

Seminar *Online* Pelayanan Bank X di Masa Pandemi Covid-19

Dwike Natalia¹, Natasha Elsy Tanton², Shinta Selvia³, Theodorus Pandu Santoso⁴,
Vidia Aprilia Safitri⁵, Honey Wahyuni Sugiharto Elgeka⁶

^{1,2,3,4,5,6}Universitas Surabaya

⁶honeywahyuni@staff.ubaya.ac.id

Received: 3 November 2020; Revised: 7 September 2021; Accepted: 6 November 2021

Abstract

The COVID-19 virus has been declared as a global pandemic that happens worldwide. As a result, many sectors were affected, including the banking sector. Based on the results of initial interviews with the frontline at Bank X, it was found that during the COVID-19 pandemic, the work environment had been changed and give an impact on the ways of working which raises new problems for employees. These problems include concerns about the contagion of the virus, feeling afraid of being considered impolite by customers, and delays in the customer verification process because of covered by masks. These concerns could have an impact on increasing psychological distress and decreasing work performance. Therefore, the researchers held an online seminar to educate employees at Bank X about psychological distress and how to overcome them. It is hoped that the organization can pay attention to the mental health of employees, especially during a pandemic like today, so that employee performance can remain optimal.

Keywords: COVID-19; psychological distress; bank employees; frontliner

Abstrak

Virus COVID-19 telah dinyatakan sebagai pandemi global yang terjadi di seluruh dunia. Sebagai akibatnya, banyak sektor yang terkena dampaknya tak terkecuali sektor perbankan. Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan terhadap karyawan *frontliner* di Bank X ditemukan bahwa selama pandemi COVID-19 perubahan lingkungan kerja berdampak pada perubahan cara kerja yang dapat menimbulkan masalah baru bagi karyawan. Masalah tersebut seperti kekhawatiran tertular virus, takut dianggap tidak sopan oleh nasabah, dan terhambatnya proses verifikasi nasabah karena tertutup masker. Beberapa kekhawatiran tersebut dapat berdampak pada peningkatan *psychological distress* dan penurunan performa kerja. Oleh karena itu, peneliti mengadakan seminar *online* untuk mengedukasi para karyawan di Bank X mengenai *psychological distress* dan cara mengatasinya. Diharapkan agar organisasi dapat memperhatikan kesehatan mental para karyawan khususnya di masa pandemi seperti hari ini, agar kinerja karyawan bisa tetap optimal.

Kata Kunci: COVID-19; *psychological distress*; karyawan bank; *frontliner*

A. PENDAHULUAN

Wabah virus COVID-19 telah dinyatakan sebagai pandemi pada 11 Maret 2020 oleh *World Health Organization* (WHO) (WHO, 2020). Virus COVID-19 memberikan dampak yang tidak terduga pada manusia dan juga berbagai sektor (PWC, 2020). Salah satunya adalah sektor perekonomian

khususnya bidang perbankan. Hal ini dikarenakan, di tengah pandemi COVID-19 bank juga dituntut untuk perlu berinovasi agar tetap memberikan pelayanan yang terbaik bagi para nasabah. Selain itu, bank juga perlu memperhatikan karyawan untuk tetap dapat meningkatkan kinerja di tengah kondisi

lingkungan yang tidak stabil (Sembiring, Fatihudin, & Mochklas, 2020).

Bentuk peningkatan kinerja karyawan dapat teramati melalui performa kinerja yang ditunjukkan. Menurut Aamodt (2007) performa kinerja merupakan uraian deskripsi mengenai evaluasi kinerja dan standar kerja yang diharapkan dari diri karyawan. Selanjutnya, menurut Muda, Rafiki dan Harahap (2014) evaluasi dan standar kinerja yang dinilai oleh perusahaan adalah kualitas, kuantitas, pengetahuan, dan kreativitas karyawan.

Di tengah kondisi pandemi, tentunya evaluasi dan standar kinerja yang ditetapkan oleh perusahaan banyak mengalami perubahan menyesuaikan dengan kondisi lingkungan, misalnya penerapan standar kinerja yang memenuhi protokol kesehatan. Perubahan lingkungan kerja yang berubah secara drastis selama pandemi COVID-19, membuat karyawan perlu mengubah gaya kerja tanpa adanya persiapan terlebih dahulu sehingga dapat membuat kinerja karyawan (*work performance*) menjadi terganggu (Sasaki, Kuroda, Tsuno, & Kawakami, 2020).

