

Studi Kualitatif Tentang Stres Kerja, Work Ethic, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. BRI Insurance MRO Jember

¹ Sindy Agustin, ² Rangga Yuda Bagus Wicaksono, ³ Muhammad Bayu Prayoga, ⁴ Pongky Arie Wijaya*

¹ Student of Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq, ² Student of Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq, ³

Student of Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq, ⁴ Lecturer of Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

* sndyagstn418@gmail.com, * ryudha988@gmail.com, * bayuprayoga1806@gmail.com, * pongky@lecturer.uinkhas.ac.id

ABSTRACT

Human resources are a crucial factor in determining organizational success, particularly in the highly competitive insurance industry. Employee performance is influenced by several factors, including work stress, work ethic, and work discipline. This study aims to analyze the influence of work stress, work ethic, and work discipline on employee performance at BRI Insurance MRO Jember. This research uses a qualitative approach with a case study design. Data were collected through in-depth interviews, non-participant observation, and documentation, and analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña

The findings show that work stress arises from high workloads, strict targets, and simultaneous tasks, leading to pressure and work fatigue. Employees' work ethic is generally good, reflected in responsibility, professionalism, adherence to SOPs, and strong teamwork. Work discipline is also well implemented through punctuality, compliance with working hours, and timely task completion. These three factors are interrelated in influencing employee performance, where work stress tends to reduce performance, while work ethic and work discipline enhance effectiveness and work quality.

Conclusion: *employee performance is simultaneously influenced by work stress, work ethic, and work discipline.*

Keywords: *Work Stress, Work Ethic, Work Discipline, Employee Performance, Qualitative Study*

ABSTRAK

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan organisasi, termasuk pada sektor asuransi yang memiliki tingkat persaingan tinggi. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh

berbagai faktor, di antaranya stres kerja, work ethic, dan disiplin kerja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh stres kerja, work ethic, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di BRI Insurance MRO Jember. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi non-partisipan, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja muncul akibat tingginya beban pekerjaan, target yang ketat, dan pekerjaan yang datang secara bersamaan sehingga menimbulkan tekanan dan kelelahan kerja. Work ethic karyawan tergolong baik yang ditunjukkan melalui sikap tanggung jawab, profesionalisme, kepatuhan terhadap SOP, serta kerja sama tim yang baik. Disiplin kerja juga telah diterapkan dengan cukup baik melalui kepatuhan terhadap jam kerja, ketepatan waktu, dan penyelesaian tugas sesuai aturan perusahaan. Ketiga faktor tersebut saling berkaitan dalam memengaruhi kinerja karyawan, di mana stres kerja cenderung menurunkan kinerja, sedangkan work ethic dan disiplin kerja meningkatkan efektivitas dan kualitas kerja.

Kesimpulan: kinerja karyawan dipengaruhi secara simultan oleh stres kerja, work ethic, dan disiplin kerja.

Kata Kunci: *Stres Kerja, Etika Kerja, Disiplin Kerja, Kinerja Karyawan, Kualitatif.*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan aset paling berharga dan strategis dalam sebuah organisasi. Kinerja karyawan yang tinggi menjadi penentu utama dalam pencapaian tujuan perusahaan, terutama di era persaingan bisnis yang semakin ketat seperti saat ini. PT. BRI Insurance sebagai salah satu perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia tidak terlepas dari tantangan dalam mengelola sumber daya manusianya, termasuk kantor MRO (Marketing & Regional Office) yang berlokasi di Jember, Jawa Timur.

Dalam konteks industri asuransi, karyawan menghadapi berbagai tekanan yang dapat menimbulkan stress kerja, mulai dari target penjualan yang tinggi, kompleksitas produk, hingga tuntutan pelayanan prima kepada nasabah. Stres kerja yang dialami seseorang menurut Davis dan Newstrom dalam Rivai dan Mulyadi (2013) disebabkan karena tugas yang terlalu banyak sehingga dapat menimbulkan stres bila kuantitas tugas tidak seimbang dengan kemampuan yang dimiliki karyawan, supervisor yang tidak terampil, batas waktu yang terlalu singkat dalam menyelesaikan pekerjaan, tidak dipercaya dalam melakukan suatu tanggung jawab, ambiguitas peran, berbedanya nilai individu dengan perusahaan, frustrasi, perubahan dalam jenis pekerjaan yang dilakukan dan adanya konflik dalam peran yang dijalankan. Maka dari itu stres kerja dapat dikurangi dengan menggunakan manajemen waktu yang ketat, rileks, banyak beristirahat, santai, belajar untuk mendengarkan, memperbaiki lingkungan, tidak memusingkan hal kecil, banyak tidur, mendapatkan bimbingan, berteman dengan orang-orang optimis, kenali stressor, kendalikan apa yang dipikirkan.

