

Pelatihan Pengelolaan Tekanan Kerja untuk Peningkatan Produktivitas Tenaga Marketing pada Perusahaan Pialang Berjangka

Jesita Dian Rahmawati^{1*}, Ugy Soebiantoro²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, UPN Veteran Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

Email: ¹23012010375@student.upnjatim.ac.id, ²ugybin@gmail.com

*Email Corresponding Author: 23012010375@student.upnjatim.ac.id

Abstrak

Produktivitas tenaga marketing pada perusahaan pialang berjangka komoditi rentan terganggu oleh tekanan kerja yang bersumber dari target segmentasi nasabah yang spesifik, kuota contacting harian, dan tingkat penolakan calon nasabah yang tinggi akibat stigma negatif terhadap industri ini, sementara mitra belum memiliki program penanganan tekanan kerja yang sistematis. Kegiatan pengabdian ini bertujuan membekali karyawan divisi marketing PT. Glori Investama Surabaya dengan kemampuan mengelola tekanan kerja agar produktivitas pencarian nasabah meningkat. Pelaksanaan ditempuh melalui empat tahap selama empat bulan: identifikasi sumber tekanan, perancangan materi, pelatihan empat sesi, dan pendampingan-evaluasi, dengan melibatkan seluruh karyawan divisi marketing dan admin sebagai peserta. Evaluasi menggunakan observasi partisipatif, wawancara, dan dokumentasi catatan operasional yang dianalisis dengan model Miles dan Huberman. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan kemampuan peserta dalam mengenali sumber tekanan, menerapkan strategi pencarian nasabah berbasis probabilitas, berkomunikasi secara edukatif, serta memanfaatkan sistem mentoring tim, yang pada gilirannya memperbaiki konsistensi aktivitas contacting dan kualitas interaksi dengan calon nasabah.

Kata Kunci: Tekanan Kerja, Produktivitas Karyawan, Pelatihan SDM, Tenaga Marketing, Pialang Berjangka.

Abstract

The productivity of marketing employees at commodity futures brokerage firms is vulnerable to disruption from work pressure originating from rigid customer segmentation targets, daily contacting quotas, and high rejection rates driven by negative public perception of the industry, while the partner organization lacked a systematic approach to managing such pressure. This community service activity aimed to equip marketing-division employees at PT. Glori Investama Surabaya with the capacity to manage work pressure in order to improve productivity in customer acquisition. Implementation proceeded through four stages over four months: problem identification, materials design, four-session training, and mentoring-evaluation, involving the entire marketing and admin staff as participants. Evaluation drew on participatory observation, interviews, and documentation of operational records, analyzed using the Miles and Huberman model. The results show measurable improvement in participants' ability to recognize sources of pressure, apply probability-based prospecting strategies, communicate educatively with prospective customers, and make use of team mentoring systems, which in turn strengthened the consistency of daily contacting activity and the quality of customer interactions.

Keywords: Work Pressure, Employee Productivity, Human Resource Training, Marketing Employees, Futures Brokerage.

1. PENDAHULUAN

Industri perdagangan berjangka komoditas di Indonesia terus berkembang. Hal ini seiring dengan meningkatnya minat masyarakat untuk mencari alternatif investasi selain produk perbankan tradisional. Perusahaan Pialang berjangka memiliki peran penting sebagai penghubung antara klien dan pasar keuangan global. Oleh karena itu, kesuksesan usaha sangat bergantung pada kemampuan tim pemasaran dalam menarik dan mempertahankan klien baru (Wahyudi dkk., 2022). Namun, industri ini menghadapi beberapa tantangan. Pertama, pasar perdagangan berjangka komoditas di Indonesia sangat diatur oleh Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi (BAPPEBTI). Kedua, masyarakat masih memiliki pandangan skeptis terhadap instrumen derivatif komoditas. Kedua tantangan ini membuat tenaga pemasaran harus memiliki ketahanan mental yang tinggi. Pasalnya, penolakan dari calon nasabah merupakan hal yang biasa terjadi dalam pekerjaan sehari-hari.

Efektivitas tim pemasaran di sektor layanan keuangan sangat bergantung pada kualitas manajemen sumber daya manusia. Karyawan pemasaran yang bekerja dengan target kuantitatif harian dalam lingkungan yang memerlukan kepercayaan tinggi dari calon pelanggan rentan mengalami penurunan kinerja. Hal ini terjadi apabila beban kerja yang dihadapi tidak dikelola dengan sistematis. Penelitian menunjukkan bahwa pekerjaan yang kompleks dapat meningkatkan beban mental karyawan. Pada akhirnya, hal ini akan memengaruhi konsistensi kinerja (Irwanti & Wisnawa, 2023). Tekanan kerja bukan hanya masalah pribadi, tetapi juga akibat struktural dari desain pekerjaan itu sendiri. Oleh karena itu, solusinya harus mencakup aspek desain kerja, bukan hanya aspek psikologis individu karyawan.

Kerangka Job Demands-Resources atau JD-R menjelaskan secara lebih terperinci bagaimana pekerjaan mempengaruhi kesejahteraan karyawan. Teori ini membagi ciri-ciri pekerjaan menjadi dua kelompok utama, yaitu tuntutan pekerjaan yang menguras energi fisik dan mental, serta sumber daya pekerjaan yang melindungi karyawan dari tuntutan tersebut dan membangkitkan motivasi sehingga tuntutan pekerjaan tidak selalu berdampak negatif (Demerouti & Bakker, 2023). Tuntutan pekerjaan hanya menjadi sumber stres jika sumber daya yang dimiliki karyawan tidak cukup untuk menyeimbangkannya. Bakker, Demerouti, dan Sanz-Vergel pada tahun 2023 juga menyoroti pentingnya keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan sumber daya karyawan (Bakker, Demerouti, & Sanz-Vergel, 2023). Dalam konteks pemasaran PT. Glori Investama Surabaya, tuntutan pekerjaan sangat nyata. Karyawan dihadapkan pada kuota penjangkauan harian yang tinggi dan kriteria segmentasi nasabah yang terperinci. Namun, sumber daya kerja seperti pelatihan, dukungan tim, dan kejelasan strategi pencarian nasabah belum terstruktur dengan baik sebelum program pengabdian ini dilakukan.