Frontliner (customer service operation, teller, dan security) adalah salah satu bagian yang mengalami perubahan selama masa pandemi COVID-19 karena yang berhubungan langsung dengan nasabah. Selama beberapa bulan terakhir, Bank X telah menerapkan protokol kesehatan demi menjaga keamanan dan kenyamanan nasabah dan karyawan. Penerapan protokol kesehatan yang dilakukan oleh Bank X terhadap karyawan adalah mengadakan *rapid test* untuk mencegah penyebaran virus COVID-19 dan melakukan suntik vitamin C untuk menjaga imun atau daya tahan tubuh para karyawan. Selain itu, penerapan prosedur protokol kesehatan di lingkungan kerja dilakukan dengan cara seperti menyediakan *hand sanitizer*, sarung tangan, dan masker untuk para karyawan serta membuat fasilitas seperti sekat akrilik bagi karyawan *customer service operation* dan *teller*.

Namun, berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan terhadap karyawan

customer service operation dan *teller* Bank X ditemukan bahwa selama pandemi COVID-19 perubahan lingkungan kerja berdampak pada perubahan cara kerja yang dapat menimbulkan masalah baru bagi karyawan. Permasalahan pertama, munculnya kekhawatiran dalam diri karyawan yaitu takut dianggap tidak sopan karena harus bersuara lebih keras sebab terhalang masker dan sekat akrilik. Permasalahan kedua, adanya kekhawatiran dalam diri karyawan karena wajah yang tertutupi oleh masker sehingga menghambat proses verifikasi. Terakhir, kekhawatiran akan tertular virus dikarenakan meningkatnya intensitas berhadapan dengan para nasabah. Selain itu, karyawan juga merasa lelah saat berhadapan dengan nasabah yang kurang kooperatif.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa selama bekerja di tengah pandemi COVID-19, karyawan memiliki beban kerja yang lebih tinggi. Hal ini dikarenakan adanya perubahan situasi lingkungan kerja dan munculnya kekhawatiran di dalam diri karyawan. Moorthi, Muraledharan, P & R (2020) menambahkan mengenai beban kerja dari karyawan yang bekerja sebagai garda terdepan di tengah pandemi COVID-19 adalah memastikan bahwa dapat memberikan layanan tanpa gangguan kepada para nasabah. Hal ini tentunya dapat semakin menambah beban kerja yang dimiliki oleh karyawan sehingga dapat rentan mengalami stres.

Menurut Lazarus dan Folkman (1984) stres adalah sebagai bentuk respons subjektif individu terhadap suatu peristiwa yang dinilai sebagai sesuatu yang mengancam. *Psychological distress* merupakan perubahan-perubahan pada kondisi emosional yang dialami oleh individu sebagai bentuk respons terhadap situasi yang mengancam. Menurut Haines III dan Saba (disitat dalam Ismail, et al., 2015) menyatakan bahwa *psychological distress* dapat terjadi dikarenakan banyaknya peran yang dimiliki individu. Para karyawan di Bank X banyaknya peran yang dijalani, adalah sebagai ibu, ayah, suami, ataupun istri sehingga dapat rentan mengalami

Seminar Online Pelayanan Bank X di Masa Pandemi Covid-19

Dwike Natalia, Natasha Elsy Tanton, Shinta Selvia, Theodorus Pandu Santoso, Vidia Aprilia Safitri, Honey Wahyuni Sugiharto Elgeka

psychological distress. Stres di tempat kerja disebabkan oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan eksternal (Panigrahi, 2016).

Faktor internal berasal dari pola pikir dan persepsi individu terhadap lingkungan sekitarnya sedangkan faktor eksternal berasal dari beban kerja yang tinggi dan situasi. Tekanan psikologis yang terjadi di tempat kerja dapat menurunkan performa kinerja individu. Hal ini ditandai dengan meningkatnya ketidakhadiran serta ketidakpuasan kerja (Hardy, Woods, & Wall, 2003). Menurut penelitian Sasaki, Kuroda, Tsuno, & Kawakami (2020) cara yang dapat dilakukan perusahaan untuk mengurangi *psychological distress* (tekanan psikologis) karyawan adalah dengan menerapkan tindakan di tempat kerja yang lebih intensif dalam menanggapi pandemi COVID-19.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan pengabdian masyarakat kepada karyawan di bagian *frontliner* Bank X dengan judul "Layanan Bank X dan Pandemi COVID-19". Kegiatan ini bertujuan untuk mengedukasi para karyawan Bank X mengenai *psychological distress* dan cara menanggapi *psychological distress* ditengah pandemi COVID-19. Peneliti berharap melalui pengabdian masyarakat ini dapat membuat karyawan di Bank X menjadi lebih peka dan sadar terhadap kondisi psikologis yang dialami saat bekerja di tengah pandemi COVID-19.