Di sisi lain, work ethic atau etos kerja merupakan nilai-nilai fundamental yang menentukan bagaimana seseorang memandang dan menjalani pekerjaannya. Istilah etos kerja terdiri dari etos dan kerja. Etos secara umum diartikan sebagai pandangan umum yang khas dari suatu golongan sosial, etos sendiri berasal dari bahasa Yunani *ethos* yang maknanya watak, semangat, atau karakter. Sikap ini tidak saja dimiliki oleh individu, tetapi juga oleh kelompok bahkan masyarakat. Etos dibentuk oleh berbagai kebiasaan, pengaruh budaya, serta sistem nilai yang diyakininya. Asmara Toto dalam Baqiah, Suhanul (2018, 37-56).

Penelitian tentang ketiga variabel ini – stress kerja, work ethic, dan disiplin kerja – dalam konteks kinerja karyawan di perusahaan asuransi di Indonesia, khususnya di daerah Jember, masih sangat terbatas. Sebagian besar penelitian yang ada menggunakan pendekatan kuantitatif yang cenderung mengabaikan kedalaman dan kompleksitas fenomena yang terjadi. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali makna, perspektif, dan pengalaman langsung dari para karyawan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut: (1) Bagaimana stress kerja memengaruhi kinerja karyawan PT. BRI Insurance MRO Jember? (2)

Bagaimana work ethic berkontribusi terhadap kinerja karyawan? (3) Bagaimana penerapan disiplin kerja berdampak pada kinerja karyawan? (4) Bagaimana interaksi antara ketiga variabel tersebut dalam membentuk kinerja karyawan.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus tunggal (single case study). Pemilihan pendekatan kualitatif didasarkan pada pertimbangan bahwa penelitian ini berupaya memahami fenomena sosial secara mendalam dari perspektif subjek penelitian (Creswell & Poth, 2018). Desain studi kasus dipilih karena penelitian ini berfokus pada satu konteks spesifik, yaitu PT. BRI Insurance MRO Jember, dengan menggunakan berbagai sumber data dan teknik triangulasi

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu: (1) wawancara mendalam semi-terstruktur dengan durasi 45–90 menit per sesi bersama setiap informan, yang dilaksanakan sebanyak satu hingga tiga kali pertemuan; (2) observasi non-partisipan terhadap aktivitas kerja harian, interaksi antarpegawai, serta kondisi lingkungan kerja; dan (3) analisis dokumen yang mencakup SOP, laporan kinerja, data absensi, serta dokumen kebijakan HR perusahaan.

Proses analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña (2014). Tahapan analisis meliputi: (1) pengumpulan data penelitian; (2) reduksi atau pengolahan data melalui proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, serta pengubahan data mentah agar lebih terstruktur; (3) penyusunan dan penyajian data dalam bentuk uraian deskriptif, tabel, maupun diagram; serta (4) penafsiran hasil dan pengecekan kembali kesimpulan yang diperoleh.

Untuk menjamin validitas dan keandalan data, penelitian ini menggunakan empat kriteria yang dikemukakan oleh Yvonna S. Lincoln dan Egon G. Guba (1985). Pertama, aspek kredibilitas dilakukan melalui member checking, triangulasi sumber maupun teknik, serta memperpanjang waktu observasi. Kedua, transferabilitas dicapai dengan menyajikan uraian yang rinci dan mendalam (thick description). Ketiga, dependabilitas dijaga melalui penyusunan audit trail sebagai dokumentasi proses penelitian. Keempat, konfirmabilitas dilakukan dengan menerapkan reflektivitas peneliti selama proses penelitian berlangsung

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini memaparkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan penelitian di BRI Insurance MRO Jember. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk memahami pengaruh stres kerja, work ethic, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil analisis, ditemukan beberapa tema utama yang menggambarkan kondisi kerja karyawan serta faktor-faktor yang memengaruhi pencapaian kinerja dalam lingkungan perusahaan.

