



Department of Digital Business

**Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)**

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 4 (2026) pp: 9030-9036

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

---

## Analisis Peran Dukungan Organisasi Terhadap Stres Kerja Dan Niat Pindah Karyawan Front Office Di PT Valbury Asia Futures Surabaya

Ryandino Very Gunawan<sup>1</sup>, Ugy Soebiantoro<sup>2</sup>  
<sup>1,2</sup>Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
[verymobile665@gmail.com](mailto:verymobile665@gmail.com)<sup>1</sup>, [UgyBin@gmail.com](mailto:UgyBin@gmail.com)<sup>2</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi celah riset terkait bagaimana stres kerja memengaruhi hubungan antara dukungan di tempat kerja dan keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaan mereka, dengan fokus khusus pada karyawan bagian depan (front office) yang bekerja di bawah tekanan tinggi di PT Valbury Asia Futures Surabaya. Menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi interpretatif yang melibatkan wawancara mendalam serta pengamatan partisipatif, data dianalisis melalui analisis tema untuk mengungkap realitas subjektif para pekerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja bersumber dari dua faktor utama, yaitu stres kuantitatif akibat target penjualan yang ketat serta batas waktu yang terbatas, dan stres kepemilikan klien yang jauh lebih intens karena beban emosional saat menangani fluktuasi finansial klien. Jenis stres kepemilikan klien ini ditemukan sebagai penyebab utama kelelahan emosional, sementara sistem dukungan organisasi saat ini dinilai belum cukup kuat karena dukungan atasan hanya efektif untuk masalah teknis pekerjaan dan gagal mengatasi stres emosional terkait klien. Sebaliknya, dukungan rekan kerja memberikan kenyamanan emosional yang krusial, namun stres kerja tetap menjadi faktor utama yang memisahkan dukungan organisasi dengan niat untuk pindah, di mana keinginan keluar muncul karena dukungan tidak sesuai dengan permintaan emosional pekerjaan. Karyawan cenderung meninggalkan pekerjaan utamanya bukan karena faktor upah, melainkan untuk melindungi kesehatan mental dan mencari keseimbangan hidup yang lebih baik (work-life balance), mengonfirmasi bahwa dalam lingkungan kerja yang berat, ketidakpuasan lingkungan lebih dominan daripada kompensasi. Sebagai implikasi manajerial, penelitian ini menyarankan perlunya dukungan transformasional bagi atasan serta pembangunan program bantuan rahasia atau Employee Assistance Program (EAP) untuk membantu karyawan mengelola stres secara efektif.

**Kata kunci:** Dukungan Organisasi, Stres kerja, Niat Pindah Karyawan

### 1. Latar Belakang

Berikut ini Sektor perdagangan berjangka dalam keuangan adalah salah satu bagian dari industri layanan yang paling dinamis, kompetitif, dan ditandai oleh tingkat ketidakstabilan pasar yang sangat tinggi. Lingkungan kerja yang menuntut kecepatan dan diwarnai oleh tekanan untuk mencapai pencapaian finansial yang tinggi menciptakan situasi yang ideal untuk munculnya ketegangan mental. Karyawan di Front Office (FO), seperti Financial Consultant dan Layanan Pelanggan, berada di garis depan operasi perusahaan pialang. Posisi ini mengharuskan mereka menghadapi tuntutan kinerja yang sangat besar, manajemen risiko aset klien, serta tekanan penjualan yang ketat. Paparan yang terus-menerus terhadap tuntutan pekerjaan yang tinggi ini secara langsung meningkatkan kerentanan terhadap Stres Kerja (Cooper & Marshall, 1978), suatu kondisi ketidakseimbangan yang dapat berdampak pada kesehatan fisik, mental, dan emosional karyawan.

#### Dinamika Pasar Global dan Tekanan Kognitif

Dalam konteks PT Valbury Asia Futures Surabaya, dinamika ini diperparah oleh sifat pasar pialang berjangka yang bergerak secara real-time mengikuti zona waktu global. Karyawan FO tidak hanya bekerja dalam batasan jam kantor konvensional, tetapi sering kali harus memantau pergerakan harga komoditas atau mata uang pada jam-jam krusial di pasar luar negeri, seperti bursa Amerika atau Eropa. Hal ini menciptakan beban kerja yang melampaui batas waktu fisik, di mana kewaspadaan mental harus tetap tinggi sepanjang hari untuk memberikan saran investasi yang tepat waktu bagi klien.