Perspektif Conservation of Resources yang melengkapi JD-R menunjukkan bahwa individu berusaha untuk mempertahankan, melindungi, dan mengumpulkan sumber daya yang mereka miliki. Kehilangan sumber daya yang terus-menerus, seperti penolakan berulang dari calon klien, dapat mempercepat kelelahan jika tidak diimbangi dengan penambahan sumber daya baru (Demerouti & Bakker, 2023). Oleh karena itu, intervensi yang efektif tidak hanya mengurangi keluhan stres secara reaktif, tetapi juga memberikan karyawan sumber daya tambahan yang bisa diaktifkan saat tuntutan kerja bertambah. Dengan demikian, karyawan dapat lebih siap menghadapi tuntutan pekerjaan dan meningkatkan kesejahteraan mereka.

Dalam konteks mengelola stres, cara mengatasi tekanan kerja menunjukkan bahwa reaksi terhadap stres bisa dipelajari, bukan hanya karena kepribadian seseorang. Penelitian pada karyawan menunjukkan bahwa pelatihan yang terstruktur, seperti metode kognitif-perilaku atau pelatihan kesadaran diri, sangat membantu mengurangi stres dan meningkatkan kemampuan karyawan dalam menghadapi tuntutan pekerjaan yang tinggi (León-Pérez, Cantero-Sánchez, Fernández-Canseco, & León-Rubio, 2021). Pelatihan seperti ini efektif jika hasilnya bisa diterapkan dalam

pekerjaan sehari-hari (Nielsen & Shepherd, 2022). Jadi, keberhasilan pelatihan manajemen stres kerja harus dilihat dari perubahan perilaku kerja nyata, bukan hanya dari kepuasan karyawan setelah pelatihan.

Pengembangan sumber daya manusia juga mendukung argumen ini. Pelatihan dianggap sebagai investasi strategis untuk meningkatkan kompetensi karyawan sesuai dengan tujuan organisasi. Penelitian menunjukkan bahwa pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan pekerjaan tertentu sangat membantu meningkatkan kinerja karyawan, asalkan materi pelatihan relevan dengan tantangan nyata di lapangan (Selviyanti dkk., 2023). Pada perusahaan jasa keuangan, dukungan institusi untuk pengembangan kemampuan karyawan, termasuk pendidikan berkelanjutan, juga terbukti meningkatkan produktivitas dan kinerja keuangan organisasi (Hajdari, Qerimi, & Qerimi, 2023). Hal ini terkait dengan kemampuan mengatasi tekanan kerja, yang bukanlah kemampuan alami tetapi hasil dari proses pembelajaran yang bisa dirancang dengan sengaja.

Dalam konteks ini, produktivitas karyawan tidak hanya tentang melakukan banyak aktivitas, tetapi juga tentang hasil yang berharga bagi perusahaan. Di bagian pemasaran, yang penting bukan hanya banyaknya kontak yang dibuat, tetapi juga kualitas prospek yang dihasilkan. Tekanan kerja yang dikelola dengan baik bisa meningkatkan motivasi. Pada tingkat tertentu, tekanan kerja bisa memiliki efek negatif atau positif, tergantung bagaimana individu menghadapinya (Nuraeni dkk., 2023). Ini menjadi dasar penting bagi kegiatan pengabdian ini. Tujuannya bukan untuk menghilangkan tekanan kerja sama sekali, karena itu tidak mungkin dalam pekerjaan yang berbasis target seperti pemasaran, namun lebih pada mengubah tekanan dari yang melemahkan menjadi yang memotivasi.

PT. Glori Investama Surabaya, mitra dalam kegiatan pengabdian ini, adalah perusahaan pialang berjangka komoditi yang berlokasi di Pakuwon Centre, Jalan Embong Malang, Surabaya. Perusahaan ini diawasi oleh BAPPEBTI. Staf pemasaran melakukan kegiatan sehari-hari seperti mencari calon klien, menghubungi mereka, melakukan tindak lanjut, dan mengatur pertemuan dengan calon klien yang memenuhi kriteria kemampuan finansial tertentu. Dari hasil observasi awal, terdapat tiga sumber tekanan kerja yang dihadapi karyawan. Pertama, segmentasi nasabah yang khusus dengan persyaratan kemampuan finansial minimum sehingga membatasi peluang pencarian. Kedua, kuota kontak harian yang memerlukan konsistensi yang tinggi. Ketiga, tingkat penolakan yang signifikan karena stigma negatif masyarakat terhadap industri pialang berjangka. Ketiga faktor stres ini saling terhubung dan jika tidak ditangani, dapat menurunkan produktivitas karyawan secara keseluruhan (Irwanti & Wisnawa, 2023).