1. Stres Kerja

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dan observasi yang dilakukan pada karyawan BRI Insurance MRO Jember, ditemukan beberapa faktor yang menjadi sumber stres kerja karyawan. Salah satu faktor utama adalah tingginya beban kerja, khususnya pada bagian pemasaran dan klaim, terutama saat memasuki periode akhir bulan maupun akhir tahun. Kondisi tersebut menyebabkan meningkatnya tekanan kerja karena karyawan harus menyelesaikan target pekerjaan dalam waktu yang terbatas.

Hal tersebut disampaikan oleh informan Adit Sulistiyo Pratama selaku Pimpinan MRO yang menyatakan bahwa:

"Dalam pekerjaan tentu ada tekanan, apalagi sebagai pimpinan harus memastikan semua target dan operasional berjalan dengan baik. Kadang ada banyak hal yang harus diselesaikan dalam waktu yang bersamaan, sehingga memang menuntut konsentrasi dan tanggung jawab yang besar"

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa stres kerja pada level pimpinan lebih banyak dipengaruhi oleh tanggung jawab manajerial dan tuntutan pengambilan keputusan yang cepat serta tepat. Kondisi ini

menuntut kemampuan manajemen waktu dan pengelolaan tekanan kerja yang baik agar tidak mengganggu kinerja secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa stres kerja pada pimpinan MRO lebih bersifat struktural dan berkaitan dengan peran strategis dalam organisasi, bukan hanya pada beban tugas operasional semata.

Selanjutnya wawancara kepada informan Anita Yulianingtyas selaku Supervisor RM yang menyatakan bahwa:

"Sebagai supervisor, tanggung jawabnya cukup besar karena harus memastikan tim RM bisa mencapai target yang sudah ditentukan. Kadang kalau ada anggota tim yang belum mencapai target, saya juga ikut membantu mencari solusi, jadi tekanannya memang ada di situ."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa stres kerja pada posisi supervisor lebih banyak berasal dari tanggung jawab manajerial, koordinasi tim, serta tuntutan untuk memastikan kinerja tim tetap optimal. Kondisi ini menuntut kemampuan kepemimpinan, pengambilan keputusan, dan komunikasi yang baik agar pekerjaan tim dapat berjalan efektif.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa stres kerja pada posisi Supervisor RM di BRI Insurance MRO Jember lebih banyak disebabkan oleh tingginya tanggung jawab dalam mengelola dan mengoordinasikan kinerja tim. Selain itu, tekanan kerja juga muncul dari tuntutan pencapaian target serta keharusan untuk membantu anggota tim yang belum mencapai target. Kondisi ini menunjukkan bahwa peran supervisor tidak hanya berfokus pada pencapaian individu, tetapi juga pada keberhasilan tim secara keseluruhan, sehingga menuntut kemampuan kepemimpinan, pengambilan keputusan, dan komunikasi yang efektif dalam menjalankan tugas sehari-hari.

Selanjutnya Wawancara kepada informan ketiga yaitu Choirina Agustin yang menyatakan bahwa:
"Pekerjaan sebagai RM cukup menantang karena harus mengejar target sekaligus menjaga hubungan dengan klien. Kadang ada tekanan kalau target belum tercapai, apalagi kalau sudah mendekati deadline, jadi harus lebih ekstra dalam mengatur waktu dan strategi kerja"

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa stres kerja pada posisi RM lebih banyak dipengaruhi oleh tuntutan pencapaian target dan tanggung jawab dalam menjaga relasi dengan nasabah. Kondisi ini menuntut kemampuan komunikasi, manajemen waktu, serta strategi kerja yang efektif agar target dapat tercapai tanpa mengurangi kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa stres kerja pada RM di BRI Insurance MRO Jember bersumber dari tekanan target dan kompleksitas pekerjaan yang menuntut keseimbangan antara pencapaian hasil dan kualitas hubungan dengan nasabah

Selanjutnya wawancara kepada informan ke empat yaitu Nita Herlina selaku Admin yang menyatakan bahwa:

"Kadang pekerjaan datang secara bersamaan, terutama ketika ada laporan yang harus segera diselesaikan dalam waktu yang singkat. Kondisi tersebut membuat pekerjaan terasa cukup melelahkan karena harus membagi fokus pada beberapa tugas sekaligus. Selain itu, adanya batas waktu penyelesaian pekerjaan juga sering menimbulkan tekanan tersendiri, sehingga saya harus bekerja lebih teliti dan cepat agar semua pekerjaan dapat selesai tepat waktu"

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa stres kerja pada bagian admin di BRI Insurance MRO Jember terutama dipengaruhi oleh tingginya beban pekerjaan yang datang secara bersamaan serta adanya tuntutan penyelesaian tugas dalam batas waktu yang ketat. Kondisi tersebut mengharuskan karyawan untuk membagi fokus pada beberapa pekerjaan sekaligus, sehingga menimbulkan tekanan kerja yang berdampak pada meningkatnya kelelahan serta tuntutan untuk bekerja lebih teliti dan cepat agar seluruh tugas dapat terselesaikan tepat waktu.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa stres kerja pada bagian admin di BRI Insurance MRO Jember disebabkan oleh pekerjaan yang datang secara bersamaan serta tuntutan penyelesaian laporan dalam waktu yang singkat. Kondisi tersebut mengharuskan karyawan untuk membagi fokus pada beberapa tugas sekaligus, sehingga menimbulkan tekanan kerja yang berdampak pada kelelahan serta kebutuhan untuk bekerja lebih teliti dan cepat agar seluruh pekerjaan dapat terselesaikan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan.

2. Work Ethic

Berdasarkan hasil wawancara mendalam pada karyawan BRI Insurance MRO Jember, ditemukan bahwa work ethic atau etika kerja menjadi salah satu aspek penting yang mendukung kelancaran pekerjaan. Etika kerja tercermin dari sikap tanggung jawab, profesionalisme, serta komitmen karyawan dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan

Hal tersebut disampaikan oleh informan Aditya Sulistiyo Pratama selaku pimpinan MRO yang menyatakan bahwa:

"Etika kerja di perusahaan ini cukup dijaga, terutama dalam hal tanggung jawab dan profesionalitas. Setiap karyawan dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai SOP yang berlaku"

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa perusahaan menekankan pentingnya kepatuhan terhadap prosedur kerja serta sikap profesional dalam menjalankan tugas. Hal ini bertujuan untuk menjaga kualitas hasil kerja dan efektivitas operasional perusahaan

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa work ethic pada karyawan di BRI Insurance MRO Jember telah diterapkan dengan cukup baik melalui penekanan pada sikap tanggung jawab dan profesionalitas dalam bekerja. Setiap karyawan diharapkan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap prosedur kerja menjadi bagian penting dalam menjaga kualitas hasil kerja serta mendukung efektivitas operasional perusahaan secara keseluruhan.

Selanjutnya Wawancara kepada informan kedua yaitu Anita Yulianingtyas selaku Supervisor RM menyatakan bahwa:

"Karyawan di sini dituntut untuk bekerja dengan komitmen yang baik, saling membantu, dan tetap menjaga kualitas pelayanan kepada nasabah maupun internal perusahaan"

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa work ethic pada karyawan di BRI Insurance MRO Jember tercermin dari adanya komitmen kerja yang tinggi, sikap saling membantu antarpegawai, serta kemampuan menjaga kualitas pelayanan baik kepada nasabah maupun pihak internal perusahaan. Hal ini mengindikasikan bahwa etika kerja tidak hanya berfokus pada penyelesaian tugas individu, tetapi juga pada kerja sama tim dan tanggung jawab bersama dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa work ethic karyawan di BRI Insurance MRO Jember sudah berjalan dengan baik, ditandai dengan adanya komitmen kerja, budaya kolaborasi, dan orientasi pada kualitas pelayanan.

