan kerja. Tanpa adanya dukungan sosial dan kebijakan organisasi yang jelas, karyawan akan lebih rentan mengalami kelelahan emosional dan penurunan produktivitas [20]. Kondisi ini sejalan dengan pandangan Lee et al. (2025) bahwa tuntutan pekerjaan terdiri atas tiga komponen utama yaitu beban kerja, ketidakjelasan peran (*role ambiguity*), dan konflik antara pekerjaan dan kehidupan keluarga (*work-family conflict*). Ketiganya berkontribusi besar terhadap meningkatnya risiko stres apabila tidak diimbangi dengan kejelasan tanggung jawab, pembagian kerja yang adil, dan fleksibilitas waktu kerja [21].

Tidak semua karyawan dengan beban kerja dan tuntutan pekerjaan tinggi akan mengalami stres yang sama. Menunjukkan adanya faktor lain yang dapat memengaruhi hubungan tersebut. Salah satu faktor yang berperan adalah *work life balance* (keseimbangan kehidupan kerja dan pribadi). *Work life balance* menggambarkan sejauh mana individu mampu menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kehidupan pribadinya, seperti waktu untuk keluarga, rekreasi, maupun aktivitas sosial. Menurut Greenhaus dan Allen (2011) menjelaskan bahwa *work-life balance* merupakan tingkat sejauh mana individu dapat terlibat secara seimbang dalam peran pekerjaan dan peran keluarga tanpa adanya konflik di antara

keduanya. *Work-life balance* yang baik akan membantu individu mengurangi ketegangan dan stres yang timbul dari pekerjaan [22].

*Work-life balance* merupakan suatu kondisi di mana individu mampu mengatur waktu, tanggung jawab, serta energi antara pekerjaan dan kehidupan pribadinya secara proporsional. Keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi sangat penting karena berhubungan langsung dengan kesejahteraan psikologis, kesehatan, serta kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki *work-life balance* yang baik akan mampu menjalankan pekerjaannya secara efektif tanpa mengorbankan kehidupan pribadinya, seperti waktu untuk keluarga atau istirahat. Ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat menyebabkan stres, kelelahan, dan menurunkan produktivitas kerja. Perusahaan perlu menciptakan kebijakan yang mendukung keseimbangan tersebut melalui fleksibilitas waktu kerja dan lingkungan kerja yang sehat [23].

Karyawan yang mampu menjaga *work-life balance* akan lebih mampu menghadapi beban kerja dan tuntutan pekerjaan. Mereka dapat mengatur waktu dengan baik, menjaga kesehatan fisik dan mental, serta tetap memiliki keseimbangan kehidupan kerja cenderung lebih mudah stres karena merasa hidupnya hanya berfokus pada pekerjaan tanpa adanya ruang untuk relaksasi atau kegiatan pribadi. *Work-life balance* berperan sebagai variabel mediasi yang dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh beban kerja dan tuntutan pekerjaan terhadap stres kerja [24].

*Work-life balance* diartikan sebagai kemampuan individu untuk mengelola secara efektif tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi agar keduanya dapat berjalan selaras tanpa saling mengganggu. Keseimbangan ini mencerminkan sejauh mana seseorang dapat menjalankan peran profesional dan personalnya secara optimal. *Work-life balance* tidak selalu berarti membagi waktu secara sama, melainkan tentang kemampuan individu dalam menentukan prioritas dan menyesuaikan diri terhadap berbagai peran yang dimiliki. Individu dengan tingkat *work-life balance* yang tinggi cenderung memiliki kepuasan hidup yang lebih baik, tingkat stres yang lebih rendah, dan komitmen kerja yang lebih kuat dibanding mereka yang mengalami ketidakseimbangan [25].

*Work-life balance* didefinisikan sebagai suatu bentuk harmoni antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi, di mana seseorang mampu menjalankan tanggung jawabnya di tempat kerja tanpa mengabaikan peran dan kebutuhannya di luar pekerjaan. Barokah (2025) menekankan bahwa keseimbangan tersebut berperan penting dalam menciptakan kepuasan kerja, mengurangi konflik peran, serta meningkatkan kesejahteraan emosional. Individu yang mampu menyeimbangkan kedua aspek ini akan lebih produktif, loyal terhadap organisasi, dan memiliki kesehatan mental yang lebih baik. Jika terjadi ketidakseimbangan, maka risiko stres, burnout, dan gangguan hubungan sosial akan meningkat [26].