Perusahaan yang ditemukan pada mitra memiliki kesenjangan besar, yaitu kurangnya program penanganan stres kerja yang terstruktur. Perusahaan meninggalkan strategi penyesuaian kepada inisiatif pribadi setiap karyawan, tanpa adanya pelatihan resmi yang memastikan semua anggota tim memiliki kemampuan dasar yang sama dalam mengatasi tekanan kerja. Hal ini menyebabkan perbedaan kinerja yang besar di antara karyawan, serta meningkatkan risiko turunnya motivasi pada karyawan yang lebih sensitif terhadap penolakan berulang. Kegiatan ini sangat penting karena kita perlu menutup kesenjangan tersebut dengan intervensi yang terencana, terukur, dan dapat diulang di masa mendatang tanpa bergantung pada kehadiran pihak luar.

Pada industri jasa keuangan, kesenjangan antara target penjualan dan kesiapan psikologis tenaga pemasaran bukanlah hal baru. Namun, penanganan isu ini di perusahaan berskala menengah seperti pialang berjangka komoditi masih jarang ditangani secara sistematis. Sebagian besar program pengembangan karyawan yang ada di pasaran dibuat untuk konteks industri yang telah terbentuk reputasinya, seperti perbankan atau asuransi, sehingga kurang sesuai bagi pekerja pemasaran yang setiap hari menghadapi stigma sosial terhadap produk yang mereka tawarkan. Kesenjangan inilah yang menjadi celah pengabdian (gap pengabdian) yang ingin diisi melalui kegiatan ini dengan menawarkan model pelatihan pengelolaan tekanan kerja yang khusus mempertimbangkan karakteristik unik dari industri pialang berjangka.

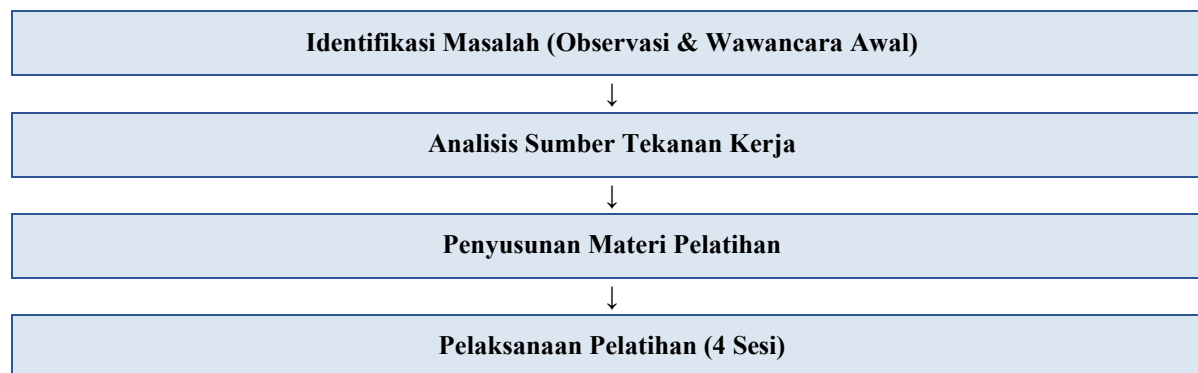
Menurut teori Employee Productivity Theory, produktivitas karyawan terlihat sebagai hasil dari interaksi antara kemampuan, motivasi, dan kesempatan yang ada untuk pekerja dalam menciptakan output yang berharga. Dalam konteks pemasaran, kemampuan terlihat dari keterampilan komunikasi dan strategi dalam mencari klien, motivasi terlihat dari ketahanan terhadap penolakan yang terus-menerus, sedangkan kesempatan terlihat dari adanya basis data calon klien dan dukungan organisasi yang berupa pelatihan serta bimbingan. Ketiga elemen ini saling berinteraksi: motivasi tinggi tanpa keterampilan komunikasi yang memadai akan menghasilkan interaksi yang tidak efektif, sementara keterampilan yang baik tanpa motivasi yang berkelanjutan akan mengakibatkan penurunan semangat kerja setelah mengalami beberapa penolakan. Oleh karena itu, kita perlu desain pelatihan yang berfokus pada ketiga komponen secara bersamaan, bukan hanya salah satunya.

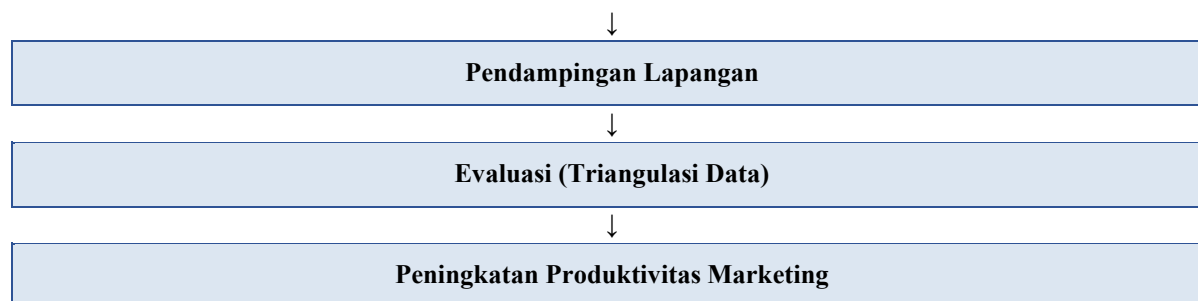
Berdasarkan uraian tersebut, tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah untuk memahami lebih baik tentang stres kerja yang dialami oleh karyawan di divisi pemasaran PT. Glori Investama Surabaya. Ada tiga hal yang ingin dicapai, yaitu: pertama, mengenali tipe dan sumber stres kerja yang mereka hadapi dengan menggunakan kerangka Job Demands-Resources, sehingga kita dapat memahami masalah mereka dengan lebih terstruktur. Kedua, merancang dan mengimplementasikan pelatihan manajemen stres kerja yang sesuai dengan kondisi nyata pekerjaan pemasaran di industri pialang berjangka, sehingga pelatihan tersebut dapat benar-benar membantu mereka. Ketiga, menilai efek pelatihan tersebut terhadap produktivitas karyawan dalam mencari dan mendekati calon nasabah baru, sehingga kita dapat melihat apakah pelatihan tersebut berhasil atau tidak.

2. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian ini dilakukan di PT. Glori Investama Surabaya, sebuah perusahaan pialang berjangka komoditi yang terletak di Pakuwon Centre, Jalan Embong Malang, Surabaya. Perusahaan ini buka dari Senin hingga Jumat, pukul 09.00 hingga 17.00 WIB, selama empat bulan. Kami memilih lokasi ini karena perusahaan ini memiliki tantangan tekanan kerja yang unik dalam industri jasa keuangan yang berbasis target. Namun, mereka belum memiliki program yang terstruktur untuk mengatasi tekanan kerja tersebut. Kegiatan ini melibatkan seluruh pegawai di divisi pemasaran dan administrasi PT. Glori Investama Surabaya, yang langsung terlibat dalam mencari, menghubungi, dan menindaklanjuti calon nasabah. Selain itu, ada satu pembimbing lapangan yang berposisi sebagai Manajer Bisnis.

Untuk melakukan kegiatan ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan desain studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena sangat sesuai untuk memahami pengalaman subjektif karyawan mengenai tekanan kerja dan perubahan perilaku kerja setelah mereka mendapatkan intervensi pelatihan (Sarboini, Maisarah, Maryam, & Imilda, 2021). Kegiatan ini dilaksanakan dalam empat tahap yang saling berhubungan, seperti yang dapat dilihat pada Gambar 1.





Gambar 1. Diagram Alur Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian

Tahap 1: Identifikasi Masalah

Pada tahap ini, tim kami bekerja sama dengan divisi pemasaran dan administrasi. Kami membantu mengelola database klien, menghubungi mereka, membuat jadwal pertemuan, dan melakukan tindakan lanjutan. Kami juga melakukan wawancara informal dengan staf marketing dan pembimbing lapangan, seperti Ibu Ramisih sebagai Business Manager. Tujuannya adalah untuk memahami sumber dan jenis tekanan kerja yang dialami karyawan.

Tahap 2: Analisis Tekanan Kerja dan Penyusunan Materi

Kami menganalisis data dari observasi dan wawancara awal untuk mengenali pola tekanan kerja yang muncul. Kemudian, kami memetakan data tersebut ke dalam kerangka Job Demands-Resources untuk menentukan jenis intervensi yang tepat. Hasil pemetaan ini menjadi dasar untuk menyusun materi pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan di lapangan, bukan materi umum.

Tahap 3: Pelaksanaan Pelatihan

Pelatihan dilakukan dalam empat sesi yang dirancang secara bertahap. Sesi pertama membahas tentang pengenalan dan pemahaman jenis tekanan kerja yang sering muncul dalam pemasaran. Sesi kedua membahas metode untuk memperluas jangkauan pencarian nasabah dengan menerapkan prinsip probabilitas. Sesi ketiga membahas metode komunikasi edukatif dalam berinteraksi dengan calon nasabah, seperti cara menyampaikan mekanisme trading, keuntungan, dan risiko dengan jelas. Sesi keempat memperkuat budaya kerja tim yang saling mendukung melalui simulasi rapat harian dan penerapan sistem pembimbingan antar rekan kerja.

Tahap 4: Pendampingan dan Evaluasi

Pendampingan lapangan dilakukan untuk memastikan bahwa materi pelatihan benar-benar diterapkan dalam kegiatan kerja sehari-hari. Ini bukan hanya tentang memahami konsep, tapi juga tentang menerapkan konsep tersebut dalam praktik. Efektivitas pelatihan dinilai dengan melihat perubahan perilaku kerja karyawan sebelum dan sesudah pelatihan. Kami melakukan wawancara tambahan, mencatat aktivitas sehari-hari, dan merekapitulasi hasil tindak lanjut. Keabsahan data dipastikan dengan menyatukan hasil observasi, wawancara, dan dokumen.

Teknik analisis data yang digunakan mengacu pada model interaktif Miles dan Huberman. Model ini melibatkan tiga kegiatan yang terjadi secara bersamaan: pengurangan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data direduksi dengan memilih dan menyederhanakan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang relevan. Data disajikan dalam bentuk deskripsi naratif agar pola perubahan perilaku kerja dapat dimengerti secara sistematis.

Kesimpulan ditarik dengan cara menginterpretasikan data yang telah dipresentasikan dan memverifikasinya secara terus-menerus selama masa pendampingan.

Indikator keberhasilan kegiatan ditetapkan secara kualitatif, mencakup: (1) Kemampuan pegawai untuk mengenali sumber tekanan kerja yang dialami dengan tepat; (2) Strategi pencarian nasabah yang lebih terstruktur dan efektif; (3) Kualitas komunikasi edukatif yang lebih baik saat berinteraksi dengan calon nasabah; serta (4) Pola dukungan dan mentoring antar pegawai yang terbentuk dan berjalan mandiri setelah pendampingan selesai.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identifikasi Sumber Tekanan Kerja

Setelah melakukan observasi dan wawancara, ditemukan tiga faktor stres kerja yang secara konsisten dialami oleh karyawan marketing PT. Glori Investama Surabaya. Faktor-faktor ini dapat dilihat dalam Tabel 1.