Selanjutnya wawancara kepada informan ke tiga yaitu Choirina Agustin selaku Relationship Manager menyatakan bahwa:

"Sebagai RM, kami dituntut untuk menjaga hubungan yang baik dengan nasabah, bekerja dengan target, serta tetap menjaga profesionalitas dalam setiap pelayanan. Selain itu, kerja sama dengan tim juga sangat penting agar target perusahaan bisa tercapai"

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa work ethic pada posisi Relationship Manager di BRI Insurance MRO Jember tercermin dari kemampuan menjaga hubungan baik dengan nasabah, sikap profesional dalam bekerja, serta komitmen terhadap pencapaian target perusahaan. Selain itu, etika kerja juga ditunjukkan melalui kemampuan berkolaborasi dengan tim dalam mendukung keberhasilan kerja secara keseluruhan. Hal ini mengindikasikan bahwa etika kerja tidak hanya berfokus pada pencapaian individu, tetapi juga pada kualitas pelayanan dan kerja sama tim.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa work ethic pada posisi Relationship Manager di BRI Insurance MRO Jember sudah tergolong baik, ditandai dengan adanya profesionalitas kerja, orientasi pada target, serta kemampuan menjaga hubungan baik dengan nasabah dan tim kerja.

Selanjutnya wawancara kepada informan ke empat yaitu Nita Herlina selaku General Administration menyatakan bahwa:

" Dalam pekerjaan sebagai General Administration, saya harus memastikan semua pekerjaan administrasi berjalan dengan baik, mulai dari pengelolaan data, surat-menyurat, hingga kebutuhan operasional kantor. Semua harus dilakukan dengan teliti, rapi, dan sesuai prosedur agar tidak terjadi kesalahan "

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa work ethic pada bagian General Administration di BRI Insurance MRO Jember tercermin dari sikap ketelitian, tanggung jawab, kerapian dalam bekerja, serta kepatuhan terhadap prosedur yang berlaku. Selain itu, etika kerja juga ditunjukkan melalui komitmen untuk menjaga kelancaran administrasi kantor agar seluruh aktivitas operasional dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Hal ini mengindikasikan bahwa peran General Administration sangat membutuhkan konsistensi, ketelitian, dan profesionalitas dalam setiap tugas yang dijalankan

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa work ethic pada bagian General Administration di BRI Insurance MRO Jember tergolong baik, ditandai dengan adanya ketelitian kerja, tanggung jawab, serta komitmen dalam menjaga kelancaran administrasi perusahaan

Selanjutnya wawancara informan ke lima yaitu Hendik Dwi Prasetyo selaku Pramubakti menyatakan bahwa:

" Sebagai pramubakti, saya bertugas membantu menjaga kebersihan dan kerapian kantor serta menyiapkan kebutuhan operasional sederhana. Saya berusaha menjalankan tugas dengan disiplin dan tanggung jawab agar lingkungan kerja tetap nyaman. "

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa work ethic pada bagian Pramubakti di BRI Insurance MRO Jember tercermin dari sikap disiplin, tanggung jawab, serta komitmen dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan kerja. Selain itu, etika kerja juga terlihat dari kesadaran dalam menjalankan tugas sesuai dengan peran dan tanggung jawab yang telah diberikan. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun bersifat pendukung, peran Pramubakti tetap memiliki kontribusi penting dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa work ethic pada bagian Pramubakti di BRI Insurance MRO Jember tergolong baik, ditandai dengan adanya kedisiplinan, tanggung jawab, serta komitmen dalam menjalankan tugas sehari-hari.

3. Disiplin Kerja

Berdasarkan hasil wawancara mendalam pada karyawan BRI Insurance MRO Jember, ditemukan bahwa disiplin kerja merupakan salah satu aspek penting yang berpengaruh terhadap kelancaran aktivitas operasional perusahaan. Disiplin kerja tercermin dari kepatuhan terhadap jam kerja, ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas, serta ketaatan terhadap aturan dan prosedur yang berlaku

Hal tersebut disampaikan oleh informan Aditya Sulistiyo Pratama selaku pimpinan MRO yang menyatakan bahwa:

"Disiplin kerja di sini sudah menjadi aturan yang harus dipatuhi semua karyawan, terutama terkait jam kerja dan penyelesaian tugas sesuai target yang ditentukan"

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa perusahaan memiliki standar kedisiplinan yang jelas dan mengharuskan setiap karyawan untuk mematuhiya demi menjaga kinerja organisasi tetap optimal.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja pada level pimpinan sudah diterapkan dengan baik dan menjadi contoh bagi seluruh karyawan dalam menjalankan tugas.