#### Ekspektasi Kepercayaan dan Risiko Finansial

Selain itu, peran FO di industri ini melibatkan tanggung jawab moral yang sangat besar. Berbeda dengan sektor retail lainnya, kegagalan dalam memberikan layanan atau kesalahan dalam eksekusi strategi di pasar berjangka

---

Analisis Peran Dukungan Organisasi Terhadap Stres Kerja Dan Niat Pindah Karyawan Front Office Di PT Valbury Asia Futures Surabaya

berdampak langsung pada hilangnya modal finansial milik klien secara nyata. Tekanan untuk selalu "benar" di tengah pasar yang tidak terprediksi menciptakan kecemasan konstan. Interaksi dengan klien yang sedang mengalami kerugian finansial menuntut regulasi emosi yang sangat tinggi bagi karyawan, yang jika tidak dikelola dengan sistem dukungan yang memadai, akan mengakibatkan kelelahan emosional yang ekstrem.

Stres kerja yang terus-menerus dan tidak ditangani dengan baik telah lama diakui sebagai pemicu utama bagi Niat Pindah Karyawan (Turnover Intention) (Mobley, 1977). Di dalam sektor jasa keuangan yang sangat khusus seperti PT Valbury Asia Futures Surabaya, tingginya niat berpindah di kalangan karyawan FO dapat mengakibatkan dampak negatif. Dampak tersebut termasuk peningkatan biaya untuk merekrut dan melatih karyawan baru, kehilangan modal intelektual dan jaringan klien yang berharga, serta potensi penurunan kualitas layanan. Maka dari itu, sangat penting bagi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) perusahaan untuk mencari mekanisme yang efektif dalam mengatasi stres.

Dalam konteks manajemen tekanan kerja, bahan bacaan tentang MSDM menekankan betapa pentingnya Dukungan Sosial (Dukungan dari Atasan dan Dukungan dari Rekan Kerja). Menurut Model Job Demands-Resources (JD-R) (Demerouti et al., 2001), dukungan dalam lingkungan kerja berfungsi sebagai sumber daya kerja yang dapat berfungsi sebagai penyangga terhadap pengaruh negatif yang ditimbulkan oleh tuntutan pekerjaan. Dukungan dari atasan (Rhoades & Eisenberger, 2002) menawarkan sumber daya praktis yang memfasilitasi karyawan dalam menyelesaikan tugas dan mengurangi kebingungan mengenai peran, sedangkan dukungan dari rekan kerja menyediakan sumber daya emosional serta sistem dukungan dari teman sejawat untuk melalui kesulitan bersama. Karyawan yang merasa mendapatkan penghargaan dan dukungan cenderung memiliki mekanisme penanganan yang lebih baik, sehingga dapat mengurangi stres, yang pada akhirnya bisa meningkatkan loyalitas dan mengurangi keinginan untuk keluar dari organisasi.

Walaupun telah banyak penelitian yang mengeksplorasi hubungan antara Dukungan, Stres Kerja, dan Niat Pindah secara global, studi yang secara khusus menyoroti peran mediasi Stres Kerja dalam konteks kerja dengan tekanan tinggi seperti yang terjadi di PT Valbury Asia Futures Cabang Surabaya masih sangat sedikit. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengatasi kekurangan dalam literatur tersebut dengan menganalisis dan menguji secara empiris peran mediasi dari Stres Kerja. Diharapkan, hasil temuan ini tidak hanya akan memperkaya literatur MSDM, tetapi juga memberikan pandangan strategis yang praktis bagi manajemen PT Valbury Asia Futures Surabaya dalam merancang tindakan yang efektif untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan serta mengurangi niat untuk berpindah divisi di Front Office.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain fenomenologi interpretatif sebagai kerangka kerja utamanya. Pemilihan metode ini didasari oleh kebutuhan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang sangat mendalam dan komprehensif mengenai pengalaman hidup serta makna subjektif yang dirasakan oleh karyawan Front Office (FO) di PT Valbury Asia Futures Cabang Surabaya. Melalui desain fenomenologi ini, peneliti berupaya menggali esensi dari fenomena yang dialami subjek terkait dinamika dukungan organisasi, faktor-faktor penyebab stres kerja yang unik di industri pialang, serta proses pengambilan keputusan yang melatarbelakangi munculnya niat untuk pindah kerja. Fokus utama penelitian diarahkan pada bagaimana karyawan memberikan makna terhadap peran dukungan dari atasan dan rekan-rekan kerja sebagai strategi kognitif maupun emosional dalam menghadapi tekanan kerja yang sangat tinggi.