Tabel 1. Sumber Tekanan Kerja Karyawan Marketing

Sumber Tekanan	Bentuk Tuntutan (Job Demands)	Dampak yang Teramati
Segmentasi nasabah yang spesifik	Kriteria kemampuan finansial minimal Rp60.000.000 membatasi ruang pencarian calon nasabah	Karyawan melakukan seleksi ketat dan berulang dalam setiap siklus pencarian
Kuota contacting harian	Target menghubungi 10–20 calon nasabah per hari secara konsisten	Tekanan psikologis berkelanjutan, terutama saat jumlah calon yang sesuai kriteria lebih sedikit dari target
Penolakan berbasis stigma	Persepsi negatif masyarakat terhadap industri pialang berjangka	Penolakan terjadi sebelum karyawan dapat menyampaikan informasi lebih lanjut, menimbulkan tekanan psikologis signifikan

Ketiga sumber stres ini termasuk dalam kategori tuntutan kuantitatif dan tuntutan emosional. Tuntutan kuantitatif terlihat pada kewajiban mencapai kuota kontak harian, sedangkan tuntutan emosional terlihat pada kewajiban mengatasi penolakan yang sering tanpa kehilangan semangat. Perlu diingat bahwa sebelum kegiatan pengabdian ini, perusahaan belum menyediakan sumber daya kerja yang memadai untuk memenuhi tuntutan tersebut. Baik pelatihan keterampilan menghadapi penolakan maupun sistem dukungan sosial yang terencana belum tersedia. Hal ini sesuai dengan pendapat bahwa tuntutan pekerjaan baru menjadi stres ketika sumber daya yang ada tidak cukup untuk menanganinya (Bakker, Demerouti, & Sanz-Vergel, 2023). Ini menjelaskan mengapa ketiga sumber tekanan tersebut, meskipun terlihat terpisah, pada kenyataannya saling mendukung satu sama lain di tingkat individu karyawan.

Tekanan yang berasal dari segmentasi nasabah tertentu memiliki karakter yang berbeda dibandingkan dua sumber tekanan lainnya. Ini disebabkan oleh sifatnya yang struktural dan tidak dapat diatasi melalui pelatihan individu.

Kriteria kemampuan finansial minimal adalah kebijakan perusahaan yang berhubungan langsung dengan profil risiko dari produk yang ditawarkan. Oleh karena itu, ruang intervensi pengabdian ini terbatas pada cara karyawan menghadapi keterbatasan tersebut, bukan pada mengubah kebijakan segmentasi yang ada. Strategi yang tepat adalah memperluas akses dan variasi sumber pencarian, agar kesempatan menemukan calon nasabah yang sesuai kriteria terus dapat ditingkatkan tanpa mengubah standar perusahaan.

B. Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi

Pelatihan ini dibagi menjadi empat sesi yang saling terkait dan memiliki tujuan yang jelas. Anda bisa lihat rinciannya di Tabel 2.

Tabel 2. Tahapan Pelatihan dan Tujuan

Sesi	Fokus Materi	Tujuan
I	Pengenalan jenis dan sumber tekanan kerja	Membangun kesadaran bahwa tekanan kerja bersifat wajar dan dapat dikelola
II	Strategi pencarian nasabah berbasis prinsip probabilitas	Memperluas jangkauan contacting agar tidak bergantung pada sedikit prospek
III	Komunikasi edukatif dengan calon nasabah	Meningkatkan kualitas interaksi dan membangun kepercayaan calon nasabah
IV	Penguatan budaya tim melalui briefing dan mentoring	Membangun dukungan sosial sebagai sumber daya kerja tambahan

Keempat sesi ini disusun dengan urutan yang logis. Kami mulai dengan membangun kesadaran tentang tekanan kerja. Sebab, sebelum mempelajari keterampilan teknis, penting untuk memiliki pemahaman yang tepat tentang tekanan. Sesi pertama bertujuan untuk mengubah cara pandang karyawan tentang tekanan kerja. Kami ingin mereka melihat tekanan bukan sebagai ancaman pribadi, melainkan sebagai hal yang bisa dikelola karena sifatnya yang struktural. Pendekatan ini didukung oleh penelitian yang menunjukkan bahwa pelatihan manajemen stres yang disesuaikan dengan kebutuhan pekerjaan dapat mengubah perilaku (Selviyanti dkk., 2023).

Sesi kedua, yang memperkenalkan prinsip probabilitas dalam pencarian nasabah, merupakan intervensi yang secara langsung menambah sumber daya kerja karyawan dalam kerangka JD-R. Dengan memahami bahwa peningkatan jumlah dan variasi kontak akan meningkatkan probabilitas menemukan calon nasabah yang sesuai kriteria, karyawan memperoleh kerangka berpikir yang mengurangi ketergantungan emosional pada hasil dari satu atau dua calon nasabah tertentu. Pergeseran ini penting karena ketergantungan berlebihan pada sedikit prospek adalah salah satu mekanisme yang memperparah dampak penolakan terhadap motivasi kerja.

Sesi ketiga berfokus pada komunikasi edukatif. Karyawan belajar menjelaskan mekanisme trading, keuntungan, dan risiko dengan cara yang jujur dan transparan kepada calon nasabah pada sektor jasa keuangan (Laurita & Tresyanto, 2023). Hal ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa komunikasi pemasaran yang terstruktur dapat membangun kepercayaan calon nasabah.

Sesi keempat ini membantu memperkuat budaya kerja yang mendukung melalui briefing harian dan sistem bimbingan. Ini menambahkan dimensi sumber daya sosial yang sebelumnya belum dikembangkan secara terencana

oleh mitra. Dukungan dari rekan kerja dan atasan terbukti memberikan dampak positif pada kinerja staf penjualan dalam situasi yang penuh tekanan (Wulandari dkk., 2022). Namun, tanpa adanya budaya organisasi yang mendukung, tekanan kerja yang dialami pegawai marketing dapat berpotensi menghasilkan dampak negatif seperti penurunan kinerja dan burnout (Indrawan, Claudia, & Rifani, 2022; Sobari, Perkasa, Wahdiniawati, Parashakti, & Yuliana, 2024). Sesi ini berfungsi sebagai mekanisme dukungan jangka panjang yang diharapkan dapat berlanjut setelah bantuan dari tim pengabdian selesai. Dengan demikian, sesi ini dapat membantu memastikan bahwa kinerja staf penjualan dan pegawai marketing tetap optimal dan tidak terpengaruh oleh tekanan kerja yang berkepanjangan.

C. Dampak terhadap Produktivitas Karyawan

Perbandingan keterampilan peserta sebelum dan setelah pelatihan berdasarkan hasil observasi dan wawancara lanjutan, disusun secara kualitatif pada Tabel 3.

Tabel 3. Perubahan Kemampuan Peserta Sebelum dan Sesudah Pelatihan

Aspek Kemampuan	Kondisi Sebelum Pelatihan	Kondisi Setelah Pelatihan
Kesadaran terhadap tekanan kerja	Tekanan dirasakan namun jarang diidentifikasi sumbernya secara spesifik	Karyawan mampu memetakan sumber tekanan dan membedakan reaksi yang wajar dari reaksi berlebihan
Strategi pencarian nasabah	Bergantung pada beberapa calon nasabah tertentu, mudah terhenti saat ditolak	Menerapkan prinsip probabilitas dengan memperluas jumlah dan variasi kontak
Kualitas komunikasi	Penyampaian informasi cenderung normatif dan kurang adaptif terhadap keberatan calon nasabah	Mampu menjelaskan mekanisme, potensi keuntungan, dan risiko secara transparan dan adaptif
Dukungan tim	Interaksi antarkaryawan bersifat informal dan tidak terjadwal	Briefing harian dan mentoring berjalan secara rutin dan terstruktur

Mekanisme sebab-akibat yang mendasari perubahan pada Tabel 3 dapat dijabarkan melalui rangkaian logis berikut. Peningkatan pemahaman mengenai sumber tekanan mengurangi reaksi stres yang berlebihan, sehingga tenaga psikologis karyawan yang sebelumnya terserap oleh kecemasan dapat dialihkan untuk aktivitas pencarian klien yang lebih efisien. Implementasi strategi probabilitas selanjutnya meningkatkan jumlah dan variasi kontak yang dilakukan, sehingga memperbesar kemungkinan menemukan prospek yang memenuhi kriteria. Peningkatan kemampuan komunikasi edukatif meningkatkan kualitas interaksi di setiap kontak yang berhasil, sehingga persentase calon nasabah yang mau melanjutkan ke tahap appointment bertambah. Akhirnya, penguatan budaya mentoring memastikan keberlanjutan dari ketiga perubahan tersebut dengan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk saling mendukung saat menghadapi masa penolakan yang berat.

Pada tingkat yang masih dapat dikelola, stres kerja yang dialami pegawai malah beralih menjadi penggerak motivasi, bukan penghalang. Karyawan yang sebelumnya cenderung menghindari interaksi setelah mengalami beberapa penolakan berturut-turut, setelah mengikuti pelatihan, menunjukkan kecenderungan untuk segera beralih ke prospek berikutnya tanpa membiarkan penolakan sebelumnya mempengaruhi kinerja kontak selanjutnya. Pola ini menunjukkan pergeseran dari orientasi untuk menghindari kegagalan ke orientasi dalam mengelola probabilitas.

Perubahan ini juga terlihat dalam kualitas dokumentasi prospek yang dikelola oleh karyawan. Sebelum pelatihan, pencatatan calon nasabah seringkali dilakukan dengan cara yang tidak teratur, sehingga status dan tindak lanjut untuk masing-masing prospek menjadi sulit untuk ditelusuri. Setelah pelatihan, karyawan mulai mendokumentasikan hasil setiap interaksi dengan lebih konsisten, termasuk alasan penolakan yang diungkapkan calon nasabah, yang selanjutnya digunakan sebagai bahan evaluasi dalam sesi briefing harian. Kebiasaan pencatatan ini memberikan landasan empiris bagi karyawan untuk membedakan penolakan yang situasional dari penolakan yang fundamental, sehingga strategi untuk pendekatan di kontak berikutnya dapat disesuaikan dengan lebih akurat.

D. Analisis Kritis: Posisi Temuan terhadap Penelitian Terdahulu

Hasil dari kegiatan ini menunjukkan bahwa beban kerja mempengaruhi kinerja pegawai. Namun, penemuan ini juga menunjukkan nuansa yang perlu diperhatikan. Sejalan dengan Marpaung dan Mas (2024), yang menyatakan bahwa beban kerja dapat berdampak pada kinerja pegawai, namun efeknya sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya yang dapat diakses oleh karyawan sebagaimana diprediksi oleh kerangka JD-R (Demerouti & Bakker, 2023).

Pada aspek pelatihan, hasil ini sejalan dengan penelitian Selviyanti dkk. (2023) yang menyebutkan bahwa pelatihan yang terstruktur dan relevan dapat memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan produktivitas karyawan. Namun, kegiatan ini menambahkan bahwa pentingnya keselarasan materi pelatihan dengan ciri-ciri industri tertentu harus diperhatikan. Pelatihan manajemen stres kerja umum tidak mempertimbangkan konteks stigma sosial yang dihadapi oleh sektor pialang berjangka, sehingga berisiko tidak menyelesaikan inti persoalan yang dihadapi karyawan.

Pada hal dukungan sosial, hasil dari kegiatan ini memperkuat temuan Wulandari dkk. (2022) yang menyatakan bahwa dukungan atasan terhadap kinerja tenaga penjual sangat penting. Akan tetapi, kegiatan ini menunjukkan bahwa dukungan itu tidak selalu harus datang dari atasan secara langsung. Program mentoring di antara sesama karyawan yang dibangun melalui sesi keempat pelatihan terbukti efektif sebagai sumber dukungan sosial alternatif, terutama di organisasi kecil-menengah seperti PT. Glori Investama Surabaya dengan struktur organisasi yang cenderung datar.

Sumbangan baru dari kegiatan pengabdian ini terletak pada penerapan kerangka Job Demands-Resources secara jelas untuk merancang urutan sesi pelatihan. Dengan memetakan tuntutan kerja yang spesifik ke jenis sumber daya yang relevan sejak tahap perancangan, pelatihan yang dihasilkan menjadi lebih tepat dibandingkan pelatihan pengelolaan stres yang dirancang secara umum tanpa pemetaan terlihat dari tuntutan kerja yang spesifik.

Perlu diingat bahwa perubahan yang teramati dalam kemampuan bersifat kualitatif dan didasarkan pada observasi jangka pendek selama masa pendampingan, sehingga tidak dapat menjamin keberlanjutan perubahan tersebut dalam jangka panjang setelah tim pengabdian berhenti mendampingi secara langsung. Dampak stigma sosial terhadap industri pialang berjangka juga menjadi faktor eksternal yang tidak dapat dikendalikan oleh pelatihan internal.

Implikasi praktis dari analisis ini menunjukkan bahwa keberlanjutan dampak pelatihan sangat tergantung pada sejauh mana perusahaan menginstitusikan sesi keempat, yakni budaya briefing dan mentoring, sebagai bagian tetap dari rutinitas kerja. Tanpa adanya pelembagaan tersebut, ada kemungkinan bahwa perubahan perilaku yang diamati selama kegiatan akan perlahan-lahan kembali ke kondisi awal setelah pendampingan eksternal selesai (Nielsen & Shepherd, 2022).

Jika dilihat berdasarkan Employee Productivity Theory, program pengabdian ini secara langsung mencakup semua aspek yang mempengaruhi produktivitas, yaitu kemampuan, motivasi, dan kesempatan. Pendekatan ini tidak sama dengan mayoritas program pelatihan penjualan yang biasanya hanya fokus pada aspek kemampuan teknis, tanpa memberi perhatian yang sama pada aspek motivasi dan peluang. Temuan ini memperkuat argumen bahwa peningkatan adaptive selling behavior dan customer orientation tenaga penjualan tidak dapat dilepaskan dari faktor psikologis dan dukungan organisasi di sekitarnya, sebagaimana ditemukan pada konteks industri jasa lain yang juga sangat bergantung pada interaksi personal antara tenaga penjual dan calon pelanggan (Nguyen dkk., 2022).

Perlu diingat bahwa efektivitas pelatihan manajemen stres kerja pada dasarnya bersifat individu yang berbeda, tidak semua karyawan memberikan respons terhadap intervensi yang sama dengan kecepatan dan intensitas yang sebanding. Sebagian pegawai dengan tingkat resiliensi dasar yang cukup tinggi menunjukkan kemampuan beradaptasi yang lebih cepat terhadap strategi probabilitas dan komunikasi edukatif, sedangkan pegawai dengan sejarah penolakan yang lebih banyak membutuhkan dukungan tambahan sebelum bisa menerapkan strategi baru secara konsisten. Variasi respons seperti ini sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa proses penguatan dan penurunan resiliensi kerja bersifat dinamis dan sangat dipengaruhi oleh tingkat resiliensi dasar yang dimiliki setiap individu sebelum menghadapi tekanan kerja tertentu (Zhu, 2025). Implikasinya, pelatihan kelompok seperti yang dilaksanakan dalam kegiatan ini sebaiknya dilengkapi dengan mekanisme identifikasi individual, misalnya melalui sesi mentoring satu lawan satu bagi karyawan yang menunjukkan tanda-tanda kesulitan adaptasi lebih besar dibandingkan rekan kerjanya.