Selanjutnya wawancara kepada informan kedua yaitu Anita Yulianingtyas selaku Supervisor RM menyatakan bahwa:

“Karyawan pada umumnya sudah cukup disiplin, terutama dalam hal kehadiran dan ketepatan waktu. Namun tetap ada pengawasan agar semua berjalan sesuai aturan”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa disiplin kerja pada bagian Supervisor RM di BRI Insurance MRO Jember sudah berjalan cukup baik, dengan adanya pengawasan untuk memastikan karyawan tetap mematuhi aturan kerja yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja karyawan sudah cukup baik, meskipun masih diperlukan pengawasan secara berkelanjutan.

Selanjutnya wawancara kepada informan ke tiga yaitu Choirina Agustin selaku Adapun Informan Ketiga selaku Relationship Manager menyatakan bahwa:

“Sebagai RM, disiplin kerja itu sangat penting, terutama dalam hal ketepatan waktu, pemenuhan target, dan menjaga jadwal pertemuan dengan nasabah. Kalau tidak disiplin, pekerjaan bisa tertunda dan target juga sulit tercapai.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa disiplin kerja pada posisi Relationship Manager di BRI Insurance MRO Jember tercermin dari kepatuhan terhadap jadwal kerja, ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas, serta komitmen dalam mencapai target yang telah ditentukan perusahaan. Hal ini menegaskan bahwa kedisiplinan menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas kinerja dan pencapaian hasil kerja.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja pada posisi Relationship Manager sudah tergolong baik, ditandai dengan adanya kepatuhan terhadap waktu, tanggung jawab terhadap target, serta konsistensi dalam menjalankan tugas pekerjaan.

Selanjutnya wawancara kepada informan ke empat yaitu Nita Herlina selaku General Administration menyatakan bahwa:

“Saya berusaha datang tepat waktu dan menyelesaikan pekerjaan sesuai jadwal yang sudah ditentukan. Kalau ada keterlambatan biasanya langsung ditegur oleh atasan”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa disiplin kerja pada bagian General Administration tercermin dari kepatuhan terhadap waktu kerja serta komitmen dalam menyelesaikan tugas sesuai jadwal yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja pada bagian General Administration sudah cukup baik dan mendukung kelancaran operasional perusahaan.

Selanjutnya wawancara kepada informan ke lima yaitu Hendi Dwi Prasetyo selaku Pramubakti menyatakan bahwa :

“Saya selalu berusaha datang tepat waktu dan menyelesaikan tugas kebersihan serta kebutuhan kantor sesuai dengan arahan yang diberikan”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa disiplin kerja pada bagian pramubakti tercermin dari kepatuhan terhadap jam kerja, tanggung jawab terhadap tugas, serta kesediaan untuk menjalankan pekerjaan sesuai instruksi yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja pada bagian pramubakti sudah berjalan dengan baik dan mendukung kenyamanan lingkungan kerja perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa disiplin kerja di lingkungan BRI Insurance MRO Jember sudah diterapkan dengan cukup baik, terutama dalam hal kepatuhan terhadap jam kerja dan penyelesaian tugas sesuai ketentuan yang berlaku

4. Pengaruh Stres Kerja, Work Ethic, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil wawancara mendalam pada karyawan BRI Insurance MRO Jember, ditemukan bahwa stres kerja, work ethic, dan disiplin kerja memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap kinerja karyawan. Ketiga aspek tersebut saling berkaitan dalam menentukan optimal atau tidaknya hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas sehari-hari.

Informan selaku Head of Representative Office menyampaikan bahwa:

"Kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh kondisi kerja mereka. Kalau stres kerja tinggi biasanya fokus bisa menurun, tapi kalau etika dan disiplin kerja baik, hasil pekerjaan tetap bisa maksimal"

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, tetapi merupakan hasil dari kombinasi kondisi psikologis dan perilaku kerja yang dimiliki oleh setiap individu.

Sementara itu, Supervisor RM menjelaskan bahwa:

"Kalau karyawan disiplin dan punya tanggung jawab yang baik, pekerjaan bisa selesai tepat waktu dan hasilnya juga lebih terkontrol. Tapi kalau sedang tertekan, biasanya sedikit menghambat produktivitas."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa disiplin kerja dan tanggung jawab memiliki peran penting dalam menjaga stabilitas kinerja, meskipun stres kerja tetap dapat menjadi faktor yang mempengaruhi produktivitas karyawan.