B. PELAKSANAAN DAN METODE

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah seminar *online* yang berisi pemaparan materi, kuis dan tanya jawab. Seminar *online* ini dilaksanakan satu kali saja. Setiap peserta diberikan kesempatan untuk mengajukan pertanyaan mengenai permasalahan yang mereka alami selama berkaitan dengan materi yang diberikan. Keseluruhan kegiatan ini dilalui dengan langkah-langkah sebagai berikut.

Perizinan

Melakukan perizinan kepada pemimpin divisi *Human Capital* Bank X untuk

melakukan seminar *online* dengan tujuan kegiatan pengabdian masyarakat.

Penentuan Peserta Seminar Online

Peserta kegiatan ini adalah karyawan *frontliner* pada Bank X yaitu CSO (*Customer Service Operation*), *teller* dan *security* yang melakukan interaksi langsung dengan nasabah di dalam bank.

Survey Awal

Survey dilakukan dengan cara wawancara pada peserta kegiatan. Dari hasil survei didapatkan bahwa mereka mengalami peningkatan stres selama pandemi COVID-19 terutama ketika sedang menghadapi nasabah secara tatap muka langsung.

Perencanaan

Penyusunan perencanaan meliputi penentuan jadwal seminar *online* dan pembuatan materi. Adanya kerjasama dengan pembicara dalam proses penyusunan perencanaan ini.

Pelaksanaan

Pelaksanaan dilakukan melalui media *zoom*. Isi kegiatan berupa pemaparan materi oleh pembicara, kuis dengan menggunakan *menti.com*, pengisian 4 alat ukur yaitu performa kerja (*Work Performance*), kondisi tempat kerja (*Workplace*), *Global fear and worry about COVID-19*, dan tekanan psikologis (*Psychological Distress*), sesi tanya jawab, dan diakhiri dengan kesimpulan yang diberikan oleh pembicara dan sesi foto bersama.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat dengan judul "Antara Aku, Bank X, dan COVID-19" dilaksanakan pada tanggal 24 Oktober 2020 yang dimulai pada jam 13.30 dan diakhiri pada jam 15.30 atau selama 2 jam. Kegiatan webinar diikuti oleh karyawan *frontliner* dari Bank X. Karyawan *frontliner* adalah karyawan yang biasanya menghadapi nasabah secara langsung. Karyawan *frontliner* yang hadir terdiri dari CSO (*Customer Service Operation*), *teller*, serta *security* yang biasanya melakukan interaksi dengan nasabah secara langsung di dalam gedung bank.

Peserta seminar *online* diikuti oleh 22 orang yang terdiri dari 39,1% (9 orang) berjenis kelamin pria dan 60,9% (14 orang) berjenis kelamin perempuan. Acara seminar *online* ini dihadiri peserta dari berbagai kalangan mulai dari yang berusia 20-28 tahun sebanyak 56,5% (13 orang), 29-36 tahun sebanyak 34,8% (8 orang), 37-44 tahun sebanyak 4,3% (1 orang), dan 45-52 tahun sebanyak 4,3% (1 orang). Mayoritas karyawan frontliner sudah bekerja selama 0-5 tahun sebanyak 12 orang (52,5%) dan mayoritas kedua selama 6-10 sebanyak 9 orang (39,1%).

Pemberian materi diberikan oleh pembicara yang memahami topik permasalahan yang dialami oleh para karyawan di Bank X tersebut. Pemberian materi juga diselingi dengan kuis atau pertanyaan yang diberikan kepada para karyawan dengan tujuan untuk mengetahui dan memastikan permasalahan yang mereka alami pada saat ini. Pemberian kuis ini diberikan dengan cara menjawab pertanyaan yang ada dalam *menti.com*. Dalam kegiatan ini, karyawan juga diberikan 4 jenis alat ukur yaitu mengetahui performa kerja (*Work Performance*) (Kessler, et al, 2003), kondisi tempat kerja (*Workplace Measures for COVID-19*) (Sasaki et al., 2020), *Global fear and worry about COVID-19* (Sasaki et al., 2020), dan tekanan psikologis (*Psychological Distress*) (Inoue, et al, 2014) mereka. Keempat jenis alat ukur yang digunakan memiliki fungsi yang berbeda-beda. Pada alat ukur *work performance* digunakan untuk mengukur performa kinerja para karyawan di bagian *frontliner* yang ditunjukkan beberapa bulan terakhir selama pandemi COVID-19. Semakin tinggi skor yang dihasilkan maka menunjukkan bahwa performa kinerja karyawan di masa pandemi juga semakin tinggi. Pada alat ukur *workplace measures for COVID-19* digunakan untuk melihat penerapan protokol kesehatan yang sudah diterapkan oleh perusahaan. Jika mendapatkan skor 0-16 menyatakan bahwa perusahaan belum memperhatikan protokol Kesehatan, sedangkan jika mendapatkan skor 17-23 menyatakan bahwa perusahaan sudah

menerapkan protokol kesehatan. *Global fear and worry about COVID-19* digunakan untuk melihat kecemasan peserta terhadap COVID-19. Semakin tinggi skor yang diperoleh maka menunjukkan bahwa semakin tinggi pula kecemasan yang dialami peserta. Alat ukur terakhir yang digunakan adalah *psychological distress*, sesuai dengan namanya, alat ukur ini digunakan untuk mengukur tingkat stres psikologis yang dialami oleh karyawan bagian *frontliner* pada masa pandemi COVID-19. Semakin tinggi skor yang diperoleh maka menunjukkan bahwa tingkat stres karyawan di masa pandemi juga semakin tinggi.

Materi yang diberikan mendapatkan respon yang baik dari para peserta, hal ini ditunjukkan dari antusiasme peserta dalam memberikan pertanyaan pada sesi *QnA*. Materi membahas mengenai perubahan lingkungan kerja di bagian *frontliner*. Perubahan-perubahan yang terjadi tersebut berdampak pada peran yang harus mereka kerjakan yaitu menjadi dua kali lipat. Misalnya ketika berbicara, mereka harus mengeluarkan suara yang lebih keras agar suara mereka yang tertutup masker dan terhalang sekat akrilik dapat didengar oleh nasabah. Terkadang nasabah bisa salah mengartikan sebagai tindakan yang kurang sopan, kurang ramah, dan sebagainya. Hal-hal inilah yang menambah beban kerja di bagian *frontliner* bertambah selama pandemi COVID-19, dan dapat memicu terjadinya *psychological distress*. Oleh karena itu, melalui seminar *online* ini ingin menjawab sekaligus memberikan pengetahuan hal-hal apa saja yang perlu diperhatikan oleh peserta agar tidak mengalami stres kerja serta cara mengatasi stres kerja di bagian *frontliner* selama pandemi COVID-19 ini. Setelah sesi materi berakhir, kemudian dilanjutkan dengan sesi tanya jawab. Selama sesi tanya jawab, pembicara dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan dengan sangat baik dan terus membuat rasa ingin tahu peserta mengenai topik bahasan sehingga bermunculan pertanyaan baru terus-menerus. Namun, karena ada keterbatasan waktu maka sesi *QnA* harus diakhiri. Sebelum masuk dalam sesi

Seminar Online Pelayanan Bank X di Masa Pandemi Covid-19

Dwike Natalia, Natasha Elsy Tanton, Shinta Selvia, Theodorus Pandu Santoso, Vidia Aprilia Safitri, Honey Wahyuni Sugiharto Elgeka

closing, pembicara memberikan kesimpulan atas seminar *online*. Sesi *closing* dilakukan dengan sesi foto dan ucapan terima kasih kepada para peserta karena sudah meluangkan waktu untuk mengikuti kegiatan ini serta mengisi angket evaluasi.

Menurut hasil pengukuran performa kinerja karyawan dalam tujuh hari, dapat diinterpretasi menjadi beberapa poin. Pertama, lama jam kerja yang dimiliki setiap karyawan tidak jauh berbeda dengan harapan yang dimiliki perusahaan. Kedua, dalam kurun waktu tujuh hari terakhir, karyawan hampir tidak pernah melewatkan pekerjaan atau tidak masuk kerja baik karena alasan mental dan fisik maupun alasan lainnya kecuali pada hari libur. Ketiga, seluruh karyawan kecuali satu orang, mengaku mereka datang lebih awal, pulang larut malam, atau bekerja pada hari libur setidaknya satu hari dalam satu minggu dan paling banyak 20 hari dalam satu bulan.

Tabel 1. Norma Kelompok *Work Performance* (II)

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tinggi	1	4,3%
Tinggi	5	21,7%
Sedang	10	43,5%
Rendah	6	26,1%
Sangat rendah	1	4,3%

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa mayoritas peserta menyatakan diri mereka cukup mampu mengerjakan tugas hariannya dengan baik dan mampu fokus untuk menjaga kualitas kerja, yaitu sebanyak 10 peserta dengan persentase 43,5%.

Tabel 2. Norma Kelompok *Work Performance* (III)

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tinggi	8	34,8%
Tinggi	7	30,4%
Sedang	5	21,7%
Rendah	2	8,7%
Sangat rendah	1	4,3%

Selain itu, berdasarkan Tabel 2 peserta merefleksikan kualitas performa kinerja selama beberapa waktu belakangan ini menunjukkan bahwa kualitas performa kinerja yang diberikan peserta paling menonjol di kategori sangat tinggi yaitu sebanyak 8 peserta dengan persentase 34,8%.

Terkait dengan sikap perusahaan dalam menghadapi pandemi, peneliti mengukur sejauh mana perusahaan memerhatikan dan menerapkan prosedur COVID-19 dalam aktivitas sehari-hari di lingkungan kerja. Penilaian ini meliputi tindakan pencegahan perusahaan dalam menekan angka penyebaran COVID-19, tindakan pencegahan untuk mengurangi risiko infeksi di tempat kerja, kriteria dan prosedur tinggal di rumah dan menghindari kontak fisik, cuti sementara saat terinfeksi, pemberian informasi tentang akomodasi atau tempat rawat inap bagi orang yang diprioritaskan, pemberian informasi berdasarkan informasi terpercaya, hingga pemberian informasi tentang durasi saat ada tindakan khusus.

Tabel 3. *Global Fear and Worry About COVID-19*

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tinggi	9	39,1%
Tinggi	7	30,4%
Sedang	2	8,7%
Rendah	4	17,4%
Sangat rendah	1	4,3%

Menurut hasil yang didapatkan berdasarkan survei, ditemukan bahwa seluruh peserta menilai perusahaan telah memperhatikan dan menjalankan prosedur COVID-19 dengan baik. Namun, meskipun perusahaan sudah memerhatikan dan menjalankan prosedur protokol kesehatan di tengah pandemi COVID-19, ketakutan akan terdampak virus ini tetap dialami oleh seluruh peserta. Hasil di dominasi oleh ketakutan yang sangat tinggi yaitu sebanyak 9 peserta dengan persentase 39,1% sesuai hasil Tabel 3.

Tabel 4. Norma Kelompok *Psychological Distress*

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tinggi	4	17,4%
Tinggi	4	17,4%
Sedang	10	43,5%
Rendah	4	17,4%
Sangat rendah	1	4,3%

Selain itu, menurut salah satu karyawan Bank X, semenjak COVID-19 para nasabah lebih banyak datang ke bank untuk mengurus berbagai urusan perbankan. Hal ini mengakibatkan karyawan pada bagian *frontliner* memiliki perasaan khawatir yang

lebih besar akan tertular virus COVID-19. Situasi-situasi tersebut yang memberikan ancaman-ancaman dan mengakibatkan perubahan kondisi emosional yang dimiliki peserta (*psychological distress*). Berdasarkan Tabel 4 peserta paling banyak mengalami *psychological distress* dengan kategori sedang sebanyak 10 orang dengan peserta 43,5%. Namun data ini juga menggambarkan kondisi *psychological distress* karyawan di Bank X mengarah ke tinggi hingga sangat tinggi dengan total 8 peserta (34.8%).

D. PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil kegiatan yang telah diuraikan diatas dapat disimpulkan bahwa kegiatan telah berjalan dengan sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan materi yang dapat dipahami oleh para peserta. Melalui kegiatan ini, para peserta dapat memahami pengetahuan dan informasi yang telah disampaikan mengenai cara yang dapat dilakukan untuk mengatasi stres kerja. Selain itu, seluruh peserta dalam seminar *online* merasa bahwa kegiatan ini bermanfaat dan berharap diadakannya kegiatan yang serupa di kemudian hari. Organisasi juga mengharapkan kerja sama di masa mendatang dan pengadaan acara pelatihan karyawan seperti ini.

Saran

Berdasarkan hasil seminar *online* yang telah dilaksanakan pada 24 Oktober 2020 pukul 13.30-15.30 WIB. Peserta mendapatkan pengetahuan dan pemahaman baru mengenai cara menangani stres kerja. Akan tetapi, seminar *online* ini akan lebih efektif jika dilakukan lebih interaktif atau ada bentuk percakapan dua arah antara pembicara dengan peserta dan diisi dengan *games* yang menarik. Diharapkan agar organisasi mengajarkan kepada para karyawannya melakukan pengisian *gratitude journal* secara berkala, hal ini dilakukan untuk menumbuhkan rasa kebersyukuran di dalam diri karyawan sehingga dapat meningkatkan rasa bahagia ketika bekerja.

Ucapan Terima Kasih

Pengabdi mengucapkan terima kasih kepada bank milik Pemerintah daerah Jawa Timur atas kesediaan dan kerjasamanya untuk memfasilitasi pengabdian masyarakat ini, dalam bentuk seminar *online* sehingga dapat berjalan dengan lancar. Kemudian, peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada salah satu dosen Fakultas Psikologi Universitas Surabaya yang telah berkenan untuk menjadi pembicara pada seminar *online* yang dilaksanakan untuk karyawan *frontliner* Bank.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Aamodt, M. G. (2007). *Industrial / Organizational Psychology: An Applied Approach* (Sixth Edit; J.-D. Hague, Ed.).
- Hardy, G. E., Woods, D., & Wall, T. D. (2003). The impact of psychological distress on absence from work. *Journal of Applied Psychology*, 306-314.
- Inoue, A., Kawakami, N., Shimomitsu, T., Tsutsumi, A., Haratani, T., Yoshikawa, T., . . . Odagiri, Y. (2014). Development of a Short Questionnaire to Measure an Extended Set of Job Demands, Job Resources, and Positive Health Outcomes: The New Brief job Stress Questionnaire. *Industrial Health*, 175-189.
- Ismail, A., Saudin, N., Ismail, Y., Samah, A. J., Bakar, R. A., & Aminudin, N. N. (2015). Effect of Workplace Stress on Job Performance. *Journal of Economics and Business*, 45-57.
- Kessler, R. C., Barber, C., Beck, A., Berglund, P., Clearly, P. D., McKenas, D., . . . Wang, P. (2003). The World Health Organization Health and Work Performance Questionnaire (HPQ). *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 156-174.
- Lazarus, R. S. (1984). *Stess, Appraisal, and Coping*. New York: Springer Publishing.
- Muda, I., Rafiki, A., & Harahap, M. R. (2014). Factors influencing employee's performance: A study on the Islamic

Seminar Online Pelayanan Bank X di Masa Pandemi Covid-19

Dwike Natalia, Natasha Elsy Tanton, Shinta Selvia, Theodorus Pandu Santoso, Vidia Aprilia Safitri, Honey Wahyuni Sugiharto Elgeka

Banks in Indonesia. *International Journal of Business and Social Science*, 73-80.

Moorthi, D. S., Muraledharan, D. K., P., D. R., & R., R. (2020). Prevalence of Stress and Anxiety Among The Bank Employees in India During Lockdown Due to COVID-19. *International Journal of Research and Analytical Reviews*, 719-730.

Panigrahi, A. (2016). Managing stress at workplace. *Journal of Management Research and Analysis*, 154-160.

PWC. (2020). *COVID-19 and the Indonesian Banking industry: Issues and actions to consider*. Retrieved from PWC Indonesia:
<https://www.pwc.com/id/en/covid-19-potential-business-impact-for-indonesia/covid-19-indonesia-banking-industry-issues-and-actions.html>

Sasaki, N., Kuroda, R., Tsuno, K., & Kawakami, N. (2020). Workplace responses to COVID-19 associated with mental health and work performance of employees in Japan. *Journal of Occupational Health*, 1-6.

Sembiring, M. J., Fatihudin, D., & Mochklas, M. (2020). Banking employee performance during pandemic covid-19: Remuneration and motivation. *Journal of Xi'an University of Architecture & Technology*, XII(VII), 64-71.

WHO. (2020, April 27). *Archived: WHO Timeline - COVID-19*. Retrieved from World Health Organization:
<https://www.who.int/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>