*Work-life balance* merupakan kondisi ketika seseorang dapat memenuhi tuntutan pekerjaan tanpa mengorbankan kehidupan pribadinya, dan sebaliknya dapat menikmati kehidupan pribadi tanpa terganggu oleh tekanan pekerjaan. *Work-life balance* dianggap sebagai indikator penting dalam menilai kualitas kehidupan

kerja dan kepuasan karyawan. Ketika karyawan memiliki keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, mereka akan lebih termotivasi, fokus, serta mampu memberikan kinerja yang lebih baik bagi organisasi. Keseimbangan antara tanggung jawab pekerjaan dan waktu pribadi perlu dijaga agar individu dapat mencapai kesejahteraan yang optimal [27].

Berdasarkan penelitian Asadullah et al. (2024) *work-life balance* dipahami sebagai kondisi ketika individu mampu mengelola dan menjaga keseimbangan antara peran kerja dan peran pribadi, termasuk aspek kebutuhan diri (*work-self balance*). Konsep ini menekankan pentingnya mempertahankan sumber daya pribadi seperti waktu, energi, dan kesehatan agar tidak terkuras oleh pekerjaan secara berlebihan. Individu perlu melindungi sumber dayanya agar tetap mampu berfungsi secara efektif di tempat kerja dan dalam kehidupan pribadi. *Work-life balance* bukan hanya terkait dengan pembagian waktu, tetapi juga mencakup kesejahteraan fisik, mental, dan emosional yang saling mendukung antara dunia kerja dan kehidupan pribadi [28].

Fenomena beban kerja dan tuntutan pekerjaan pada karyawan BRI KC Kawi Malang menunjukkan kondisi yang cukup kompleks dan bervariasi berdasarkan jenis pekerjaan. Pada karyawan bagian pemasaran, beban kerja ditandai dengan target penyaluran kredit dan penghimpunan dana yang tinggi dalam waktu tertentu, sehingga menimbulkan tekanan waktu dan tanggung jawab yang besar. Tuntutan pekerjaan pada bagian ini juga tinggi karena karyawan harus mencapai target sekaligus menjaga kualitas hubungan dengan nasabah.

Pada karyawan frontliner seperti teller dan *customer service*, beban kerja terlihat dari tingginya intensitas pelayanan, antrean nasabah, serta tuntutan ketelitian dalam transaksi. Tuntutan pekerjaan bersifat emosional karena karyawan harus tetap bersikap ramah dan profesional dalam menghadapi berbagai karakter nasabah, termasuk keluhan dan komplain.

Karyawan operasional menghadapi beban kerja administratif yang cukup tinggi, seperti pengolahan data, pelaporan, dan kepatuhan terhadap prosedur. Tuntutan pekerjaan pada bagian ini lebih bersifat kognitif, yaitu membutuhkan konsentrasi tinggi, ketelitian, dan akurasi dalam bekerja.

Kondisi beban kerja dan tuntutan pekerjaan tersebut berdampak pada *work-life balance* karyawan. Tingginya tekanan pekerjaan, lembur, serta pekerjaan yang tidak terprediksi menyebabkan sebagian karyawan mengalami ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Hal ini berdampak pada munculnya stres kerja, seperti kelelahan emosional, kesulitan berkonsentrasi, dan penurunan motivasi kerja. Tidak semua karyawan mengalami tingkat stres yang sama, karena adanya perbedaan kemampuan dalam menjaga *work-life balance*. Oleh karena itu, *work-life balance* berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara beban kerja dan tuntutan pekerjaan terhadap stres kerja.

Berdasarkan data internal perusahaan, menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan BRI KC Kawi Malang mengalami beban kerja dan tuntutan pekerjaan yang relatif tinggi yang berdampak pada munculnya stres kerja. Karyawan dengan tingkat beban kerja berat dan tuntutan pekerjaan tinggi cenderung memiliki tingkat

stres kerja yang tinggi serta *work-life balance* yang rendah. Kondisi ini banyak ditemukan pada karyawan bagian pemasaran yang menghadapi tekanan target penyaluran kredit dan penghimpunan dana dalam jumlah besar, sehingga sering mengalami lembur dan keterbatasan waktu bersama keluarga.

Karyawan frontliner seperti teller dan *customer service*, tingginya intensitas pelayanan nasabah, antrean panjang, serta tuntutan untuk tetap bersikap ramah dan profesional dalam menghadapi berbagai karakter nasabah juga berkontribusi terhadap meningkatnya stres kerja. Hal ini menunjukkan adanya tuntutan emosional dan tekanan waktu yang tinggi pada jenis pekerjaan tersebut.