4. KESIMPULAN

Pelatihan manajemen stres kerja di PT. Glori Investama Surabaya berhasil menunjukkan bahwa tiga sumber stres utama yang dialami karyawan pemasaran, seperti segmentasi pelanggan tertentu, target kontak harian, dan penolakan berdasarkan stigma, dapat diatasi dengan lebih baik melalui program yang dibuat berdasarkan kerangka Job Demands-Resources. Program pelatihan ini terdiri dari empat sesi yang mengintegrasikan peningkatan kesadaran kognitif, strategi probabilitas dalam mencari nasabah, komunikasi edukatif, dan penguatan budaya mentoring. Program ini terbukti meningkatkan kemampuan karyawan dalam menghadapi tekanan kerja tanpa harus menghilangkan sumber tekanan itu sendiri, yang memang tidak realistis di industri berbasis target seperti pialang berjangka. Sumbangan nyata dari kegiatan ini adalah penyusunan model pelatihan yang dapat diulang oleh mitra secara independen di masa mendatang, khususnya pada elemen budaya pengantar dan bimbingan yang tidak memerlukan investasi besar namun memberikan dampak signifikan terhadap ketahanan mental tim. Implikasi praktis lainnya adalah pentingnya perusahaan melihat pelatihan manajemen tekanan kerja sebagai komponen dari strategi pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan, dan bukan sekadar program yang diadakan secara insidental saat masalah kinerja muncul. Agar dampak kegiatan ini berkesinambungan, PT. Glori Investama Surabaya disarankan untuk menjadikan sesi briefing dan mentoring sebagai bagian tetap dari rutinitas kerja dengan mempertimbangkan penggunaan sistem pencatatan data prospek yang lebih terstruktur untuk mendukung implementasi strategi probabilitas, serta mengembangkan modul pelatihan komunikasi edukatif lanjutan yang disesuaikan dengan kebutuhan tim yang berkembang seiring waktu. Studi atau kegiatan pengabdian berikutnya juga direkomendasikan untuk menilai kelangsungan dampak pelatihan ini dalam periode yang lebih lama setelah dukungan eksternal selesai.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada PT. Glori Investama Surabaya atas kesempatan dan dukungan fasilitas selama kegiatan pengabdian, terutama kepada Ibu Ramisih sebagai Manajer Bisnis yang telah memberikan akses, waktu, dan informasi yang sangat membantu proses identifikasi dan evaluasi kegiatan. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada seluruh staf divisi pemasaran dan administrasi PT. Glori Investama Surabaya yang telah terlibat aktif di setiap sesi pelatihan, serta kepada dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan akademik selama penyelenggaraan kegiatan ini.

6. REFERENSI

- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. (2023). *Job demands–resources theory: Ten years later. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 10, 25–53. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-120920-053933>
- Breevaart, K., & van Woerkom, M. (2024). Building employee engagement and resilience through strengths-based leadership. *The Spanish Journal of Psychology*, 27, e25. <https://doi.org/10.1017/SJP.2024.28>
- Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2023). Job demands-resources theory in times of crises: New propositions. *Organizational Psychology Review*, 13(3), 209–236. <https://doi.org/10.1177/20413866221135022>
- Hajdari, M., Qerimi, F., & Qerimi, A. (2023). Impact of continuing education on employee productivity and financial performance of banks. *Emerging Science Journal*, 7(4), 1158–1172. <https://doi.org/10.28991/esj-2023-07-04-09>
- Indrawan, Y., Claudia, M., & Rifani, A. (2022). Pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan: Efek mediasi burnout. *JWM (Jurnal Wawasan Manajemen)*, 10(1), 69–80.
- Irwanti, & Wisnawa. (2023). Pengaruh stres kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 7(1).
- Laurita, M. V., & Tresyanto, C. A. (2023). Strategi komunikasi pemasaran untuk menarik minat investasi calon nasabah pada PT IBF Cabang Surabaya. *Journal of IEB (Islamic Economics and Business)*, 1(2), 11–19.
- León-Pérez, J. M., Cantero-Sánchez, F. J., Fernández-Canseco, Á., & León-Rubio, J. M. (2021). Effectiveness of a humor-based training for reducing employees' distress. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(21), 11177. <https://doi.org/10.3390/ijerph182111177>
- Li, X., & Peng, P. (2023). Does inclusive leadership foster employee psychological resilience? The role of perceived insider status and supportive organizational climate. *Frontiers in Psychology*, 14, 1127780. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1127780>
- Marpaung, H., & Mas, N. (2024). Pengaruh tekanan pekerjaan terhadap kinerja dimediasi kemampuan dan organizational citizenship behavior. *Jurnal Ilmu Manajemen*.
- Nguyen, T.-T.-L., Hoang, X. T., Lien, P. T., Pham, H. C., & Nguyen, T. D. (2022). Antecedents of salesperson performance in information service industry: The role of guanxi, adaptive selling behaviors and customer orientation. *Cogent Business & Management*, 9(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2044433>
- Nielsen, K., & Shepherd, R. (2022). Understanding the outcomes of training to improve employee mental health: A novel framework for training transfer and effectiveness evaluation. *Work & Stress*, 36(4), 377–391. <https://doi.org/10.1080/02678373.2022.2028318>
- Nuraeni, dkk. (2023). Pengaruh tekanan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 6(3).

- Sarboini, Maisarah, M., Maryam, & Imilda. (2021). Strategi pengembangan program pemberdayaan usaha mikro dan kecil melalui pembiayaan usaha syariah pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Banda Aceh. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Syariah*, 7(2), 42–59.
- Selviyanti, N. H., dkk. (2023). Systematic literature review: Peran pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) dalam meningkatkan kinerja karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen*.
- Sobari, D., Perkasa, D. H., Wahdiniawati, S. A., Parashakti, R. D., & Yuliana, L. (2024). Pengaruh kepemimpinan transformasional, organizational citizenship behavior dan stres kerja terhadap kinerja karyawan. *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 4(5), 2696–2707. <https://doi.org/10.54373/ifijeb.v4i5.2169>
- Tang, G., Abu Bakar, R., & Omar, S. (2024). Positive psychology and employee adaptive performance: Systematic literature review. *Frontiers in Psychology*, 15, 1417260. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1417260>
- Wahyudi, Sutoyo, Rizaldi, F., Iklil Dzakwan, D., & Akbar, F. (2022). Penerapan customer acquisition dalam pertumbuhan bisnis. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 8(2), 109–115.
- Wulandari, W., dkk. (2022). Pengaruh kemampuan interpersonal, modal psikologi, dan dukungan supervisor terhadap kinerja tenaga penjualan. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 15(1).
- Zhu, Z. (2025). The role of resilience in navigating work stress and achieving daily work goals. *Journal of Organizational Behavior*, 46(8), 1107–1119. <https://doi.org/10.1002/job.2839>