Dalam menentukan subjek penelitian, peneliti menerapkan teknik Purposive Sampling yang ketat untuk memastikan bahwa data yang diperoleh berasal dari individu yang benar-benar memiliki pengalaman mendalam terkait fenomena yang diteliti. Kriteria yang ditetapkan mencakup karyawan FO aktif yang telah memiliki masa kerja minimal satu tahun, yang dipandang telah cukup terpapar oleh dinamika pasar dan budaya kerja perusahaan. Selain itu, subjek yang dipilih adalah mereka yang menunjukkan indikasi tingkat stres yang tinggi atau telah menunjukkan niat untuk beralih divisi maupun perusahaan, guna menangkap narasi yang kaya akan alasan-alasan psikologis di balik fenomena tersebut. Penelitian ini juga melibatkan manajer sebagai sumber data tambahan untuk memberikan perspektif manajerial yang luas terkait kebijakan organisasi.

Proses pengumpulan data primer dilakukan melalui dua teknik utama yang menitikberatkan pada kedalaman naratif dan otentisitas pengalaman, yaitu Wawancara Semi-Terstruktur Mendalam untuk menggali narasi pribadi serta Observasi Partisipatif Terbatas untuk memahami dinamika interaksi di lingkungan kerja. Teknik wawancara ini dirancang agar subjek dapat menceritakan pengalaman subjektif mereka secara bebas namun tetap terarah pada fokus penelitian. Seluruh data verbal dan perilaku yang terkumpul kemudian diolah secara sistematis menggunakan Metode Analisis Tematik. Proses analisis ini dilakukan melalui langkah-langkah yang terstruktur, dimulai dari transkripsi hasil wawancara, melakukan pengkodean awal untuk mengidentifikasi unit makna, hingga

mengelompokkan kode-kode tersebut ke dalam tema-tema utama. Untuk memastikan validitas data, peneliti menerapkan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan data dari karyawan, manajer, dan pihak HRD, serta melakukan teknik Member Checking untuk memverifikasi ketepatan interpretasi temuan dengan para subjek penelitian.

### 3. Hasil dan Diskusi

#### 1. Temuan Tematik Stres Kerja dan Disparitas Sumber Daya Organisasi: Sebuah Analisis Mendalam

Analisis tematik mendalam terhadap narasi yang dikumpulkan dari karyawan Front Office (FO), Manajer, dan personal HRD di PT Valbury Asia Futures Surabaya mengidentifikasi bahwa Stres Kerja (M) dikonstruksi secara unik dari dua sumber utama yang saling berkelindan dalam aktivitas profesional harian mereka. Sumber pertama yang sangat menonjol adalah Stres Kuantitatif yang berakar pada tuntutan target penjualan yang dipersepsikan sebagai sesuatu yang sangat agresif oleh para praktisi di lapangan, di mana mereka menghadapi tekanan dari angka-angka target yang ketat serta batas waktu yang terbatas untuk mencapai performa finansial yang diinginkan perusahaan. Tekanan ini semakin diperparah oleh munculnya Time-related Strain akibat keharusan untuk tetap siaga di luar jam kantor formal guna merespons dinamika pasar keuangan global yang tidak pernah tidur, yang menciptakan situasi di mana karyawan front office sering kali merasa terhimpit oleh ekspektasi pencapaian yang tinggi demi menjaga stabilitas operasional perusahaan serta meminimalisir risiko kehilangan modal intelektual dan jaringan klien yang berharga. Dinamika ini menuntut stamina mental yang luar biasa, di mana kegagalan mencapai target harian sering kali dipandang sebagai kegagalan profesional yang membebani harga diri karyawan.

Selain tekanan kuantitatif tersebut, penelitian ini menemukan sumber stres kedua yang jauh lebih intens dan bersifat destruktif bagi kesehatan mental, yaitu Stres Kepemilikan Klien. Dalam fenomena unik ini, karyawan memikul beban psikologis dan emosional yang signifikan atas fluktuasi investasi atau kerugian finansial yang dialami oleh klien mereka. Ini merupakan sebuah beban emosional dan mental yang muncul secara terus-menerus dari proses menangani fluktuasi finansial klien, yang pada akhirnya menjadi penyebab utama munculnya kelelahan emosional atau burnout yang kronis di kalangan staf garda depan. Karyawan merasa secara personal memikul beban atas fluktuasi modal klien, sehingga setiap penurunan nilai aset klien dirasakan sebagai beban psikologis yang signifikan, menjadikannya katalis utama kerusakan mental yang mendominasi keseharian mereka. Rasa bersalah emosional yang timbul ketika klien mengalami kerugian finansial menciptakan tingkat kecemasan yang melampaui batas kewajaran tugas administratif, mengubah peran karyawan menjadi penyangga beban moral klien yang sangat berat.

Di tengah terjerangan tekanan kerja yang luar biasa berat ini, ditemukan adanya sebuah disparitas atau peran diferensial dari sistem dukungan yang tersedia di dalam organisasi, di mana sistem dukungan di tempat kerja saat ini dirasakan belum cukup kuat untuk menampung beban emosional tersebut secara utuh. Dukungan dari atasan memang teridentifikasi hadir dalam lingkungan kerja PT Valbury Asia Futures Surabaya, namun dukungannya cenderung bersifat instrumental dan sangat fokus pada penyediaan solusi teknis serta pemberian peta jalan (road map) target—suatu bentuk dukungan yang efektif dalam mengurangi ambiguitas peran atau Role Stress. Bentuk dukungan teknis dari atasan ini diakui membantu mengatasi stres kerja yang berkaitan dengan tugas pekerjaan sehari-hari, namun gagal menyentuh sisi kemanusiaan yang terdampak oleh kerugian klien. Dukungan instrumental dari atasan terbukti gagal menjadi penyangga atau buffer yang efektif untuk meredakan Stres Kepemilikan Klien yang bersifat emosional karena pendekatannya yang terlalu berorientasi pada aspek teknis, performa, dan operasional semata, tanpa memberikan ruang bagi pemulihan psikis.

Sebaliknya, terdapat Dukungan Rekan Kerja yang memiliki karakteristik jauh lebih emosional dan informal, berfungsi sebagai peer support yang memberikan kenyamanan psikologis yang sangat dibutuhkan karyawan dalam menghadapi tekanan emosional harian. Rekan kerja menjadi tempat berbagi keluh kesah yang paling otentik karena mereka merasakan tekanan pasar yang serupa, menciptakan ikatan solidaritas yang kuat di antara staf front office. Namun, ketidakseimbangan antara jenis sumber daya instrumental dari atasan dengan jenis tuntutan emosional dari klien menciptakan celah fungsional di mana stres kronis terus terakumulasi tanpa adanya mekanisme pemulihan yang memadai dari organisasi. Akibatnya, karyawan merasa bahwa meskipun mereka mendapatkan arahan strategis, mereka tetap dibiarkan sendirian dalam memproses trauma emosional yang timbul akibat fluktuasi pasar, yang pada akhirnya mempercepat proses degradasi loyalitas terhadap perusahaan.

#### 2. Mediasi Kritis Stres Kerja dalam Menentukan Loyalitas dan Ketahanan Psikologis

Kesenjangan yang terjadi dalam sistem dukungan organisasi ini menjadi titik kunci yang secara kuat mengonfirmasi peran Stres Kerja sebagai variabel mediasi kritis (critical mediator) dalam hubungan kerja di PT Valbury Asia Futures Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan secara empiris bahwa stres kerja adalah faktor

utama yang memisahkan atau menjadi dinding pemisah antara dukungan dari tempat kerja dengan keinginan kuat karyawan untuk meninggalkan pekerjaan mereka. Niat Pindah Karyawan (Y) dalam konteks ini dikonstruksi bukan sebagai tindakan impulsif, melainkan sebagai sebuah respons logis dan rasional terhadap kegagalan total sistem dukungan organisasi dalam meredam beban mental yang sudah dianggap tak tertahankan oleh individu. Stres kerja bertindak sebagai katalisator yang mengubah persepsi positif terhadap organisasi menjadi keinginan untuk menarik diri secara permanen guna menyelamatkan kesejahteraan diri yang kian tergerus.

Berdasarkan perspektif Model Job Demands-Resources (JD-R), temuan ini membuktikan bahwa ketika sumber daya kerja berupa dukungan tidak sesuai secara fungsional (lack of functional match) dengan tuntutan pekerjaan berupa stres emosional, maka ketegangan atau strain yang dihasilkan akan mendorong perilaku menarik diri atau withdrawal behavior. Keinginan yang kuat untuk meninggalkan pekerjaan ini terjadi secara spesifik karena dukungan yang diberikan tidak sesuai dengan permintaan emosional pekerjaan, terutama terkait dengan stres kepemilikan klien yang sangat membebani pikiran. Kondisi ini menunjukkan bahwa mediasi stres kerja bersifat mutlak; artinya, sekecil apa pun dukungan yang diberikan, jika ia tidak mampu menurunkan tingkat stres emosional secara signifikan, maka niat untuk berpindah akan tetap tinggi. Hal ini menempatkan stres kerja sebagai variabel penentu utama yang mendikte apakah seorang karyawan akan bertahan atau menyerah pada tekanan industri keuangan yang sangat kompetitif.

Lebih lanjut, stres kerja sebagai mediator mengakibatkan terjadinya pengikisan komitmen afektif karyawan. Ketika karyawan merasa stres mereka tidak divalidasi oleh organisasi, mereka mulai membangun batasan emosional sebagai bentuk perlindungan diri, yang kemudian bermanifestasi menjadi penurunan performa sebelum akhirnya benar-benar memutuskan untuk keluar. Proses mediasi ini bersifat sistemik, di mana stres yang tidak terkelola dengan baik merembet pada penurunan kepuasan kerja dan hilangnya rasa memiliki terhadap tujuan perusahaan. Oleh karena itu, mediasi stres kerja di PT Valbury Asia Futures Surabaya bukan sekadar hubungan statistik, melainkan sebuah realitas psikologis yang dialami setiap hari oleh karyawan front office dalam upaya mereka menyeimbangkan antara ekspektasi perusahaan dan realitas emosional yang mereka hadapi.

### 3. Kegagalan Adaptasi Organisasi dan Prioritas Kesehatan Mental di Atas Kompensasi Finansial

Keputusan karyawan untuk akhirnya merencanakan kepindahan dari PT Valbury Asia Futures Surabaya didasarkan pada keinginan mendasar untuk memprioritaskan kesehatan mental mereka di atas segalanya. Karyawan merasa perlu meninggalkan pekerjaan utamanya demi melindungi kondisi psikologis mereka serta untuk mencari keseimbangan yang lebih baik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi atau Work-Life Balance. Narasi yang dikumpulkan dari para informan memperkuat bukti bahwa faktor gaji atau kompensasi materi bukanlah alasan utama di balik niat pindah ini, melainkan kebutuhan mendesak untuk menghindari beban stres yang tidak sepadan dan memulihkan kehidupan pribadi dari tekanan yang berlebihan. Penemuan ini meruntuhkan asumsi bahwa insentif finansial adalah satu-satunya alat retensi yang efektif dalam industri pialang, karena pada kenyataannya, ketahanan mental karyawan memiliki ambang batas yang tidak bisa dibeli dengan kompensasi semata.

Stres Kepemilikan Klien diidentifikasi sebagai katalisator utama kerusakan mental yang mendominasi keseharian karyawan front office. Penelitian ini mengungkapkan bahwa jenis stres ini memiliki intensitas yang lebih tinggi dibandingkan stres kuantitatif karena melibatkan beban emosional yang muncul secara konstan saat menangani ketidakpastian finansial klien. Karyawan yang berada di garda depan sering kali menghadapi kemarahan atau kekecewaan klien secara langsung, yang menciptakan trauma psikologis yang menetap. Kenyataan ini memberikan penegasan teoritis bahwa dalam lingkungan kerja yang sangat berat dan penuh tekanan, ketidakpuasan mendalam terhadap kondisi lingkungan kerja serta tekanan berlebihan menjadi faktor yang jauh lebih penting daripada upah ketika seseorang memutuskan untuk mengundurkan diri.

Temuan ini secara spesifik menyoroti bahwa di industri pialang berjangka, kegagalan organisasi untuk mengakui, memvalidasi, dan secara aktif mengelola Stres Kepemilikan Klien adalah pemicu utama dari kegagalan adaptasi sumber daya manusia perusahaan. Organisasi yang hanya fokus pada pencapaian target jangka pendek tanpa memperhatikan kelelahan emosional karyawannya akan terjebak dalam siklus turnover yang tinggi. Hasil riset ini mengukuhkan teori klasik mengenai niat pindah yang dipelopori oleh Mobley (1977), di mana ketidakpuasan mendalam terhadap kondisi kerja menjadi pendorong utama niat pindah yang melampaui dominasi faktor kompensasi finansial. Kegagalan adaptasi ini terlihat ketika manajemen tidak mampu menyediakan sumber daya emosional yang setara dengan tuntutan emosional pekerjaan, yang berujung pada hilangnya tenaga kerja berpengalaman yang sebenarnya sangat berharga bagi reputasi perusahaan.

### 4. Analisis Peran Dukungan Sosial sebagai Mitigator Stres yang Terbatas dan Perlunya Restrukturisasi

Dukungan sosial di tempat kerja, yang terdiri dari dukungan atasan dan dukungan rekan kerja, memiliki fungsi yang berbeda dalam menanggulangi stresor yang dihadapi karyawan FO. Dukungan atasan terbukti efektif sebagai sumber daya praktis untuk memfasilitasi tugas teknis dan mengurangi ambiguitas peran, namun tidak memiliki kapasitas yang cukup untuk meredakan kecemasan emosional yang timbul dari kerugian finansial klien. Hal ini dikonfirmasi oleh temuan bahwa sistem dukungan sosial yang ada belum cukup kuat untuk memutus mata rantai antara stres kerja dan niat pindah. Atasan sering kali dipandang sebagai figur yang memberikan tekanan tambahan untuk mencapai target, sehingga jarak komunikasi emosional antara atasan dan bawahan menjadi semakin lebar di tengah situasi krisis pasar yang menekan.

Sebaliknya, dukungan rekan kerja muncul sebagai sistem penyangga informal yang sangat vital karena menyediakan sumber daya emosional serta rasa senasib sepenanggungan untuk melalui kesulitan bersama. Rekan kerja sering kali menjadi "katarsis" bagi karyawan yang sedang mengalami tekanan hebat melalui percakapan informal dan empati sejawat. Namun, ketergantungan hanya pada dukungan rekan kerja tanpa adanya dukungan struktural dari organisasi membuat efektivitas mitigasi stres menjadi sangat terbatas. Ketidakseimbangan ini menyebabkan karyawan tetap berada dalam kondisi stres kronis karena masalah fundamental terkait Stres Kepemilikan Klien tidak mendapatkan solusi sistemik dari pihak manajemen.

Oleh karena itu, dukungan sosial di PT Valbury Asia Futures Surabaya memerlukan restrukturisasi agar lebih fungsional dalam menjawab tuntutan emosional yang menjadi pemicu utama niat pindah karyawan. Perusahaan perlu mengintegrasikan kepedulian emosional ke dalam kebijakan resmi, bukan hanya membiarkannya tumbuh secara organik di antara rekan kerja. Pengakuan organisasi terhadap beratnya beban emosional yang dipikul karyawan FO harus diwujudkan dalam bentuk dukungan sistemik yang memungkinkan mereka untuk mengambil jeda mental tanpa takut akan penurunan penilaian kinerja. Restrukturisasi ini bertujuan untuk menyeimbangkan antara dukungan instrumental (teknis) dan dukungan emosional, sehingga karyawan merasa benar-benar terlindungi secara psikologis oleh payung organisasi.

#### 5. Implikasi Manajerial: Menuju Strategi Retensi Berbasis Kesejahteraan Psikologis dan Empati Organisasi

Temuan empiris ini membawa implikasi manajerial yang sangat spesifik dan langsung bagi para manajer di PT Valbury Asia Futures Surabaya dalam merancang strategi retensi karyawan yang lebih efektif dan berkelanjutan. Penelitian ini menyarankan agar manajemen perlu memberikan dukungan yang jauh lebih baik kepada para atasan langsung karyawan agar mereka mampu mengembangkan gaya kepemimpinan yang lebih transformasional, empatik, dan berorientasi pada manusia. Sangat penting bagi organisasi untuk meningkatkan dukungan bagi manajer agar mereka dapat memimpin dengan empati serta memberikan dukungan emosional aktif bagi bawahan mereka guna mengimbangi beban emosional klien yang sangat menguras energi mental setiap harinya.

Selain itu, organisasi didorong untuk membangun program bantuan rahasia atau Employee Assistance Program (EAP) serta melembagakan mekanisme peer-counseling yang bersifat konfidensial bagi para karyawan agar mereka dapat mengatasi stres secara profesional tanpa rasa takut akan stigma atau penilaian kinerja negatif. Langkah-langkah strategis ini dianggap esensial untuk menyediakan sebuah "ruang aman" atau safe space bagi karyawan front office dalam memproses beban mental unik akibat fluktuasi finansial klien yang mereka hadapi. Hal ini juga mencakup pelatihan manajemen emosi dan ketahanan diri (resilience training) yang harus diberikan secara berkala sebagai bagian dari pengembangan kompetensi karyawan di sektor jasa keuangan.

Secara akademis, kedalaman temuan kualitatif ini memberikan kontribusi yang signifikan terhadap literatur Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dengan memvalidasi model mediasi stres kerja pada konteks industri pialang berjangka di Indonesia, sebuah area yang masih jarang dieksplorasi secara empiris namun memiliki risiko turnover yang sangat tinggi. Dengan memahami mekanisme mediasi ini secara mendalam, manajemen diharapkan dapat merancang intervensi yang melampaui pelatihan teknis guna meningkatkan kesejahteraan psikologis staf front office secara berkelanjutan. Investasi pada kesehatan mental karyawan bukan lagi sekadar pilihan etis, melainkan kebutuhan bisnis yang strategis untuk mengurangi potensi kerugian modal intelektual dan mempertahankan daya saing perusahaan di pasar global yang semakin dinamis dan penuh tekanan.

#### 6. Konstruksi Kesejahteraan Psikologis: Rekonsiliasi Beban Emosional dan Harapan Karir

Bagian ini menutup analisis dengan menyoroti bahwa niat pindah karyawan di PT Valbury Asia Futures Surabaya merupakan bentuk mekanisme pertahanan diri (self-preservation) terhadap lingkungan kerja yang dianggap tidak lagi memiliki "kecocokan fungsional" antara tuntutan dan dukungan. Berdasarkan temuan di lapangan, kesehatan mental dan keseimbangan kehidupan kerja (work-life balance) telah bergeser menjadi prioritas utama yang melampaui daya tarik kompensasi finansial semata. Hal ini sejalan dengan diskursus MSDM modern yang menekankan bahwa work-life balance memiliki dampak positif yang signifikan dalam menekan niat keluar karyawan di sektor keuangan yang memiliki volatilitas tinggi.

Fenomena "Stres Kepemilikan Klien" yang ditemukan dalam penelitian ini mengonfirmasi adanya beban ganda; karyawan tidak hanya dituntut secara kognitif untuk menganalisis pasar, tetapi juga secara emosional untuk menjadi penyerap kecemasan klien. Tanpa adanya sistem dukungan transformasional dari atasan yang mampu memvalidasi beban emosional tersebut, karyawan akan terus merasa terisolasi dalam memproses trauma psikologis akibat fluktuasi pasar global yang ekstrem. Kegagalan organisasi dalam mengenali aspek emosional ini menciptakan pengikisan komitmen afektif, di mana karyawan mulai membangun batasan emosional sebagai bentuk perlindungan diri sebelum akhirnya benar-benar memutuskan untuk mengundurkan diri.

#### 7. Dinamika Dukungan Sosial sebagai Mitigator Kolektif dan Strategi Resiliensi

Lebih jauh lagi, penelitian ini mengungkap bahwa intensitas stres kerja sangat dipengaruhi oleh persepsi tanggung jawab pribadi yang berlebihan terhadap modal klien. Ketidakmampuan organisasi untuk menyediakan "katup pengaman" emosional melalui dukungan atasan yang bersifat instrumental mengakibatkan dukungan rekan kerja menjadi satu-satunya sumber daya yang menjaga ketahanan mental karyawan. Rekan kerja berfungsi sebagai tempat berbagi keluh kesah yang paling otentik karena mereka merasakan tekanan pasar yang serupa, menciptakan ikatan solidaritas yang kuat di antara staf front office.

Namun, ketergantungan yang terlalu besar pada dukungan informal antar sejawat tanpa adanya intervensi struktural dari perusahaan dapat memicu fenomena kelelahan kolektif. Rekonsiliasi antara target agresif perusahaan dan kesejahteraan psikologis karyawan harus diwujudkan melalui kebijakan nyata yang bersifat sistemik, seperti pelembagaan program bantuan profesional atau Employee Assistance Program (EAP). Dengan mengintegrasikan empati ke dalam struktur organisasi, perusahaan tidak hanya menurunkan tingkat turnover, tetapi juga menjaga modal intelektual dan kredibilitas jangka panjang di mata klien.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis mendalam dan pembahasan yang telah dipaparkan secara komprehensif, penelitian ini secara tegas menyimpulkan bahwa mekanisme retensi karyawan di divisi front office PT Valbury Asia Futures Surabaya sangat ditentukan oleh dinamika stres kerja yang bertindak sebagai variabel mediasi kritis dalam memutus hubungan antara dukungan organisasi dan loyalitas karyawan secara berkelanjutan. Penelitian ini berhasil membuktikan bahwa dukungan organisasi, baik yang bersumber dari atasan maupun rekan kerja, tidak secara otomatis mampu meredam niat pindah karyawan apabila dukungan tersebut tidak memiliki kapasitas fungsional untuk memitigasi sumber stres yang paling destruktif, yaitu stres kepemilikan klien yang berakar pada beban moral serta tanggung jawab psikologis atas fluktuasi investasi klien yang sangat fluktuatif. Temuan utama menunjukkan bahwa karyawan menghadapi beban ganda yang unik antara tekanan kuantitatif target penjualan yang agresif dan beban emosional mendalam yang menjadi prediktor terkuat munculnya kelelahan emosional atau burnout, di mana karyawan pada akhirnya memutuskan untuk memprioritaskan kesehatan mental dan keseimbangan hidup di atas segala bentuk kompensasi finansial yang ditawarkan oleh perusahaan. Hal ini mengonfirmasi adanya celah fungsional yang signifikan dalam struktur organisasi, di mana dukungan atasan yang bersifat instrumental hanya efektif mengatasi masalah teknis operasional namun gagal menyentuh sisi emosional yang rapuh, sehingga stres kerja tetap menjadi mediator dominan yang mendorong niat keluar sebagai bentuk perlindungan diri (self-preservation) dari tekanan kronis yang tidak terakomodasi oleh sistem pendukung perusahaan selama ini. Kegagalan adaptasi organisasi dalam mengenali stres emosional ini berdampak pada tingginya tingkat perputaran karyawan yang secara jangka panjang dapat menggerus modal intelektual dan kepercayaan klien terhadap kredibilitas perusahaan pialang. Sebagai rekomendasi kebijakan yang strategis dan mendesak, manajemen PT Valbury Asia Futures Surabaya perlu melakukan restrukturisasi total pada strategi manajemen sumber daya manusia dengan mengintegrasikan kesejahteraan psikologis sebagai prioritas utama dan indikator kinerja kunci, melalui pelatihan kepemimpinan transformasional yang empatik bagi para manajer lini depan serta pelembagaan program bantuan formal seperti Employee Assistance Program (EAP) guna menyediakan ruang aman bagi karyawan dalam memproses beban mental akibat dinamika pasar global yang sangat ekstrem. Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan memperluas cakrawala model Job Demands-Resources dalam konteks industri pialang berjangka di Indonesia, menegaskan bahwa dukungan sosial harus memiliki kecocokan jenis (functional match) dengan stresor yang dihadapi agar dapat berfungsi sebagai penyangga yang efektif dalam menekan niat pindah karyawan di masa depan.

#### Referensi

1. Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job Demands–Resources Theory: Taking Stock and Looking Forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27732008/>
2. Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.
3. Cooper, C. L., & Marshall, J. (1978). *Understanding Executive Stress*. Macmillan. (Sumber teori dasar Stres Kerja).

4. Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications. (Sumber dasar Metodologi Kualitatif).
5. Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demands–Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512. (Wajib untuk landasan teori JD-R Model). <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/160.pdf?hl=en-ID>
6. Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500–507. (Sumber untuk Dukungan Organisasi/Rekan Kerja). <https://www.qic-wd.org/umbrella-summary/perceived-organizational-support?hl=en-ID>
7. House, J. S. (1981). *Work Stress and Social Support*. Addison-Wesley Publishing Company. (Sumber teori dasar Dukungan Sosial).
8. Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). *Stress and Work: A Managerial Perspective*. Scott Foresman and Co. (Sumber teori dasar Stres Kerja).
9. Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications. (Sumber untuk teknik analisis koding kualitatif). <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20418261&lokasi=lokal&hl=en-ID>
10. Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 72(2), 237–240. (Sumber klasik untuk Niat Pindah). <https://www.scienceopen.com/document?vid=5791a4e6-75ea-456d-9392-7b9e2f324ed6&hl=en-ID>
11. Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714. (Sumber penting untuk Dukungan Atasan/Organisasi). <https://scispace.com/pdf/perceived-organizational-support-a-review-of-the-literature-44wwivd318.pdf?hl=en-ID>
12. Spence, J. R., & O'Connell, L. (2018). The role of social support in the work–life interface: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 106, 280–294. (Sumber terkini terkait dukungan dan keseimbangan kerja).
13. Smith, J. A., Flowers, P., & Larkin, M. (2009). *Interpretative Phenomenological Analysis: Theory, Method and Research*. SAGE Publications. [https://books.google.co.id/books/about/Interpretative\\_Phenomenological\\_Analysis.html?id=Ncl6p7OshY8C](https://books.google.co.id/books/about/Interpretative_Phenomenological_Analysis.html?id=Ncl6p7OshY8C)
14. Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based on Meta-Analytic Findings. *Personnel Psychology*, 46(2), 259–293. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1744-6570.1993.tb00874.x>
15. Augustine, G., Widhiastuti, R., & Santoso, A. (2025). Pengaruh Job Stress, Toxic Workplace, dan Intention to Leave Melalui Employee Engagement. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(1). <https://ojs.daarulhuda.or.id/index.php/Socius/article/download/2321/2470>
16. Darmawan, A. (2023). Pengaruh Kompensasi dan Work Life Balance terhadap Kepuasan Kerja dengan Variabel Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *Journal of Applied Finance and Management (JAFM)*, 1(4), 1723-1736. <https://dinastires.org/JAFM/article/download/1723/1373/12104>
17. Gautam, R., Ghimire, S., & Shrestha, S. (2025). Work-life balance, job satisfaction and turnover intentions: A study of Nepalese banking sector. *J-FINE: Journal of Finance and Economic*, 3(1), 34-45. <https://journal.unu-jogja.ac.id/fe/index.php/j-fine/article/download/34/32/200>
18. Humaira, S., & Indriyani, R. (2025). Pengaruh Beban Kerja dan Dukungan Sosial Terhadap Burnout Pada Karyawan. *Mansion: Jurnal Manajemen*, 11(2). <https://e-journal.ukri.ac.id/index.php/mansion/article/download/3490/1142/22362>
19. Mangara, S., & Kurniawan, A. (2025). Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jumbiwira: Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 4(1). <https://jurnal-stiepari.ac.id/index.php/jumbiwira/article/view/2679>
20. Saputra, D., & Rahayu, S. (2025). The Influence Of Work Demands And Work Stress On Employee Turnover Intention. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 6(1). <https://journal.yrpiiku.com/index.php/msej/article/download/7682/4146/40088>
-