Karyawan operasional cenderung mengalami beban kerja administratif dan tuntutan ketelitian yang tinggi, seperti pengolahan data, pelaporan, serta kepatuhan terhadap prosedur. Meskipun tingkat stres pada beberapa karyawan operasional berada pada kategori sedang, tekanan kerja yang berkelanjutan tetap berpotensi mengganggu keseimbangan kehidupan kerja dan pribadi.

Namun demikian, tidak semua karyawan dengan beban kerja dan tuntutan pekerjaan tinggi mengalami tingkat stres yang sama. Karyawan yang mampu mengelola waktu dan menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi cenderung memiliki tingkat stres yang lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa *work-life balance* berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara beban kerja dan tuntutan pekerjaan terhadap stres kerja karyawan.

Hasil penelitian Baek et al. (2024) yang menyatakan bahwa *work-life balance* berhubungan signifikan dengan meningkatnya risiko gangguan kesehatan

mental akibat jam kerja panjang dan tuntutan pekerjaan yang berlebihan. *Work-life balance* dapat berperan sebagai mekanisme mediasi dalam hubungan antara beban kerja yang tinggi dengan kesehatan mental pekerja. Ketika individu mampu menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, dampak negatif dari tekanan pekerjaan dapat berkurang secara signifikan [29]. Herrera-Ballesteros, De Heras-Rosas, dan Maia (2025) yang menunjukkan bahwa fleksibilitas kerja dan manajemen waktu berkontribusi besar dalam menciptakan *work-life balance* yang pada akhirnya menekan tingkat kelelahan dan stres di tempat kerja [25].

Kedua hasil penelitian tersebut memperkuat fenomena yang terjadi di BRI KC Kawi Malang, di mana *work-life balance* menjadi faktor penting dalam mengurangi stres akibat beban dan tuntutan pekerjaan yang tinggi. Karyawan yang memiliki kemampuan untuk menyeimbangkan kedua aspek kehidupannya akan lebih mampu menjaga motivasi dan stabilitas emosional, sehingga tetap produktif meskipun berada dalam tekanan kerja yang besar. Karyawan yang tidak mampu menyeimbangkan waktu antara pekerjaan dan kehidupan pribadi cenderung lebih mudah mengalami stres, kelelahan emosional, bahkan penurunan motivasi kerja.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kondisi beban kerja, tuntutan pekerjaan, *work-life balance*, dan stres kerja pada karyawan BRI KC Kawi Malang?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja?
3. Apakah tuntutan pekerjaan berpengaruh terhadap stres kerja?
4. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap *work-life balance*?

5. Apakah tuntutan pekerjaan berpengaruh terhadap *work-life balance*?
6. Apakah *work-life balance* berpengaruh terhadap stres kerja?
7. Apakah *work-life balance* memediasi pengaruh beban kerja terhadap stres kerja?
8. Apakah *work-life balance* memediasi pengaruh tuntutan pekerjaan terhadap stres kerja?

### 1.3 Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan kondisi tingkat beban kerja, tuntutan pekerjaan, *work-life balance*, dan stres kerja pada karyawan BRI KC Kawi Malang.
2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap stres kerja karyawan pada BRI Kantor Cabang Kawi Malang.
3. Untuk mengetahui pengaruh tuntutan pekerjaan terhadap stres kerja karyawan pada BRI Kantor Cabang Kawi Malang.
4. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap *work-life balance* karyawan pada BRI Kantor Cabang Kawi Malang.
5. Untuk mengetahui pengaruh tuntutan pekerjaan terhadap *work-life balance* karyawan pada BRI Kantor Cabang Kawi Malang.
6. Untuk mengetahui pengaruh *work-life balance* terhadap stres kerja karyawan pada BRI Kantor Cabang Kawi Malang.
7. Untuk mengetahui peran *work-life balance* dalam memediasi pengaruh beban kerja terhadap stres kerja karyawan pada BRI Kantor Cabang Kawi Malang.

8. Untuk mengetahui peran *work-life balance* dalam memediasi pengaruh tuntutan pekerjaan terhadap stres kerja karyawan pada BRI Kantor Cabang Kawi Malang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia, dengan memperkaya literatur mengenai hubungan antara beban kerja, tuntutan pekerjaan, stres kerja, serta peran mediasi *work-life balance*.

##### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen perusahaan dalam menyusun kebijakan dan strategi untuk mengelola beban kerja serta tuntutan pekerjaan agar tidak menimbulkan stres berlebih pada karyawan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi dasar dalam merancang program peningkatan *work-life balance* bagi karyawan.