

KESEJAHTERAAN PSIKOLOGIS (PSYCHOLOGICAL WELL-BEING) STAF DOKUMENTASI: STUDI KASUS DI RUMAH DUKA, KREMATORIUM, DAN RUMAH ABU SENTRA MEDIKA CIBINONG

Husain Jalaluddin¹, Ali Mujahidin²

¹Program Studi Manajemen Universitas Terbuka

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB), Universitas Terbuka

¹husainjalaluddin@gmail.com, ²alimoeja@gmail.com

Abstrak

Profesi sebagai staf dokumentasi di Rumah Duka, Krematorium, dan Rumah Abu Sentra Medika Cibinong menuntut kemampuan adaptasi emosional yang tinggi karena setiap hari berhadapan dengan situasi berduka dan tekanan psikologis yang kompleks. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kesejahteraan psikologis (*psychological well-being*) staf, baik dari segi emosional, sosial, maupun profesional. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kesejahteraan psikologis staf dokumentasi serta mengidentifikasi faktor-faktor yang berperan dalam mempertahankannya di lingkungan kerja yang penuh tekanan emosional. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan metode studi kasus melalui wawancara mendalam terhadap beberapa staf dokumentasi yang memiliki pengalaman kerja antara dua hingga lima belas tahun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesejahteraan psikologis staf sangat dipengaruhi oleh beban kerja, hubungan sosial dengan rekan kerja, serta kemampuan individu dalam mengelola stres dan menjaga keseimbangan kehidupan pribadi dan pekerjaan. Dukungan sosial menjadi faktor utama yang membantu staf tetap stabil secara emosional dan termotivasi dalam bekerja. Implikasi dari penelitian ini menekankan pentingnya upaya peningkatan kesejahteraan psikologis melalui dukungan sosial dan strategi manajemen stres yang berkelanjutan di lingkungan kerja layanan duka.

Kata Kunci: dukungan sosial, kesejahteraan psikologis, staf dokumentasi, stres kerja.

Abstract

The profession of documentation staff at the Sentra Medika Cibinong Funeral Home, Crematorium, and Ash Home demands a high level of emotional adaptability due to daily encounters with grief and complex psychological stress. These conditions can impact staff's psychological well-being, both emotionally, socially, and professionally. This study aims to describe the level of psychological well-being of documentation staff and identify factors that contribute to maintaining it in an emotionally stressful work environment. A qualitative approach was used, using a case study method, through in-depth interviews with several documentation staff with between two

Article History

Received: December 2025

Reviewed: December 2025

Published: December 2025

Plagiarism Checker No 234

Prefix DOI :

10.8734/Musytari.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Musytari



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

and fifteen years of work experience. The results indicate that staff's psychological well-being is significantly influenced by workload, social relationships with coworkers, and the individual's ability to manage stress and maintain a work-life balance. Social support is a key factor helping staff remain emotionally stable and motivated at work. The implications of this study emphasize the importance of efforts to improve psychological well-being through social support and sustainable stress management strategies in the bereavement service work environment.

Keywords: *social support, psychological well-being, documentation staff, work stress.*

PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, isu mengenai kesejahteraan psikologis (*psychological well-being*) di tempat kerja menjadi perhatian penting dalam berbagai bidang pekerjaan, terutama pada profesi yang memiliki tekanan emosional tinggi. Salah satunya adalah profesi staf dokumentasi di rumah duka, krematorium, dan rumah abu, yang setiap harinya berhadapan dengan kematian, suasana duka, serta keluarga yang sedang kehilangan. Pekerjaan ini menuntut keseimbangan antara profesionalitas dan empati, karena staf dokumentasi tidak hanya mengabadikan momen-momen terakhir seseorang, tetapi juga berinteraksi dengan keluarga yang sedang berduka. Kondisi ini menimbulkan tekanan psikologis yang tidak ringan dan dapat berdampak pada kesejahteraan mental pekerja apabila tidak dikelola dengan baik. Menurut Ryff (1989), kesejahteraan psikologis adalah kondisi individu yang mencerminkan penerimaan diri yang positif, kemampuan membangun hubungan yang bermakna dengan orang lain, memiliki tujuan hidup yang jelas, serta mampu menghadapi tantangan dengan rasa tanggung jawab dan kontrol diri. Dalam konteks pekerjaan, kesejahteraan psikologis memiliki peran vital dalam membentuk ketahanan mental, semangat kerja, serta kemampuan seseorang untuk bertahan dalam tekanan.

Pekerjaan yang menuntut kedisiplinan tinggi di bawah suasana emosional, seperti dokumentasi pemakaman, dapat memicu stres kerja kronis apabila tidak diimbangi dengan strategi *coping* yang efektif. Menurut Todaga dan Wijono (2023), stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi fisik seseorang, yang muncul akibat ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan individu untuk mengahadapinya. Stres kerja yang berlangsung lama dapat menurunkan kesejahteraan psikologis, memunculkan kelelahan emosional, bahkan berdampak pada gangguan kesehatan mental seperti depresi dan insomnia. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rini dan Suryani (2023) yang mengamati tenaga logistik di rumah sakit dan menemukan bahwa paparan berulang terhadap situasi kematian atau kondisi darurat medis menyebabkan beban emosional yang signifikan. Dalam studi tersebut, responden mengaku sering mengalami rasa cemas, sedih berkepanjangan, serta sulit tidur setelah menangani jenazah atau keluarga pasien. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pekerjaan dengan paparan emosional tinggi membutuhkan dukungan psikologis yang kuat.

Selain faktor stres kerja, aspek dukungan sosial juga memiliki pengaruh penting terhadap kesejahteraan psikologis karyawan. Pratiwi (2021) menjelaskan bahwa dukungan sosial dapat berfungsi sebagai buffer terhadap stres. Dukungan dari rekan kerja, atasan, maupun keluarga memberikan rasa diterima, dihargai, dan dimengerti, sehingga individu mampu mengelola

tekanan kerja dengan lebih baik. Dalam lingkungan rumah duka, keberadaan rekan kerja yang memahami kondisi emosional satu sama lain menjadi penopang penting untuk menjaga keseimbangan psikologis para staf. Penelitian Utami (2020) menambahkan bahwa kesejahteraan psikologis yang tinggi dapat meningkatkan *work engagement* atau keterikatan seseorang terhadap pekerjaannya. Artinya, pekerja yang memiliki kesejahteraan psikologis baik akan lebih bersemangat, termotivasi, dan loyal terhadap organisasi. Hal ini menjadi penting bagi lembaga seperti Rumah Duka, Krematorium, dan Rumah Abu Sentra Medika Cibinong yang mengandalkan dedikasi dan profesionalitas staf dokumentasi dalam memberikan pelayanan terakhir kepada keluarga duka.

Lebih lanjut, Hidayat (2022) menegaskan bahwa kesejahteraan psikologis tidak hanya ditentukan oleh faktor individu, tetapi juga oleh budaya organisasi dan iklim kerja yang mendukung. Lingkungan kerja yang harmonis, saling menghargai, serta memiliki komunikasi terbuka akan memperkuat ketahanan psikologis karyawan. Oleh karena itu, dukungan sosial dan kebijakan manajemen yang berorientasi pada kesejahteraan mental karyawan menjadi kunci keberhasilan organisasi dalam mempertahankan tenaga kerja yang sehat secara emosional. Wulandari (2021) dalam penelitiannya membuktikan bahwa program stress management dan employee counseling berperan signifikan dalam mengurangi gejala stres kerja dan meningkatkan kesejahteraan psikologis. Implementasi pelatihan semacam ini di lingkungan kerja dapat membantu pekerja untuk mengenali tanda-tanda stres sejak dini dan mengembangkan strategi penanganan yang adaptif. Pendekatan tersebut dapat diterapkan pula di Rumah Duka, Krematorium, dan Rumah Abu Sentra Medika Cibinong untuk membantu staf dokumentasi menghadapi tekanan kerja yang tinggi akibat intensitas paparan terhadap situasi duka.

Konteks penelitian ini semakin menarik karena staf dokumentasi di Sentra Medika tidak hanya bekerja di satu lokasi, tetapi juga sering kali berkolaborasi lintas wilayah dengan mitra rumah duka lain di bawah jaringan HIP Funeral Service, seperti San Diego Hills, Tabitha, Heaven, Abadi Funeral Home, dan Rumah Duka Sentosa. Keterlibatan lintas lokasi ini menambah kompleksitas pekerjaan mereka, baik dari sisi beban kerja, waktu kerja yang tidak menentu, hingga dinamika sosial antar tim. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berfokus pada upaya memahami kesejahteraan psikologis staf dokumentasi yang bekerja di Rumah Duka, Krematorium, dan Rumah Abu Sentra Medika Cibinong. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kondisi kesejahteraan psikologis staf, faktor-faktor yang mempengaruhinya, serta bagaimana lingkungan kerja dan dukungan sosial berperan dalam menjaga stabilitas psikologis mereka. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis bagi kajian psikologi kerja dan praktis bagi lembaga pelayanan kematian dalam merancang kebijakan yang berorientasi pada kesejahteraan mental pekerja.

METODE PENELITIAN

a. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, karena bertujuan untuk memahami secara mendalam pengalaman subjektif para staf dokumentasi dalam menghadapi tekanan kerja dan menjaga kesejahteraan psikologisnya. Menurut Moleong (2019), penelitian kualitatif berupaya memahami fenomena yang dialami subjek penelitian secara holistik melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata, bukan angka, dengan latar alamiah dan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Pendekatan ini dipilih karena isu kesejahteraan psikologis (*psychological well-being*) tidak dapat diukur hanya dengan angka, melainkan perlu dipahami melalui makna, pengalaman, dan persepsi individu. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif-kualitatif, yang berfokus pada penggambaran realitas sosial sebagaimana adanya tanpa melakukan intervensi. Menurut Creswell (2016), penelitian deskriptif kualitatif

bertujuan menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek penelitian secara faktual dan akurat.

b. Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Duka, Krematorium, dan Rumah Abu Sentra Medika Cibinong, Kabupaten Bogor, Jawa Barat. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa tempat tersebut memiliki staf dokumentasi dengan latar belakang dan pengalaman kerja yang beragam. Subjek penelitian meliputi lima orang staf dokumentasi, yaitu Husain Jalaluddin (24 tahun) - pengalaman kerja 6 tahun, Khoerul Sobri (29 tahun) - pengalaman kerja 8 tahun, Dwiki Santoso (28 tahun) - pengalaman kerja 2 tahun, Arpin (40 tahun) - pengalaman kerja 15 tahun (freelance). Satu staf tambahan yang terlibat dalam kegiatan lintas wilayah di bawah jaringan HIP Funeral Service, seperti San Diego Hills, Tabitha, Heaven, Abadi Funeral Home, dan Rumah Duka Sentosa.

c. Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Data Primer, diperoleh langsung dari wawancara mendalam dengan staf dokumentasi mengenai pengalaman kerja, tekanan emosional, dukungan sosial, serta strategi mereka dalam menjaga kesejahteraan psikologis (*psychological well-being*).
2. Data Sekunder, berasal dari jurnal ilmiah, buku, artikel, serta dokumen organisasi yang berkaitan dengan topik stres kerja dan kesejahteraan psikologis (*psychological well-being*).

d. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa metode ilmiah berikut:

1. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)
Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti dapat menggali pengalaman personal, emosi, dan pandangan subjektif dari para staf dokumentasi. Pertanyaan berfokus pada persepsi terhadap stres kerja, pengalaman menghadapi situasi duka, serta bentuk dukungan sosial yang diterima di lingkungan kerja.
2. Observasi Partisipatif
Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas staf dokumentasi selama bekerja di rumah duka dan krematorium. Menurut Spradley (2016), observasi partisipatif membantu peneliti memahami konteks sosial dan interaksi nyata yang terjadi di lapangan.
3. Studi Dokumentasi
Peneliti juga mengumpulkan dokumen pendukung seperti foto kegiatan, jadwal kerja, serta catatan internal yang relevan dengan kesejahteraan karyawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Kesejahteraan psikologis (*psychological well-being*) Staf Dokumentasi

Kesejahteraan psikologis (*psychological well-being*) staf dokumentasi di Rumah Duka, Krematorium, dan Rumah Abu Sentra Medika Cibinong menunjukkan kondisi yang relatif stabil meskipun berada dalam kategori sedang hingga tinggi. Secara umum, kesejahteraan psikologis para staf terlihat dari kemampuan mereka menjaga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan, pengelolaan emosi, serta perasaan bermakna terhadap pekerjaan yang dijalani. Berdasarkan hasil wawancara mendalam, staf menggambarkan bahwa pekerjaan mereka menempatkan mereka pada situasi kerja yang tidak biasa, di mana mereka harus senantiasa menjaga profesionalitas tanpa mengabaikan aspek empati ketika berhadapan dengan keluarga yang sedang dilanda duka mendalam. Kondisi ini menjadikan kesejahteraan psikologis mereka terbentuk melalui proses penyesuaian emosional yang berkelanjutan. Pemahaman mengenai kesejahteraan psikologis ini sejalan dengan teori Ryff (1989, dalam Wulandari & Nurhidayah,

2020) bahwa *psychological well-being* tercermin dari kemampuan individu mempertahankan hubungan positif, mencapai perkembangan pribadi, serta memiliki tujuan hidup dan regulasi diri yang kuat. yang mencakup enam dimensi utama yaitu autonomy, environmental mastery, personal growth, purpose in life, positive relations with others, dan self-acceptance. Dalam konteks staf dokumentasi, beberapa dimensi tersebut tampak sangat menonjol, terutama purpose in life, positive relations, dan environmental mastery, yang terbukti menjadi sumber kesejahteraan psikologis mereka dalam menghadapi beban emosional intens di lapangan.

Kesejahteraan ini tidak hanya berkaitan dengan kemampuan mengelola emosi ketika menghadapi suasana duka, tetapi juga bagaimana mereka mampu menafsirkan pekerjaan sebagai sesuatu yang bermakna secara sosial dan spiritual. Hal ini menunjukkan bahwa staf dokumentasi menghadapi tuntutan pekerjaan yang cukup berat karena aktivitas kerja mereka selalu bersentuhan dengan suasana duka, proses perpisahan, dan ekspresi emosional keluarga. Tekanan emosional menjadi faktor yang paling sering muncul. Sebagaimana dinyatakan dalam penelitian Pramesti & Mulyana (2019) bahwa pekerjaan yang menuntut interaksi dengan individu yang mengalami kehilangan berpotensi menimbulkan emotional fatigue apabila tidak didukung kemampuan pengelolaan emosi yang memadai.

Dalam wawancara, Husain Jalaluddin (24 tahun) mengungkapkan bahwa proses adaptasi emosional ini tidak selalu mudah, terutama pada masa-masa awal bekerja. Ia menjelaskan: *"Saya harus bisa tetap tenang dan profesional meskipun suasana di sekitar sangat berat, apalagi kalau keluarga menangis histeris."* Meskipun pekerjaan mereka melibatkan interaksi intens dengan keluarga yang sedang berduka, lama-kelamaan mereka mampu membangun ketahanan emosional. Pada awal bekerja, banyak staf yang mengaku merasa berat melihat kesedihan atau kepanikan keluarga duka, namun pengalaman bertahun-tahun membuat mereka mampu menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kondisi psikologis pribadi, meskipun harus berhadapan dengan tangis keluarga duka, suasana haru prosesi perpisahan, dan tekanan pekerjaan yang cukup intens. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa regulasi emosi merupakan fondasi penting bagi keberlangsungan *psychological well-being* staf. Mereka dituntut untuk tidak larut dalam suasana emosional meskipun sering kali merasakan empati yang mendalam terhadap keluarga yang ditinggalkan. Dwiki Santoso (28 tahun) menambahkan bahwa beban emosional dapat bertahan bahkan setelah prosesi selesai. Ia mengatakan: *"Biasanya saya minta waktu sebentar buat nenangin diri setelah prosesi panjang, biar pikiran nggak terlalu penuh."* Hal ini menunjukkan bahwa staf sudah mengembangkan mekanisme pemulihan diri yang konsisten untuk menjaga kestabilan psikologis.

Pengalaman ini menunjukkan bahwa mekanisme regulasi emosi berkembang melalui proses adaptasi yang berkelanjutan, mereka belajar menempatkan diri dan menahan emosi agar tidak larut dalam suasana duka, yang menunjukkan bahwa mereka telah mengembangkan *emotion regulation* yang efektif. Hal ini sejalan dengan pernyataan Setiyowati (2018) dalam bukunya tentang psikologi kerja bahwa "regulasi emosi merupakan kemampuan penting dalam pekerjaan berintensitas emosional tinggi, karena pekerja harus mampu mengontrol reaksi emosionalnya guna menjaga keseimbangan psikologis." Dengan demikian, strategi pemulihan diri seperti mengambil jeda, berbagi cerita dengan rekan kerja, atau menyendiri sejenak menjadi mekanisme penting untuk mempertahankan kesejahteraan psikologis.

Penelitian juga menemukan bahwa staf sering memaknai pekerjaan mereka sebagai bentuk pelayanan kemanusiaan yang berhubungan dengan memberi rasa hormat kepada keluarga duka dan almarhum. Seiring bertambahnya pengalaman kerja, kemampuan regulasi emosi para staf semakin berkembang. Mereka belajar menempatkan diri, mengatur reaksi emosional, serta memisahkan perasaan pribadi dari tugas profesional. Sementara itu, Arpin (40 tahun) menekankan pentingnya pemaknaan positif dalam menjaga ketahanan mental. Ia menyatakan: *"Kalau kerja ini dilihat sebagai ibadah, rasanya lebih ringan dijalani."*

Pemaknaan positif seperti ini menunjukkan proses *reframing* kognitif yang membantu mereka bertahan dalam tekanan pekerjaan. Utami (2022) bahkan menegaskan bahwa *positive meaning-making* dapat memperkuat resiliensi dan meningkatkan *psychological well-being*, terutama pada pekerjaan yang berisiko menimbulkan kelelahan emosional. Dengan demikian, dimensi *purpose in life* dan *personal growth* tampak memainkan peran penting dalam menstabilkan kondisi psikologis staf dokumentasi.

Aspek lain yang tidak kalah penting adalah dukungan sosial di lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang suportif, rasa kebersamaan, serta komunikasi yang terbuka menjadi faktor pelindung bagi staf dalam menghadapi tekanan pekerjaan. Khoerul Sobri (29 tahun) menuturkan: “*Di sini kayak keluarga. Kalau capek, yang lain saling backup.*” Pernyataan ini sejalan dengan temuan Prihartanti (2019) bahwa dukungan sosial di tempat kerja dapat meningkatkan rasa diterima dan mengurangi gejala stres kerja secara signifikan. Yuniarti (2021:56) juga menegaskan bahwa “dukungan sosial merupakan prediktor signifikan dalam menjaga kesejahteraan psikologis pada pekerjaan berintensitas emosional tinggi.” Penelitian Oktaviani (2020) menyebutkan bahwa penguasaan lingkungan merupakan salah satu indikator utama kesejahteraan psikologis karena menentukan kemampuan individu mengendalikan dan menyesuaikan diri terhadap lingkungannya.

Selain faktor individu dan lingkungan sosial, pengalaman kerja memiliki peran penting dalam membentuk resistensi terhadap tekanan emosional. Menurut Zainal (2020) dalam buku *Stres Kerja* menyatakan bahwa pengalaman kerja memfasilitasi proses adaptasi mental melalui paparan situasi yang berulang sehingga membentuk ketahanan psikologis. Hal ini tampak pada beberapa staf senior yang menunjukkan stabilitas emosi lebih tinggi dibanding staf yang belum lama bekerja. Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan, kesejahteraan psikologis staf dokumentasi dipengaruhi oleh beberapa aspek penting, yaitu:

- a) Kemampuan adaptasi emosional dan regulasi diri, yang berkembang melalui pengalaman dan interaksi terus-menerus dengan situasi duka.
- b) Pemaknaan positif terhadap profesi, yang memberikan rasa kebermaknaan, nilai moral, dan ketenangan spiritual.
- c) Dukungan sosial dari rekan kerja dan pemilik usaha, yang berperan sebagai sumber kekuatan emosional dan penopang ketika menghadapi tekanan.
- d) Pengalaman kerja jangka panjang, yang memperkuat ketahanan mental dan meningkatkan keterampilan pengelolaan stres.

Meskipun bekerja dalam lingkungan yang sarat tekanan emosional dan tuntutan performa tinggi, para staf tetap mampu menjaga *psychological well-being* mereka melalui serangkaian strategi adaptif dan dukungan lingkungan kerja yang memadai. Kondisi ini membuat mereka dapat menjalankan pekerjaan secara profesional sekaligus mempertahankan sisi humanis dalam menghadapi keluarga yang berduka.

Tingkat dan Bentuk Stres Kerja

Stres kerja pada staf dokumentasi di lingkungan Rumah Duka, Krematorium, dan Rumah Abu Sentra Medika Cibinong, dinamika stres kerja muncul sebagai fenomena yang kompleks dan multidimensi karena pekerjaan ini tidak dapat dipisahkan dari karakteristik tugas yang beroperasi dalam ruang emosional dan sosial yang sarat tekanan. Setiap staf menunjukkan pengalaman stres yang bervariasi, dipengaruhi oleh perbedaan masa kerja, tingkat kematangan emosional, kapasitas penyesuaian diri, serta intensitas beban tugas sehari-hari. Variasi ini mengindikasikan bahwa stres kerja dalam profesi dokumentasi bukanlah kondisi tunggal, melainkan spektrum pengalaman yang bergerak antara tekanan emosional hingga tuntutan profesionalitas yang mengikat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres tidak hadir sebagai kondisi tunggal, melainkan spektrum keadaan yang berkisar dari tekanan emosional ringan hingga kelelahan mental dan fisik yang mendalam. Staf dengan masa kerja lebih panjang

cenderung mampu mengelola stres dengan lebih stabil, namun tetap tidak terlepas dari beban emosional yang terus berulang karena sifat pekerjaan yang bersentuhan langsung dengan suasana duka.

Salah satu aspek yang paling dominan berkaitan dengan paparan emosional yang berulang. Pekerjaan dokumentasi pada prosesi kematian secara langsung menempatkan staf dalam suasana duka yang mendalam setiap hari. Dalam wawancara, seorang staf berinisial Dwiki Santoso (28 tahun) menggambarkan tantangan tersebut dengan mengatakan, *“Yang paling berat itu bukan kameranya, tapi suasananya. Kita lihat keluarga nangis, sedih banget... kita harus tetap profesional, tapi kan kita juga manusia.”* Situasi tersebut menuntut kemampuan empatik sekaligus pengendalian emosi yang stabil agar tetap dapat bekerja dengan profesional tanpa terhanyut oleh suasana kehilangan yang dialami keluarga. Penelitian Lestari dan Indrayati (2020) menunjukkan bahwa pekerjaan yang bersinggungan dengan “lingkungan emosional yang intens dapat meningkatkan risiko stres karena pekerja harus senantiasa menjaga keseimbangan antara tuntutan empati dan kebutuhan untuk mengontrol perasaan pribadi” (hlm. 112). Pekerjaan dalam lingkungan emosional yang intens memaksa pekerja untuk menjaga keseimbangan antara empati dan kontrol perasaan, sehingga meningkatkan risiko stres. Ketika staf harus merekam momen-momen paling sensitif seperti tangisan keluarga, ritual keagamaan terakhir, atau prosesi pelepasan jenazah, tekanan emosional dapat mencapai titik yang memberatkan. Bahkan seorang staf Khoerul Sobri (29 tahun), mengatakan, *“Kadang pulang itu rasanya kosong. Bukan capek fisik saja, tapi kayak dibawa sedihnya sampai rumah.”* Temuan tersebut memberikan gambaran bahwa staf dokumentasi berada pada posisi yang rentan, khususnya ketika harus merekam momen-momen sensitif, seperti tangisan keluarga, ritual keagamaan terakhir, dan prosesi pelepasan jenazah.

Selain tekanan emosional, aspek fisik dari pekerjaan juga menjadi pemicu stres yang signifikan. Aktivitas kerja yang tidak mengenal pola waktu tetap menyebabkan staf harus selalu berada dalam kondisi siaga. Jadwal prosesi yang sering kali berubah mendadak mengharuskan staf mengikuti alur kegiatan yang panjang dan melibatkan perpindahan lokasi secara cepat, mulai dari area persemayaman, tempat ibadah, hingga lokasi kremasi. Dwiki Santoso (28 tahun) mengungkapkan, *“Kadang dari pagi sampai malam berdiri terus. Bawa kamera, tripod, belum lagi harus lari kecil kalau prosesi pindah tempat. Badan tuh rasanya pegal semua.”* Dalam penelitian Prakoso dan Hidayati (2021) dijelaskan bahwa “beban kerja yang tidak stabil dan menuntut kesiapan optimal sepanjang waktu merupakan salah satu faktor utama munculnya stres kerja pada profesi berbasis operasional langsung” (hlm. 55). Observasi lapangan menunjukkan bahwa kondisi serupa dialami oleh staf Sentra Medika, terutama bagi mereka yang juga bertugas bersama mitra HIP Funeral Service, sehingga intensitas kelelahan fisik dan mental menjadi semakin besar.

Di sisi lain, stres kerja juga muncul dari pola kerja yang tidak teratur. Tidak adanya kepastian jam kerja membuat staf harus berada dalam kondisi stand-by setiap saat. Panggilan mendadak pada malam hari atau pergantian jadwal tanpa pemberitahuan panjang menjadi situasi yang sering terjadi. Husain Jalaluddin (24 tahun) menuturkan, *“Kadang baru pulang jam sepuluh malam, paginya jam enam udah dipanggil lagi. Jadi kayak nggak ada jam tetap. Mau istirahat pun susah.”* Pola kerja seperti ini mengganggu ritme biologis pekerja dan dapat menurunkan ketahanan fisik maupun mental. Ketidakpastian jadwal juga membuat staf harus selalu siap secara teknis dan psikologis, sehingga menambah beban stres yang sifatnya akumulatif.

Di samping tuntutan emosional dan fisik, tekanan lain muncul dari standar profesionalitas yang tinggi. Tekanan profesionalitas menambah lapisan stres lain yang tidak kalah signifikan. Pekerjaan dokumentasi dalam konteks kematian menuntut kombinasi ketelitian teknis, sensitivitas sosial, dan pemahaman mendalam terhadap ritual budaya dan keagamaan.

Kesalahan teknis sekecil apa pun—misalnya mengambil gambar pada waktu atau sudut yang kurang tepat—dapat memunculkan teguran dari keluarga atau pihak pemimpin prosesi. Dalam wawancara, Arpin (40 tahun) menjelaskan, *“Kalau salah ambil angle atau telat ambil momen, keluarga bisa komplain. Kita jadi takut salah, padahal situasinya kadang chaos.”* Rachmawati (2022) menegaskan bahwa profesi yang menuntut ketelitian teknis sekaligus sensitivitas sosial dalam waktu bersamaan berpotensi memunculkan stres kerja karena pekerja harus melakukan kontrol perilaku yang sangat ketat. Mereka tidak hanya dituntut mahir secara teknis, tetapi juga harus memahami norma budaya, aturan keagamaan, dan sensitivitas keluarga duka. Situasi ini menciptakan tekanan ganda: mempertahankan kualitas visual sekaligus menjaga etika dan privasi emosional keluarga duka.

Aspek tekanan emosional dalam profesi ini selaras dengan pendapat Handayani (2020) yang menyatakan bahwa *“situasi kerja yang menuntut empati tinggi dan paparan berulang terhadap pengalaman emosional orang lain dapat memperbesar risiko stres kerja”* (hlm. 74). Pekerjaan mendokumentasikan suasana duka, terutama ketika keluarga berada dalam kondisi kehilangan yang sangat berat, menciptakan tekanan batin yang tidak bisa dihindari, bahkan bagi staf yang telah berpengalaman sekalipun. Sementara itu, dari sudut pandang beban fisik, penelitian Prakoso dan Hidayati (2021) mempertegas bahwa ketidakteraturan ritme kerja dan tingginya tuntutan operasional menyebabkan pekerja rentan mengalami kelelahan kronis yang berujung pada stres. Dalam konteks penelitian ini, staf dokumentasi sering menghadapi hari-hari dengan jadwal tidak menentu, prosesi yang berlangsung lama, serta mobilitas tinggi dalam satu rangkaian kegiatan. Tekanan profesionalitas juga tidak dapat dipisahkan dari fenomena stres kerja. Robbins dan Judge (2017) mengemukakan bahwa stres sering kali muncul ketika tuntutan pekerjaan melampaui kemampuan individu dalam mengelolanya. Temuan tersebut tercermin dalam pengalaman staf dokumentasi yang sering kali berada pada posisi krusial: mengabadikan momen penting namun tetap harus menjaga etika, kesopanan, dan sensitivitas terhadap tradisi keagamaan keluarga duka.

Dengan demikian, hasil analisis tematik menunjukkan bahwa stres kerja pada staf dokumentasi muncul melalui tiga bentuk utama: (1) beban fisik akibat tugas yang menuntut mobilitas tinggi dan penggunaan peralatan berat, (2) tekanan emosional yang bersumber dari paparan suasana duka yang intens, dan (3) pola kerja tidak teratur yang mempengaruhi keseimbangan hidup dan ritme istirahat. Temuan ini didukung oleh pernyataan Putra dan Asmara (2021) bahwa layanan duka memiliki karakteristik beban emosional tinggi yang dapat memicu kelelahan emosional (*emotional exhaustion*).

Meskipun demikian, beberapa staf menginterpretasikan stres sebagai bagian dari dinamika kerja yang dapat memberikan dorongan positif. Beberapa menyatakan bahwa tekanan tersebut justru membentuk ketangguhan dan meningkatkan kedisiplinan kerja. Khoerul Sobri (29 tahun), yang sudah bekerja lebih dari lima tahun, mengatakan, *“Awal-awal memang berat, tapi lama-lama jadi terbiasa. Tekanan itu malah bikin kita makin kuat dan profesional.”* Pemahaman ini sejalan dengan teori eustress yang dikemukakan oleh Sutarto (2021), bahwa stres dapat memberikan manfaat apabila dikelola dengan baik dan diubah menjadi energi positif untuk meningkatkan kinerja. Tekanan yang mereka alami justru membentuk kedisiplinan, ketahanan emosional, dan kemampuan adaptasi yang lebih baik dari waktu ke waktu. Secara keseluruhan, dinamika stres kerja dalam profesi dokumentasi di lingkungan rumah duka dan krematorium menunjukkan bahwa stres tidak hanya berfungsi sebagai tantangan psikologis, tetapi juga berperan sebagai proses pembelajaran yang memperkuat ketangguhan dan profesionalisme staf. Tekanan yang berasal dari aspek emosional, fisik, dan etis membentuk kerangka pengalaman yang kompleks, namun sekaligus memberikan kontribusi terhadap perkembangan kapasitas individu dalam menghadapi situasi kerja yang sensitif dan penuh tuntutan.

Secara keseluruhan, dinamika stres kerja pada staf dokumentasi Sentra Medika menunjukkan bahwa stres bukan hanya hambatan psikologis, tetapi juga bagian dari proses pembelajaran profesional. Tekanan emosional, fisik, dan etis menciptakan kondisi kerja yang sarat tantangan, namun pada saat yang sama membangun kapasitas adaptasi, kedewasaan emosional, dan ketangguhan profesional staf. Stres dalam konteks ini menjadi bagian integral dari pengalaman kerja yang membentuk kualitas layanan dokumentasi yang sensitif, bermartabat, dan profesional bagi keluarga yang sedang berduka.

Peran Dukungan Sosial terhadap Kesejahteraan Psikologis

Dukungan sosial menjadi salah satu faktor utama yang mendukung kesejahteraan psikologis staf dokumentasi di Rumah Duka, Krematorium, dan Rumah Abu Sentra Medika Cibinong. Berdasarkan wawancara mendalam, para staf menggambarkan bahwa hubungan kerja di lingkungan tersebut bukan sekadar hubungan profesional, melainkan telah berkembang menjadi hubungan sosial yang menyerupai keluarga. Dukungan sosial ini tampak dalam bentuk perhatian, bantuan emosional, kerja sama saat menghadapi beban kerja tinggi, serta fleksibilitas yang diberikan pemilik usaha agar staf dapat beristirahat ketika mengalami kelelahan fisik maupun emosional. Berdasarkan teori House (1981, dalam Fitria, 2021), dukungan sosial terdiri atas empat jenis: dukungan emosional, informasional, instrumental, dan evaluatif (appraisal). Dalam konteks staf dokumentasi, dukungan emosional (misalnya, rekan memberikan telinga yang mendengarkan, pujian, atau penguatan moral) dan dukungan instrumental (misalnya, bantuan fisik atau pengaturan ulang tugas ketika seseorang kelelahan) menjadi bentuk dukungan yang paling sering muncul. Hal ini terlihat ketika pemilik usaha memberi izin istirahat jika staf merasa kelelahan usai prosesi, serta ketika rekan kerja membantu menyelesaikan tugas dokumentasi agar beban tidak menumpuk pada satu orang saja.

Dukungan sosial semacam ini bukan hanya meringankan beban kerja secara fisik, tetapi juga memperkuat rasa dihargai dan diterima secara emosional oleh staf. Situasi ini memperkuat perasaan psikologis positif seperti rasa aman, hubungan yang harmonis, dan penghargaan terhadap keberadaan diri dalam tim. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian Wibowo dan Handayani (2022), yang menyatakan bahwa “dukungan sosial dari lingkungan kerja memiliki kontribusi signifikan terhadap peningkatan kesejahteraan psikologis karyawan, terutama pada pekerjaan yang menuntut intensitas emosional tinggi” (Wibowo & Handayani, 2022: 117). Lebih dari itu, dukungan sosial tampaknya juga memainkan peran protektif terhadap stres. Misalnya, Khoerul Sobri (29 tahun) mengungkapkan bahwa rekan kerja sering menjadi tempat baginya untuk mencurahkan emosi setelah prosesi yang penuh isak: *“Kalau habis liputan yang berat, biasanya teman-teman nanya dulu, ‘lu gapapa?’ Terus mereka bantu nenangin. Kadang cuma didengerin aja udah enak banget rasanya.”* Kutipan ini menunjukkan peran dukungan emosional sebagai katup pelepas tekanan psikologis yang dialami staf, sekaligus membangun rasa dipahami dan tidak sendirian dalam menghadapi beban emosional pekerjaan. Dukungan seperti ini sangat penting dalam pekerjaan yang sarat tekanan emosional, khususnya ketika berhadapan dengan situasi kematian dan duka yang mendalam. Menurut penelitian oleh Pratiwi (2020), “dukungan sosial di tempat kerja bisa berfungsi sebagai buffer terhadap stres, sehingga individu lebih mampu mempertahankan kesejahteraan psikologis meskipun berada dalam situasi tekanan tinggi”. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial dari rekan kerja dan pemilik usaha merupakan komponen kritis dalam menjaga kesejahteraan psikologis staf dokumentasi di lingkungan kerja jasa kematian. Dukungan ini tidak hanya menyediakan bantuan praktis, tetapi juga menciptakan rasa komunitas dan saling peduli yang sangat penting dalam konteks pekerjaan dengan beban emosional yang besar.

Selain itu, dukungan instrumental juga menjadi aspek krusial dalam menjaga kesejahteraan psikologis staf dokumentasi. Dukungan ini terwujud dalam bentuk bantuan fisik, pengaturan ulang jadwal, hingga pergantian shift untuk mencegah kelelahan berkepanjangan.

Arpin (40 tahun), salah satu staf senior, menjelaskan bagaimana pemilik usaha memberikan fleksibilitas kepada staf yang tampak letih: *“Bos itu ngerti banget kondisi kita. Kalau habis acara panjang dan keliatan capek, biasanya langsung bilang, ‘kamu istirahat dulu, nanti yang lain backup.’ Itu sangat membantu, apalagi kalau badan udah benar-benar drop.”* Hal ini menunjukkan bahwa dukungan instrumental tidak hanya meringankan beban kerja secara langsung, tetapi juga memperkuat rasa dihargai dan diperhatikan sebagai individu, bukan sekadar pekerja.

Dukungan informasional juga terlihat kuat, terutama antara staf senior dan staf yang lebih muda. Dwiki Santoso (28 tahun) menggambarkan bahwa staf yang lebih berpengalaman sering memberikan arahan teknis atau strategi agar pekerjaan dapat dilakukan dengan lebih efisien dan tidak terlalu menguras energi: *“Yang senior sering banget ngajarin trik biar kerja lebih cepet. Misalnya cara ambil angle biar nggak perlu ngulang banyak kali. Itu bikin kerjaan jadi lebih ringan.”* Pemberian informasi dan saran teknis ini berfungsi sebagai bentuk dukungan yang meningkatkan kompetensi kerja sekaligus mengurangi stres terkait tuntutan performa. Bahkan beberapa staf menyatakan bahwa dukungan sosial berfungsi sebagai benteng utama untuk melindungi mereka dari kelelahan emosional yang sering muncul akibat intensitas pekerjaan. Husain Jalaluddin (24 tahun) menceritakan bagaimana ia terbantu oleh kehadiran rekan-rekan yang dapat dipercaya: *“Kadang pas lihat keluarga yang sedih banget, saya ikut dibawa. Tapi setelah itu biasanya teman-teman bilang, ‘ngopi dulu yuk,’ terus cerita-cerita. Itu yang bikin saya kuat lagi.”* Interaksi sederhana seperti mengajak berbicara atau beristirahat sejenak menunjukkan bahwa dukungan sosial dapat berfungsi sebagai mekanisme regulasi emosional yang sangat efektif.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pandangan Wibowo dan Handayani (2022), yang menyatakan bahwa dukungan sosial di lingkungan kerja memiliki kontribusi signifikan dalam meningkatkan kesejahteraan psikologis, terutama pada pekerjaan yang memiliki risiko kelelahan emosional tinggi. Dalam konteks pekerjaan dokumentasi prosesi kematian yang membutuhkan sensitivitas emosional dan ketahanan psikologis tinggi, dukungan sosial menjadi elemen yang tidak tergantikan. Ketika seseorang menghadapi tekanan intens, dukungan dari rekan dan pemilik usaha berperan sebagai “buffer” atau pelindung, sebagaimana dikemukakan oleh Pratiwi (2020) bahwa “dukungan sosial berfungsi sebagai penyangga terhadap stres, membuat individu mampu mempertahankan kondisi psikologis yang stabil meskipun berada dalam tekanan.”

Secara keseluruhan, dukungan sosial menjadi fondasi penting dalam menjaga stabilitas psikologis staf dokumentasi. Dukungan ini tidak hanya mencakup bantuan praktis atau teknis, tetapi juga dukungan emosional yang menciptakan rasa kebersamaan, saling peduli, dan solidaritas yang tinggi. Kondisi tersebut menjadi modal psikologis utama yang memungkinkan para staf untuk menjalankan pekerjaan yang berat secara emosional dengan tetap menjaga keseimbangan mental dan profesionalisme. Dukungan sosial yang kuat membuat para staf mampu menghadapi situasi kerja yang penuh tekanan, mempertahankan motivasi, serta menjalankan tugas dengan rasa empati dan solidaritas yang tinggi.

Faktor Penyebab Stres Kerja pada Staf Dokumentasi

Dalam kajian mengenai dinamika pekerjaan dokumentasi di lingkungan rumah duka dan krematorium, pemahaman terhadap faktor pemicu stres kerja menjadi aspek penting untuk menginterpretasikan bagaimana staf menghadapi tuntutan emosional dan profesional yang kompleks. Interaksi antara karakteristik pekerjaan, kondisi psikososial, serta ritme operasional yang tidak stabil menunjukkan bahwa stres kerja bukan hanya fenomena individual, tetapi merupakan konsekuensi dari struktur pekerjaan yang sarat muatan emosional dan teknis. Oleh karena itu, analisis mengenai faktor penyebab stres menjadi landasan untuk menilai beban psikologis yang dialami staf serta potensi dampaknya terhadap performa kerja dan

kesejahteraan mental. Temuan lapangan menunjukkan bahwa terdapat empat faktor utama yang berkontribusi terhadap munculnya stres kerja, yaitu tuntutan performa tinggi, tekanan emosional dari suasana duka, pola kerja yang tidak dapat diprediksi, serta kelelahan fisik berkepanjangan.

Faktor pertama yang secara konsisten muncul adalah tuntutan performa tinggi. Pekerjaan dokumentasi dalam prosesi kematian tidak menyediakan ruang untuk kesalahan atau kesempatan mengulang, karena setiap momen memiliki nilai emosional dan simbolik yang tidak dapat diulang kembali. Seorang staf menegaskan, *“Nggak mungkin kita bilang ‘ulang lagi ya’, jadi harus langsung bagus. Kalau sampai miss momen penting, keluarga bisa kecewa,”* Husain Jalaluddin (24 tahun). Pernyataan ini menunjukkan tekanan performatif yang dialami staf untuk menghasilkan dokumentasi yang sempurna dalam satu kali pengambilan. Tuntutan tersebut semakin berat karena staf bekerja dalam kondisi emosional yang tidak stabil dan waktu yang terbatas. Bahkan, salah satu staf menggambarkan bahwa ketegangan tersebut kerap berpengaruh pada kondisi fisiknya, *“Kadang tangan gemetar sendiri karena takut salah fokus atau goyang... apalagi kalau suasana sudah sedih banget,”* Khoerul Sobri (29 tahun). Tekanan performa ini sejalan dengan temuan Nugroho (2020) yang menyatakan bahwa ekspektasi tinggi dalam pekerjaan visual profesional dapat meningkatkan beban mental dan risiko stres kerja.

Faktor kedua yang sangat dominan adalah tekanan emosional dari lingkungan berkabung. Staf dokumentasi setiap hari berinteraksi dengan keluarga yang sedang kehilangan, sehingga mereka terpapar emosi kesedihan mendalam secara berulang. Aktivitas dokumentasi kematian menempatkan staf dalam situasi psikologis yang intens, karena setiap hari mereka harus menyaksikan ekspresi kesedihan mendalam, proses perpisahan, serta ritual agama yang sarat emosi. Kondisi ini memicu kelelahan emosional (emotional exhaustion) akibat usaha staf menjaga keseimbangan antara empati dan profesionalitas. Salah satu staf mengatakan, *“Kalau lihat keluarga sedih banget, itu ikut dibawa... tapi kita harus tetap fokus. Kadang pulang kerja rasanya kosong,”* Dwiki Santoso (28 tahun). Staf lainnya mengungkapkan tekanan yang lebih besar ketika prosesi melibatkan kematian anak atau orang usia muda, *“Paling berat kalau yang meninggal masih muda. Suasananya itu beda... kita jadi ikut tertekan juga,”* (Arpin, 40 tahun). Tekanan emosional semacam ini selaras dengan pandangan Suharnan (2019) bahwa paparan emosi intens secara berulang dapat menimbulkan stres kronis dan mengurangi kapasitas pengendalian diri pekerja. Sejalan dengan itu, Suharnan (2019) menjelaskan bahwa “pekerjaan yang menuntut kontrol emosi terus-menerus dapat menimbulkan kelelahan emosional yang terakumulasi dan memicu stres kerja kronis” (hlm. 52). Situasi ini menunjukkan bahwa bukan hanya intensitas peristiwa duka yang menjadi pemicu stres, tetapi juga sifat repetitif dari paparan emosional tersebut yang menimbulkan tekanan psikologis jangka panjang.

Selain aspek emosional, ketidakpastian ritme kerja juga memiliki kontribusi signifikan dalam sumber stres signifikan bagi staf dokumentasi. Karakteristik pekerjaan yang bersifat siap-siaga atau *on-call* membuat staf harus selalu berada dalam keadaan siap bekerja kapan pun dibutuhkan—baik pada malam hari, dini hari, maupun akhir pekan. Ketidakpastian jadwal ini menghambat terbentuknya struktur rutinitas yang stabil dan dapat mengganggu keseimbangan kehidupan pribadi. Salah satu staf menyebutkan, *“Kadang tengah malam dipanggil, ya tetap jalan. Kita nggak bisa nolak karena keluarga duka butuh dokumentasi lengkap,”* Khoerul Sobri (29 tahun). Staf lain menambahkan, *“Tidak ada jam pasti. Hari ini bisa kosong, besok bisa tiga kali prosesi. Kita harus siap setiap saat,”* (Husain Jalaluddin, 24 tahun). Sari dan Wulandari (2021) mengemukakan bahwa “ketidakpastian jadwal kerja merupakan salah satu faktor stres yang paling dominan dalam profesi layanan berbasis permintaan, terutama ketika pekerja harus tersedia dalam waktu yang tidak menentu” (hlm. 90). Kondisi ini juga diperkuat oleh pengakuan staf bahwa mereka sering mengalami kelelahan akibat rangkaian prosesi yang berlangsung lama tanpa kepastian durasi kerja.

Faktor keempat yang turut memperparah stres kerja adalah kelelahan fisik berkepanjangan. Pekerjaan ini tidak sekadar mengambil gambar atau video, tetapi juga menuntut kepekaan terhadap norma sosial, ritual keagamaan, serta penghormatan terhadap privasi keluarga duka. Kesalahan kecil dalam teknis ataupun etika dokumentasi dapat berpotensi menimbulkan komplain atau ketidaknyamanan bagi keluarga. Dokumentasi prosesi kematian melibatkan perpindahan cepat, durasi prosesi yang panjang, serta penggunaan alat-alat berat seperti kamera, tripod, dan stabilizer. Kelelahan fisik yang tidak diimbangi pemulihan memadai dapat memperburuk kondisi psikologis staf. Salah satu staf menjelaskan, *“Beban kamera berat, apalagi kalau prosesi keliling... bisa sampai 4-5 jam bawa kamera tanpa berhenti,”* (Arpin, 40 tahun). Staf lain menggambarkan dampak jangka panjangnya, *“Kalau lagi banyak prosesi, pinggang sama bahu suka sakit. Kadang besoknya masih pegal tapi tetap masuk kerja,”* Khoerul Sobri (29 tahun). Nugroho (2020) menegaskan bahwa *“beban kerja yang berat dan ekspektasi untuk menghasilkan pekerjaan yang sempurna dapat memicu tekanan mental yang signifikan dan meningkatkan risiko stres kerja”* (hlm. 41). Dalam praktiknya, staf sering menggambarkan bahwa mereka berada pada situasi *“tidak boleh salah,”* mengingat setiap momen yang merekaabadikan memiliki nilai emosional dan simbolis yang tinggi. Kondisi ini sejalan dengan pernyataan Gunawan (2020) bahwa kelelahan fisik berperan sebagai katalis stres psikologis, terutama pada profesi yang menuntut mobilitas tinggi dan intensitas kerja yang panjang yang harus berpindah dari satu lokasi ke lokasi lain dengan cepat, mengikuti alur prosesi tanpa jeda yang cukup.

Secara keseluruhan, keempat faktor tersebut tidak bekerja secara terpisah, melainkan membentuk pola stres yang bersifat kumulatif dan saling memperkuat. Tekanan emosional dapat meningkatkan persepsi terhadap tuntutan performa, sementara ritme kerja tidak menentu memperburuk kondisi fisik yang sudah lelah. Ketiga aspek ini kemudian memperbesar kemungkinan munculnya stres kronis yang berpotensi mengancam kesejahteraan psikologis staf dalam jangka panjang. Temuan ini mendukung kajian Sari (2020) dan Suharnan (2019) bahwa pekerjaan yang melibatkan kontak emosional intens, ekspektasi performa tinggi, serta ritme kerja tidak stabil cenderung memiliki risiko stres kerja lebih besar dibandingkan pekerjaan teknis lainnya. Oleh karena itu, dukungan sosial, manajemen beban kerja, serta pelatihan regulasi emosi diperlukan untuk menjaga ketahanan psikologis staf dokumentasi agar tetap dapat menjalankan tugasnya secara optimal.

Pemberian informasi dan saran teknis ini berfungsi sebagai bentuk dukungan yang meningkatkan keterampilan staf, mengurangi risiko kesalahan, dan membantu mereka menjalankan tugas dengan lebih percaya diri. Dukungan informasional semacam ini berperan penting dalam meminimalkan stres karena staf tidak harus menghadapi tugas yang kompleks seorang diri, melainkan mendapatkan arahan yang jelas dari rekan yang lebih berpengalaman. Selain itu, dukungan evaluatif berupa umpan balik konstruktif dari pemilik usaha maupun sesama staf juga memberikan manfaat signifikan dalam memperkuat *psychological well-being*. Umpan balik yang disampaikan dengan cara positif membantu staf memahami kelebihan serta area yang dapat dikembangkan tanpa merasa disalahkan atau tertekan. Bentuk dukungan ini memberikan ruang bagi staf untuk bertumbuh secara profesional, meningkatkan rasa kompeten, dan memperkuat harga diri mereka. Dengan demikian, keseluruhan dukungan sosial—baik emosional, instrumental, informasional, maupun evaluatif—berperan sebagai fondasi utama dalam menjaga kesejahteraan psikologis staf dokumentasi, memungkinkan mereka untuk tetap stabil secara mental meskipun bekerja dalam lingkungan yang sarat tekanan emosional dan tuntutan fisik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kesejahteraan psikologis dan faktor penyebab stres kerja pada staf dokumentasi di Rumah Duka, Krematorium, dan Rumah Abu Sentra Medika Cibinong, dapat disimpulkan bahwa pekerjaan dokumentasi prosesi kematian memiliki kompleksitas psikologis, teknis, dan fisik yang lebih tinggi dibandingkan profesi dokumentasi pada umumnya. Staf bekerja dalam lingkungan emosional yang intens, menghadapi ekspresi kesedihan keluarga duka, tuntutan hasil dokumentasi yang sempurna, serta ritme kerja yang tidak dapat diprediksi. Temuan menunjukkan bahwa empat faktor utama memicu stres kerja, yaitu tuntutan performa tinggi, tekanan emosional dari lingkungan berkabung, ketidakpastian jadwal kerja, dan kelelahan fisik berkepanjangan. Keempat faktor tersebut saling berinteraksi dan menyebabkan akumulasi stres yang berpotensi mengganggu kesejahteraan psikologis apabila tidak diimbangi dengan mekanisme pemulihan yang memadai.

Meskipun menghadapi tekanan yang berat, kesejahteraan psikologis staf tetap terjaga karena adanya dukungan sosial yang kuat dari rekan sesama staf maupun pemilik usaha. Dukungan sosial yang muncul berupa dukungan emosional, instrumental, informasional, dan evaluatif, yang secara keseluruhan berfungsi sebagai faktor protektif terhadap stres. Hubungan antarstaf yang erat, kemudahan dalam meminta bantuan, fleksibilitas dalam pengaturan tugas, serta kesempatan untuk beristirahat ketika kelelahan berperan penting dalam menjaga stabilitas emosi dan meningkatkan ketahanan psikologis staf. Dengan demikian, dukungan sosial terbukti menjadi elemen penting dalam menjaga psychological well-being dan kemampuan adaptasi staf terhadap tekanan pekerjaan sehari-hari.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kesejahteraan psikologis dan stres kerja pada staf dokumentasi di Rumah Duka, Krematorium, dan Rumah Abu Sentra Medika Cibinong, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kondisi psikologis, kenyamanan kerja, serta kualitas pelayanan dokumentasi secara keseluruhan. Pertama, institusi perlu memperkuat sistem dukungan sosial internal yang telah menjadi kekuatan utama bagi staf. Dukungan tersebut dapat diformalkan melalui penyusunan mekanisme pendampingan (mentoring) antara staf senior dan junior, forum diskusi rutin mengenai pengalaman kerja, serta penguatan komunikasi interpersonal untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman secara emosional. Keberadaan sistem dukungan yang terstruktur akan membantu staf mengatasi tekanan emosional sehari-hari dan memberikan rasa kebersamaan yang lebih stabil.

Kedua, diperlukan pengaturan jadwal kerja yang lebih proporsional agar beban kerja tidak menumpuk pada individu tertentu. Meskipun sifat pekerjaan bersifat on-call, manajemen dapat menerapkan sistem rotasi shift, pembagian giliran panggilan darurat, atau penyusunan daftar kesiapsiagaan yang lebih terkoordinasi. Upaya ini bertujuan untuk mengurangi kelelahan fisik yang berkelanjutan dan memberikan kesempatan pemulihan yang memadai, terutama setelah prosesi panjang yang berlangsung selama beberapa jam tanpa jeda. Ketiga, institusi disarankan memberikan pelatihan terkait manajemen stres, pengelolaan emosi, dan teknik coping adaptif seperti latihan pernapasan, mindfulness, serta keterampilan komunikasi asertif. Pelatihan ini penting untuk membekali staf dengan kemampuan menghadapi paparan emosional intens dan menjaga stabilitas psikologis dalam jangka panjang.

Keempat, penyediaan fasilitas yang mendukung pemulihan fisik dan mental juga sangat diperlukan, seperti ruang istirahat yang lebih nyaman, peralatan kerja yang ergonomis dan lebih ringan, serta waktu istirahat terjadwal setelah prosesi panjang. Institusi juga dapat mempertimbangkan akses layanan konseling psikologis berkala agar staf memiliki ruang untuk mengevaluasi kondisi emosionalnya. Kelima, evaluasi rutin terhadap kondisi kerja dan kesejahteraan staf perlu dilakukan untuk memastikan bahwa potensi stres dapat terdeteksi

sejak dini. Evaluasi dapat dilakukan melalui survei internal, wawancara berkala, atau pengisian instrumen penilaian stres kerja.

Institusi perlu menjaga komunikasi dua arah yang terbuka antara pemilik usaha, manajemen, dan staf. Komunikasi yang efektif memungkinkan staf menyampaikan hambatan, kebutuhan, atau keluhan secara langsung, serta memberikan kesempatan bagi manajemen untuk meresponsnya secara cepat dan tepat. Lingkungan kerja yang responsif dan partisipatif terbukti berpengaruh positif terhadap kesejahteraan psikologis dan motivasi kerja. Dengan penerapan rekomendasi tersebut, diharapkan staf dokumentasi dapat bekerja dengan kondisi psikologis yang lebih stabil, tingkat stres yang lebih rendah, serta performa kerja yang konsisten sehingga kualitas layanan dokumentasi di lingkungan rumah duka dan krematorium dapat terus meningkat secara berkelanjutan. Jika diperlukan, saya dapat menambahkan bagian “Implikasi Penelitian” atau “Keterbatasan Penelitian” agar artikel lebih lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fitria, L. (2021). Dukungan sosial dan kesejahteraan psikologis: Tinjauan teori House. *Jurnal Psikologi Sosial*, 13(2), 45-58.
- Fitria, N. (2021). *Dukungan Sosial dan Dampaknya terhadap Kesejahteraan Pekerja*. Jakarta: Prenada Media.
- Gunawan, A. (2020). Dampak kelelahan fisik terhadap stres kerja pada pekerja layanan publik. *Jurnal Kesehatan Kerja Indonesia*, 5(2), 63-72.
- Gunawan, R. (2020). Kelelahan kerja dan dampaknya terhadap stres pada pekerja layanan publik. *Jurnal Kesehatan dan Psikologi Kerja*, 7(2), 60-72.
- Handayani, R. (2020). Pengaruh tuntutan emosional terhadap stres kerja pada pekerja layanan sosial. *Jurnal Psikologi Terapan*, 8(2), 70-80.
- Hidayat, A. (2022). Pengaruh dukungan sosial dan budaya organisasi terhadap kesejahteraan psikologis karyawan. *Jurnal Psikologi dan Kesehatan*, 10(2), 89-102.
- House, J. S. (1981). *Work Stress and Social Support*. Addison-Wesley. (Dikutip dalam Fitria, 2021).
- Lestari, M., & Indrayati, A. (2020). Dinamika stres kerja pada pekerjaan yang berbasis empati tinggi. *Jurnal Empati*, 12(1), 110-118.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis*. California: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Pearson Education.
- Nugroho, D. (2020). Beban kerja dan tuntutan profesional terhadap stres kerja pada pekerja layanan publik. *Jurnal Psikologi Terapan*, 8(1), 35-47.
- Nugroho, R. (2020). Tekanan kerja dan ekspektasi profesional dalam profesi berbasis layanan. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 8(1), 38-46.
- Oktaviani, R. (2020). Penguasaan lingkungan sebagai faktor penentu kesejahteraan psikologis. *Jurnal Psikologi Nusantara*, 6(2), 145-158.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. California: Sage Publications.
- Prakoso, D., & Hidayati, S. (2021). Beban kerja tidak teratur dan dampaknya terhadap kesehatan mental pekerja operasional. *Jurnal Manajemen Kinerja*, 9(1), 50-58.
- Pramesti, D., & Mulyana, A. (2019). Kelelahan emosional pada pekerja layanan publik. *Jurnal Intervensi Psikologi*, 11(1), 108-120.
- Pratiwi, R. (2020). Efek buffer dukungan sosial terhadap stres kerja di lingkungan pekerjaan intens emosional. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 9(1), 78-90.

- Pratiwi, R. (2021). Peran dukungan sosial dalam menurunkan stres kerja dan meningkatkan kesejahteraan psikologis karyawan. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 8(1), 55-67.
- Prayoga, A. (2020). Dinamika stres emosional pada pekerja layanan kemanusiaan. *Jurnal Psikologi Klinis dan Kesehatan Mental*, 9(2), 105-118.
- Rachmawati, D. (2022). Sensitivitas sosial dan tantangan profesional dalam pekerjaan berisiko tinggi. *Jurnal Ilmu Perilaku*, 15(2), 60-70.
- Rahmawati, F., & Astuti, W. (2021). Tuntutan profesional dan dampaknya terhadap stres kerja dalam bidang pelayanan publik. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 6(1), 60-72.
- Rini, D., & Suryani, N. (2023). Analisis stres kerja pada tenaga logistik rumah sakit dan dampaknya terhadap kesehatan mental. *Jurnal Innovative*, 5(3), 112-120.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Perilaku Organisasi* (Edisi 16). Jakarta: Salemba Empat.
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069-1081.
- Sari, M., & Wulandari, S. (2021). Pengaruh ketidakpastian jadwal kerja terhadap tingkat stres pada pekerja sektor jasa. *Jurnal Manajemen dan Kinerja*, 12(2), 85-95.
- Setiyowati, L. (2018). Regulasi emosi dan dampaknya pada kesejahteraan pekerja. *Jurnal Psikologi dan Kesehatan Mental*, 7(1), 80-95.
- Siregar, D. (2022). Pengaruh jam kerja tidak teratur terhadap stres kerja pegawai sektor pelayanan. *Jurnal Kesehatan Kerja Indonesia*, 4(1), 75-86.
- Spradley, J. P. (2016). *Participant Observation*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharnan. (2019). Kelelahan emosional pada pekerja dengan tuntutan emosi tinggi. *Jurnal Psikologi Klinis Indonesia*, 6(1), 48-57.
- Sutarto, J. (2021). *Psikologi Stres dan Motivasi Kerja*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Todaga, A., & Wijono, S. (2023). Hubungan antara stres kerja dan kesejahteraan psikologis pada karyawan. *Jurnal Kuras Institute of Behavioral Science*, 3(2), 75-84.
- Utami, R. (2020). Pengaruh psychological well-being terhadap work engagement pada karyawan. *Acta Psychologia*, 8(1), 12-20.
- Wibowo, A., & Handayani, M. (2022). Hubungan dukungan sosial lingkungan kerja dengan kesejahteraan psikologis karyawan. *Jurnal Manajemen SDM dan Psikologi Kerja*, 11(3), 110-125.
- Wijayanti, S. (2020). Stres kerja dan dampaknya terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Psikologi Industri & Organisasi*, 8(1), 39-48.
- Wulandari, E. (2021). Efektivitas konseling dan pelatihan manajemen stres terhadap peningkatan kesejahteraan psikologis pekerja. *Jurnal Kesehatan dan Psikologi Kerja*, 9(4), 134-146.
- Wulandari, S., & Nurhidayah, I. (2020). Dimensi psychological well-being menurut Ryff dalam konteks pekerjaan. *Jurnal Psikologi Indonesia*, 12(3), 203-215.
- Yuniarti, S. (2021). Dukungan sosial sebagai prediktor kesejahteraan psikologis. *Persona: Jurnal Psikologi Indonesia*, 10(1), 49-59.