Informan selaku Relationship Manager (RM) juga menyatakan bahwa:

"Menurut saya, kalau pekerjaan sedang banyak dan stres meningkat, kadang hasil kerja jadi kurang maksimal. Tapi kalau suasana kerja mendukung, pekerjaan bisa lebih cepat selesai"

Selain itu, informan selaku General Administration menjelaskan bahwa:

"Kinerja biasanya lebih baik kalau pekerjaan teratur dan tidak terlalu banyak tekanan. Disiplin dan kerja sama tim juga sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan."

Adapun informan selaku pramubakti menyampaikan bahwa:

"Kalau lingkungan kerja nyaman dan pekerjaan sesuai tugas, saya bisa bekerja dengan lebih baik. Tapi kalau pekerjaan menumpuk, kadang jadi agak kewalahan."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan di BRI Insurance MRO Jember dipengaruhi oleh tingkat stres kerja, work ethic, dan disiplin kerja. Stres kerja yang tinggi cenderung menurunkan fokus dan produktivitas, sedangkan work ethic dan disiplin kerja yang baik dapat meningkatkan efektivitas, ketepatan waktu, serta kualitas hasil kerja karyawan. Ketiga faktor tersebut saling berinteraksi dalam membentuk kinerja karyawan secara keseluruhan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif yang telah dilakukan di BRI Insurance MRO Jember melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu stres kerja, work ethic (etika kerja), dan disiplin kerja.

1. stres kerja muncul terutama akibat tingginya beban pekerjaan, target yang harus dicapai dalam waktu terbatas, serta pekerjaan yang datang secara bersamaan. Kondisi ini menyebabkan karyawan mengalami tekanan kerja yang berdampak pada kelelahan fisik maupun penurunan fokus kerja. Meskipun demikian, sebagian karyawan masih mampu mengelola stres melalui kerja sama tim dan komunikasi yang baik.
2. work ethic atau etika kerja karyawan di lingkungan perusahaan tergolong cukup baik. Hal ini terlihat dari sikap tanggung jawab, kepatuhan terhadap SOP, komitmen dalam menyelesaikan pekerjaan, serta budaya saling membantu antarpegawai. Etika kerja yang baik ini berperan dalam menjaga kualitas hasil kerja dan mendukung kelancaran operasional perusahaan.
3. disiplin kerja juga telah diterapkan dengan cukup baik, terutama dalam hal kepatuhan terhadap jam kerja, ketepatan waktu penyelesaian tugas, dan ketaatan terhadap aturan perusahaan. Pengawasan dari atasan turut membantu menjaga konsistensi kedisiplinan karyawan dalam bekerja

Secara keseluruhan, ketiga faktor tersebut saling berhubungan dalam memengaruhi kinerja karyawan. Stres kerja yang tinggi cenderung menurunkan kinerja apabila tidak dikelola dengan baik, sedangkan work ethic dan disiplin kerja yang kuat dapat meningkatkan efektivitas, produktivitas, dan kualitas hasil kerja karyawan. Dengan demikian, peningkatan kinerja karyawan di perusahaan tidak hanya bergantung pada aspek teknis pekerjaan, tetapi juga pada pengelolaan kondisi psikologis dan perilaku kerja karyawan secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmara Toto, *Membudayakan Etos Kerja Islami* (Jakarta: Gema Insani, 2002), h. 1
- Baqiah, Suhanul. "The relationship between job satisfaction and work ethic with performance." *E-Jurnal Pendidikan Mutiara* 3.1 (2018): 37-56.
- Bernardin, John & Joyce A. Russel. 1993. *Human Resource Management : An Experiential Approach*. McGrawHill Inc.. Series In Management. New York.
- Darodjat, T. A. (2015). *Konsep-konsep Dasar Manajemen Personalialia - Masa Kini*. Bandung: Refika Aditama
- Hamali, A. Y. (2016). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Buku Seru.
- Hartatik, I. P. (2014). *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Yogyakarta: Laksana.
- Pramuditha, Panji, Budi Harto, and Lina Parlina. "Arti penting kualitas kehidupan kerja dan etos kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan." *ATRABIS Jurnal Administrasi Bisnis (e-Journal)* 8.2 (2022): 265-270.
- Rivai, V., & Mulyadi, D. (2013). *Kepeminimpinan dan Perilaku Organisasi*, Ed. 2 Cet, 10. Jakarta: Rajawali Pers
- Widodo, S. E. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar