



**HUBUNGAN STRES KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN
PADA PT. BANK CENTRAL ASIA TBK (BCA)
KANTOR CABANG BOGOR**

Skripsi

Dibuat Oleh:

Deni Rahman
021115070

Email: rahmandeni@gmail.com

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR**

JULI 2021

**HUBUNGAN STRES KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN
PADA PT. BANK CENTRAL ASIA TBK (BCA)
KANTOR CABANG BOGOR**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gerlar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan
Bogor

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
(Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., CA)



Ketua Program Studi Manajemen
(Prof. Dr. Yohanes Indrayono, Ak., MM., CA.)

**HUBUNGAN STRES KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN
PADA PT. BANK CENTRAL ASIA TBK (BCA)
KANTOR CABANG BOGOR**

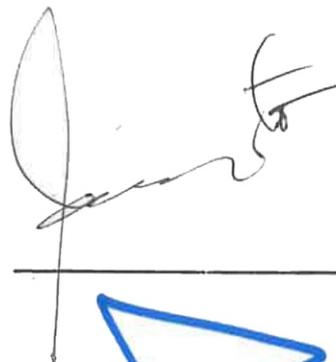
Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus
Pada hari : Kamis Tanggal 01 /Juli / 2021

Deni Rahman
0211 15070

Menyetujui,

Ketua Penguji Sidang
(Dr. Drs. Edy Sudaryanto, Ak., MM., CA)



Ketua Komisi Pembimbing
(Dr. Wonny Ahmad Ridwan, MM)



Anggota Komisi Pembimbing
(Herman, SE.,MM)



Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Deni Rahman

NPM : 021115070

Judul Skripsi/Tesis Desertasi : **HUBUNGAN STRES KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK CENTRAL ASIA TBK (BCA) KANTOR CABANG BOGOR**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi di atas adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun.

Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir Skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Pakuan.

Bogor, 17 Juli 2021



Deni Rahman
021115070

**© Hak Cipta milik Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas
Pakuan, 2021**

Hak Cipta dilindungi Undang-undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan yang wajar Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.

Dilarang mengumumkan dan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis dalam bentuk apapun tanpa seizing Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.

ABSTRAK

Deni Rahman. NPM 021115070. Hubungan Stres Kerja Dengan Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Central Asia Tbk (Bca) Kantor Cabang Bogor Skripsi Prodi Manajemen Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pakuan. Di bawah Bimbingan Ketua Komisi Pembimbing Wonny Ahmad Ridwan dan Anggota Komisi Pembimbing Herman. Tahun 2021.

Penelitian ini ditunjukkan untuk mengetahui apakah stress kerja mempengaruhi terhadap tingkat kinerja karyawan pada PT Bank Cetral Asia Tbk Cabang Bogor. Penelitian mengenai stress kerja dengan Kinerja Karyawan pada PT Bank Central Asia Tbk Cabang Bogor dengan Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan metode penelitian *Explanatory Survey*. Sampel pada penelitian ini berjumlah 73 orang responden. Uji kualitas data yang digunakan yaotu menggunakan uji validitas dan reliabilitas pada variabel stres kerja sedangkan untuk pengolahan data pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, analisis koefisien korelasi dan analisis koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil pengolahan data menunjukkan bahwa antara stres kerja dengan kinerja karyawan PT Bank Central Asia Tbk Cabang Bogor, Hasil dari penelitian ini bahwa terdapat hubungan yang sinifikan antara stres kerja dengan kinerja karyawan pada PT Bank Central Asia Tbk Cabang Bogor, pada sata stress karyawan tinggi maka kinerja karyawan akan menjadi rendah dan menjadikan salah satu faktor menurunnya hasil kinerja yang dilakukan oleh atasan kepada karyawan. Dengan hasil tersebut bisa dijadikan gambaran kepada pihak PT Bank Central Asia untuk melakukan evaluasi terkait stres kerja yang dapat mempengaruhi hasil kinerja karyawan. Stres kerja karyawan PT Bank Central Asia berdasarkan penelitian dipengaruhi oleh banyaknya tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan dan menjadi kewajiban yang perlu dilakukan oleh semua karyawan di PT Bank Central Asia Tbk. Salah satu faktor tinggi rendahnya kinerja karyawan dipengaruhi oleh stress yang dialami oleh karyawan, semkain tinggi stress yang dimiliki maka semakin rendah kinerja yang dihasilkan dan semakin rendah tingkat stress yang dialami maka semakin tinggi hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawan.

Kata Kunci : *Stres kerja , Kinerja Karyawan.*

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “Hubungan Stres Kerja dengan Kinerja karyawan Pada PT. Bank Central Asia Tbk (BCA) Kantor Cabang Bogor” dengan baik.

Dalam pembuatan Skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan, baik dari segi materi, bahasa dan pembahasan, selain itu penulis juga sempat mengalami berbagai kendala, namun berkat dorongan semangat yang diberikan dari berbagai pihak akhirnya Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Pada kesempatan ini izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik moril maupun materil kepada penulis. Secara khusus penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bibin Rubini, M.Pd selaku Rektor Universitas Pakuan
2. Bapak Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
3. Prof. Dr.Yohanes Indrayono, Ak., MM.,CA. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
4. Bapak Dr. Wonny Ahmad Ridwan., MM Selaku Ketua komisi Pembimbing yang telah memberikan nasihat dan arahan kepada penyusun Skripsi ini.
5. Bapak Herman, SE., MM. Selaku Anggota Komisi Pembimbing yang telah memberikan nasihat, petunjuk dan saran pada penyusun Skripsi ini.
6. Bapak Dr. Edy Sudaryanto, Ak.,MM.,CA dan Ibu Dewi Atika, SE.,M.Si. selaku ketua penguji sidang dan anggota penguji siding yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis.

Terimakasih kepada rekan-rekan yang telah mendukung dalam proses pembuatan Skripsi ini. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis yang senantiasa selalu memberikan do'a, kasih sayang dan dukungannya baik moral maupun materil tiada henti-hentinya sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini.

Bogor, 17 Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN DAN PERNYATAAN TELAH DISIDANGKAN	iii
LEMBAR PELIMPAHAN HAK CIPTA	iv
LEMBAR HAK CIPTA	v
ABSTRAK	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	9
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	9
1.2.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	10
1.3.1 Maksud Penelitian.....	10
1.3.2 Tujuan Penelitian	10
1.4. Kegunaan Penelitian	10
1.4.1. Kegunaan Praktis	10
1.4.2 Kegunaan Akademis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
2.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
2.1.2 Peranan MSDM	13
2.2. Stres	13
2.2.1. Pengertian Stres	13
2.2.2 Indikator Stres Kerja	15
2.2.3 Konsekuensi Stres Kerja	17
2.2.4 Strategi Manajemen Stres Kerja	18
2.3. Kinerja	19
2.3.1. Pengertian Kinerja	19
2.3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	20
2.3.3. Tujuan dan Manfaat Kinerja.....	22
2.3.4. Indikator Kinerja Karyawan	23
2.3.5. Penilaian Kinerja Karyawan	24
2.3.6. Tujuan Penilaian Kinerja Karyawan	24
2.3.7. Metode Penilaian Kinerja Karyawan	24

2.4.	Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran	26
2.4.1.	Penelitian Sebelumnya	26
2.4.2	Kerangka Pemikiran.....	29
2.5	Hipotesis Penelitian	30
BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Jenis Penelitian.....	31
3.2.	Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Peneliitian.....	31
3.2.1.	Objek Penelitian	31
3.2.2.	Unit Analisis	31
3.2.3.	Lokasi Penelitian.....	31
3.3.	Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	31
3.3.1.	Jenis Data	31
3.3.2.	Sumber data.....	32
3.4.	Oprasionalisasi Variabel	32
3.5.	Metode Penarikan Sampel	33
3.6.	Metode Pengumpulan Data.....	34
3.6.1.	Data Primer	34
3.6.2.	Data Sekunder	36
3.7.	Uji Kualitas Data.....	36
3.7.1.	Uji Validitas	36
3.7.2.	Uji Reliabilitas	36
3.8	Metode Pengolahan/Analisis Data.....	37
3.8.1.	Analisis Deskriptif	37
3.8.2.	Analisis Kuantitatif.....	37
3.8.3	Analisis Koefisien Korelasi.....	38
3.8.4	Analisis Koefisien Determinasi	39
BAB IV	HASIL PENELITIAN	
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	40
4.1.1	Sejarah PT Bank Central Asia Tbk	40
4.1.2	Visi dan Misi PT Bank Central Asia Tbk	40
4.1.3	Struktur Organisasi dan Uraian Pekerjaan	41
4.1.4	Profil Responden.....	43
4.2	Analisis Data.....	45
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	45
4.2.2	Stres Kerja Karyawan PT Bank Central Asia Cabang Bogor.....	47
4.2.3	Tingkat Kinerja Karyawan PT Bank Central Asia Tbk	57
4.2.4	Hubungan Stres Kerja Dengan Tigkat Kinerja Karyawan Pada PT Bank Central Asia Tbk.....	59
4.3	Pembahasan.....	60

4.3.1	Kondisi Stres Kerja Karyawan PT Bank Central Asia Tbk Cabang Bogor	60
4.3.2	Pelaksanaan Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT Bank Central Asia Kantor Cabang Bogor.....	61
4.3.3	Kondisi Kinerja Karyawan PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Bogor.....	62
4.3.4	Hubungan Stres Kerja Dengan Kinerja Karyawan PT Bank Central Asia Tbk Cabang Bogor	63
BAB V SIMPULAN DA SARAN		
5.1	Simpulan.....	64
5.2	Saran	64
DAFTAR PUSTAKA		66
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		68
LAMPIRAN.....		69

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Rekapitulasi Ketidakhadiran Tahun 2017-2020 di Bank BCA Bogor	5
Tabel 1. 2	Standar layanan Bank BCA	6
Tabel 1. 3	Hasil Penilaian Kinerja Karyawan.....	6
Tabel 1. 4	Standar Nilai Kinerja Karyawan.....	7
Tabel 1. 5	Tabel Data Nasabah Baru PT. Bank Central Asia Cabang Bogor...	8
Tabel 1. 6	SOP karyawan PT. Bank Central Asia Cabang Bogor	8
Tabel 1. 7	Jenis Pelanggaran dan Sanksi yang Diberikan Bank BCA Bogor...	9
Tabel 2. 1	Penelitian Sebelumnya.....	27
Tabel 3. 1	Operasionalisasi Variabel	33
Tabel 3. 2	Skala Likert.....	35
Tabel 3. 3	Kriteria Nilai Kuesioner.....	37
Tabel 3. 4	Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	38
Tabel 4. 1	Uji Validitas Variabel Stres Kerja Pada PT Bank Central Asia Tbk Cabang Bogor.....	46
Tabel 4. 2	Uji Reliabilitas Variabel Stres Kerja	46
Tabel 4. 3	Jawaban responden mengenai Atasan memberikan beban kerja melebihi kemampuan karyawan	47
Tabel 4. 4	Jawaban responden mengenai Pada saat karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan atau tugas pada saat itu menambah beban baru di dalam bekerja	48
Tabel 4. 5	Jawaban responden mengenai Pada saat karyawan melakukan kesalahan yang disengaja atau tidak disengaja, atasan menunjukkan sikap yang kurang baik.	48
Tabel 4. 6	Jawaban responden mengenai Pada saat karyawan melakukan kesalahan atasan tidak memberikan pengarahan dan menyalahkannya kepada karyawan	49
Tabel 4. 7	Jawaban responden mengenai pekerjaan dituntut untuk selesai sehingga tuntutan bekerja sampai malam hari	50
Tabel 4. 8	Jawaban responden mengenai Jam pulang kerja tidak pasti karena dituntut harus selalu menyelesaikan tugas-tugas pada hari itu	51
Tabel 4. 9	Jawaban responden mengenai Konflik antara rekan rekan kerja menyebabkan kondisi yang tidak nyaman	51
Tabel 4. 10	Jawaban responden mengenai Konflik dengan nasabah menyebabkan menurunnya semangat di dalam bekerja	52
Tabel 4. 11	Jawaban responden mengenai Komunikasi yang dibangun dengan atasan atau rekan kerja kurang baik	53
Tabel 4. 12	Jawaban responden mengenai Ada beberapa pekerjaan yang membuat komunikasi tidak berjalan secara tepat dan efektif	54
Tabel 4. 13	Jawaban responden mengenai Tuntutan yang tinggi dalam menyelesaikan semua pekerjaan yang diberikan	54

Tabel 4. 14	Jawaban responden mengenai Perusahaan menuntut kepada setiap karyawan agar mampu menyelesaikan tugas dan pekerjaannya tepat waktu dengan hasil yang maksimal.....	55
Tabel 4. 15	Rekapitulasi dan Rata-Rata Tanggapan Responden variabel Stres Kerja.....	56
Tabel 4. 16	Kategori Penilaian Kinerja.....	57
Tabel 4. 17	Nilai Kinerja Karyawan PT Bank Central Asia Tbk Periode Tahun 2019	57
Tabel 4. 18	Hasil Analisis Koefisien Korelasi Rank Spearman	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Grafik survey layanan	6
Gambar 1. 2	Tabel Target Penjualan	7
Gambar 2. 1	Metode Skala Peringkat	25
Gambar 2. 2.	Konstelasi Penelitian	30
Gambar 4. 1	Struktur Organisasi Perusahaan.....	41
Gambar 4. 2	Jenis Kelamin Responden.....	43
Gambar 4. 3	Usia Responden	44
Gambar 4. 4	Masa Kerja Responden.....	44
Gambar 4. 5	Tingkat Pendidikan Responden.....	45

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada masa era globalisasi saat ini persaingan dunia usaha semakin kompetitif, karena itu setiap perusahaan harus mampu mengatur dan mengelola semua sumber daya yang dimilikinya dengan efektif dan efisien agar tetap bertahan hidup dan berkembang.

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur dasar terpenting, dalam hal ini sumber daya manusia memegang peranan yang sangat menentukan, karena merupakan salah satu faktor yang turut menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Perusahaan merupakan wadah sekelompok manusia yang saling berinteraksi dalam memenuhi tujuan bersama, oleh karena itu dibutuhkan suatu manajemen sumber daya manusia yang baik dan berkualitas agar bisa menciptakan sumber daya manusia yang handal untuk kedepannya, dengan pengaturan manajemen sumber daya manusia secara baik dan profesional karyawan diharapkan mampu bekerja secara profesional juga dalam menjalankan tugas dan kewajibannya agar dapat meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan. Sebab kinerja karyawan sangat penting bagi suatu perusahaan sebagai alat pengukur dalam menjalankan usaha, karena semakin tinggi kinerja karyawan maka keuntungan perusahaan akan semakin tinggi pula.

Perkembangan perbankan di Indonesia mengalami kemajuan yang pesat saat ini. Bank merupakan lembaga keuangan yang berfungsi menyalurkan dana kepada masyarakat, khususnya kepada dunia usaha. Akibatnya, kegiatan transaksi perbankan pun juga maju pesat. Tidak sedikit jumlah bank yang berdiri di Indonesia. Kita mengenal adanya bank pemerintah, bank swasta, maupun bank asing. Tidak hanya bank lokal tetapi bank asing pun berusaha untuk mendirikan perusahaannya di Indonesia. Karena banyaknya perusahaan tersebut maka persaingan juga semakin ketat. Hampir semua bank berlomba-lomba untuk memberikan promo produk serta iklan-iklan di media. Dalam penelitian ini difokuskan pada salah satu bank swasta nasional, yaitu PT. Bank Central Asia, Tbk. Dengan memiliki banyak cabang yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia tidak heran pula bahwa banyak para nasabah yang menggunakan PT. Bank Central Asia, Tbk ini sebagai pilihan mereka. PT Bank Central Asia Tbk (BCA) adalah Bank swasta terbesar di Indonesia. Bank ini didirikan pada 21 Februari 1957 dengan nama Bank Central Asia NV dan pernah menjadi bagian penting dari Salim Group. Sekarang bank ini dimiliki oleh salah satu grup perusahaan rokok terbesar di dunia, Djarum. Bank BCA hadir di tengah masyarakat Indonesia dan tumbuh menjadi salah satu bank terbesar di Indonesia. Selama hampir 60 tahun Bank BCA tak pernah berhenti menawarkan beragam solusi perbankan yang menjawab kebutuhan finansial nasabah dari berbagai kalangan. PT.

Bank central asia Tbk (BCA) merupakan Bank yang terus berusaha untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawannya agar kinerja karyawan yang mereka berikan pada nasabah meningkat. Hal ini menjelaskan bahwa salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan bisnis dalam sektor perbankan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan tinggi yang nampak dalam kinerja atau performa dari layanan yang ada, seperti dengan memberikan rangsangan balas jasa yang menarik dan menguntungkan.

Dapat dikatakan bahwa saat ini PT. Bank Central Asia, Tbk sudah menjadi perusahaan yang *established* di Indonesia. Tetapi, menjadi perusahaan yang sudah *established* tidak membuat PT. Bank Central Asia, Tbk ini tinggal diam. Perusahaan ini terus meningkatkan kualitas produk serta sumber daya manusianya. Karena termasuk salah satu bank terbesar di Indonesia tidak dapat dipungkiri bahwa PT. Bank Central Asia, Tbk memiliki strukturisasi kepegawaian yang banyak. Kesuksesan dari perusahaan ini ditentukan oleh karyawan atau sumber daya manusia yang dimilikinya. Di dalam suatu perusahaan, karyawan merupakan faktor penting di dalam menentukan kelangsungan hidup perusahaan. Karyawan merupakan aset dari perusahaan. Maka dari itu penting sekali bagi perusahaan untuk terus menjaga hubungan baik serta loyalitas karyawan kepada perusahaan.

Kondisi dunia perbankan di Indonesia telah mengalami banyak perubahan dari waktu ke waktu. Perubahan ini selain di sebabkan oleh perkembangan internal dunia perbankan, juga tidak lepas dari pengaruh perkembangan di luar dunia perbankan, seperti sektor ril dalam perekonomian, politik, hukum, dan social. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menegaskan, sampai saat ini kondisi kesehatan bank secara umum masih bagus. Dari 118 bank, sebagian besar memiliki rating II atau bagus dan hanya sekitar 10 persen yang rating III atau standar. Industri perbankan pada masih tumbuh. Kredit tumbuh 4,18 persen. Dana tumbuh sekitar 4,5 persen. Masih terdapat pertumbuhan walaupun tidak secepat semester I 2015 (melambat karena pengaruh kondisi ekonomi). Sementara akibat depresiasi rupiah, yang terkait adalah risiko pasar melalui neraca (liabilities dan aset valas) dan jenis banknya. Secara regulasi, threshold (ambang batas) valas maksimal 20 persen dari modal. Saat ini, secara industri posisi devisa netto (PDN) masih sekitar lima persen.

Menurut Mangkunegara (2010) sumber daya yang berkualitas bertujuan untuk meningkatkan produktivitas kinerja karyawannya, guna mencapai tujuan perusahaan yang akan dicapai. Dalam meningkatkan produktivitas kinerja karyawan ada beberapa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja karyawan yaitu faktor kemampuan, faktor motivasi, faktor individu, faktor lingkungan sosial, dan disiplin kerja.

Kemampuan seseorang merupakan ukuran pertama dalam meningkatkan kinerja yang ditunjukkan dari hasil kerjanya. Artinya, mampu atau tidaknya seseorang melaksanakan pekerjaannya yang akan menentukan kinerjanya. Jika kinerja berdasarkan hasil, maka yang dilihat adalah jumlah kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan oleh seseorang. Jika tercapai sesuai harapan maka kinerjanya tercapai dengan nilai baik. Namun sebaliknya, jika kurang maka kinerja tidak tercapai dengan nilai kurang baik.

Agar dapat menciptakan kinerja yang tinggi, dibutuhkan adanya peningkatan kerja yang optimal dan mampu mendayagunakan potensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh karyawan guna menciptakan tujuan organisasi, sehingga akan memberikan kontribusi positif bagi perkembangan organisasi. Selain itu, organisasi perlu memperhatikan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi motivasi karyawan, dalam hal ini diperlukan adanya peran organisasi dalam meningkatkan disiplin kerja guna mendorong terciptanya sikap, tindakan dan kinerja yang profesional dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan bidang dan tanggung jawab masing-masing.

Persaingan dan tuntutan profesionalitas yang semakin tinggi menimbulkan banyaknya tekanan-tekanan yang harus dihadapi individu dalam lingkungan kerja. Selain tekanan yang berasal dari lingkungan kerja, lingkungan keluarga dan lingkungan sosial juga sangat berpotensi menimbulkan kecemasan. Dampak yang sangat merugikan dari adanya gangguan kecemasan yang sering dialami oleh masyarakat dan karyawan khususnya disebut stres. Semakin berkembangnya dunia perbankan di Indonesia maka semakin sering juga masyarakat Indonesia datang ke bank untuk memenuhi urusan usaha atau bisnisnya, baik itu untuk setor uang, tarik tunai, buka rekening ataupun memberikan keluhan atas produk yang diberikan dan masih banyak lagi, dengan semakin banyaknya nasabah maka semakin banyak pula transaksi atau keluhan dari nasabah. Di sisi lain ini baik untuk perusahaan tapi di sisi lain membuat si karyawan perusahaan tersebut akan cepat mengalami stres dan mengalami penurunan kinerja. Dampak positif stres pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja karyawan. Sedangkan pada dampak negatif stres tingkat yang tinggi adalah penurunan pada kinerja karyawan yang drastis.

Stres kerja menurut Handoko (2011:200) adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri para karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka. Dalam jangka panjang, karyawan yang tidak dapat menahan stres kerja maka karyawan tidak mampu lagi bekerja diperusahaan. Pada tahap yang semakin parah, stres bias membuat karyawan menjadi sakit atau bahkan akan mengundurkan diri (Manurung dan Ratnawati, 2012). Stres kerja merupakan suatu gejala atau perasaan yang dapat timbul dalam diri seorang pekerja dan dapat memberikan dampak dalam suatu organisasi atau perusahaan, yang

akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan karyawan dan akan mempengaruhi kinerja karyawan (Chaudhry, 2012). Stres kerja meningkat maka akan menyebabkan timbulnya keinginan keluar yang ada pada diri karyawan (Chandio *et al.*, 2013). Stres kerja akan menimbulkan biaya yang signifikan dalam hal produktivitas yang rendah, karyawan yang sakit dan waktu yang hilang (Kouloubandi, 2012).

Stres kerja merupakan aspek yang penting bagi perusahaan terutama keterkaitannya dengan kinerja karyawan. Perusahaan harus memiliki kinerja, kinerja yang baik/tinggi dapat membantu perusahaan memperoleh keuntungan. Sebaliknya, bila kinerja menurun dapat merugikan perusahaan. Oleh karenanya kinerja karyawan perlu memperoleh perhatian antara lain dengan jalan melaksanakan kajian berkaitan dengan variabel stres kerja.

Hubungannya dengan pekerjaan atau profesi yang ditekuni setiap pegawai memiliki kemampuan berbeda untuk menyangga beban pekerjaannya. Interaksi manusia sebagai pekerja dengan pekerjaan dan lingkungan kerja menyebabkan efek positif ataupun efek negatif. Sikap positif terhadap pekerjaan membuat karyawan menganggap tekanan dari pekerjaan sebagai suatu yang memberikan manfaat baginya sehingga dapat memperlemah terjadinya stres namun sebaliknya bila karyawan tidak mampu menghadapi tekanan dari pekerjaan maka hal tersebut akan membuat karyawan mengalami stres.

Sebagai manusia biasa, karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk (BCA) Cabang Bogor khususnya bagian *frontliner* tentunya dihadapkan dengan kondisi dilematis. Di satu sisi mereka harus bekerja untuk focus pada visi perusahaan yaitu memberi kepuasan bagi pelanggan sementara disisi lain mereka memiliki kebutuhan dan keinginan yang perlu mendapat perhatian dari perusahaan. Kondisi tentunya akan menimbulkan stres kerja. Oleh sebab itu penting bagi perusahaan PT. Bank Central Asia Tbk (BCA) Cabang Bogor untuk memenuhi kebutuhan karyawan dan menciptakan kenyamanan kerja sehingga sangat tidak mungkin untuk terkena stres. Stres pekerjaan dapat diartikan sebagai tekanan yang dirasakan karyawan karena tugas-tugas pekerjaan tidak dapat mereka penuhi. Artinya, stres muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan-tuntutan pekerjaan.

Biasanya untuk karyawan yang baru masuk tidak ada masalah untuk absensinya tetapi semakin lama karyawan tersebut bekerja maka semakin meningkat juga absen ketidakhadirannya baik itu cuti atau sakit. Itu terjadi karena karyawan sudah beradaptasi di lingkungan pekerjaan tersebut sehingga memiliki rasa percaya diri untuk mendapatkan hak cutinya dan hak ijin sakitnya, berbeda saat pertama kali masuk si karyawan masih ada rasa tidak enak jika tidak masuk, bahkan hak cutinya pun ada yang tidak di ambil dan yang sakit pun memaksakan untuk datang bekerja karena ada rasa tidak enaknya itu. Karena di dunia perbankan *frontliner* adalah salah satu aspek yang sangat berpengaruh untuk mewakili perusahaan tersebut berinteraksi dengan nasabah dan bisa menawarkan produk dan fasilitas yang disediakan kepada

nasabah yang tentunya memberikan keuntungan bagi perusahaan. Maka dari itu jika ada karyawan khususnya bagian *fronliner* ada yang tidak masuk akan sangat berpengaruh terhadap kinerja cabang seperti menumpuknya antrian yang mengakibatkan nasabah tidak puas dan memberikan nilai jelek bagi perusahaan dan tidak bisa menawarkan produk dan fasilitas yang diberikan karena nasabah sudah kesal menunggu antrian sehingga target cabang pun tidak tercapai.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di perusahaan, nampak bahwa salah satu faktor yang mengakibatkan penurunan kinerja karyawan di perusahaan adalah disebabkan karena perusahaan mempunyai masalah yang kompleks dalam hal sumber daya manusia khususnya mengenai masalah tingkat kehadiran karyawan yang menurun setiap tahunnya. dimana semakin lama karyawan tersebut bekerja semakin turun tingkat absensinya. Yang mengakibatkan menurunnya produktifitas dan kinerja karyawan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan pihak HRD, berikut adalah data ketidakhadiran karyawan dari tahun 2017-2019:

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Ketidakhadiran Tahun 2017-2020 di Bank BCA Bogor

Tahun	Jumlah Karyawan	Jml Hari Kerja	Karyawan Alpa (Kali)	Karyawan Telat (Kali)	Karyawan Izin (Kali)	Jumlah Tidak Hadir	Standar Absensi (%)	Tingkat Absensi (%)
2017	270	240	2.880	309	3.134	6.323	10	11
2018	270	240	3.153	458	4.158	7.769	10	13
2019	270	240	3.963	501	5.246	9.710	10	15

Sumber : Data Sekunder HRD Bank BCA Bogor

Dari tahun 2017-2018 dapat dilihat dari tabel 1.1 dengan tingkat ketidakhadiram 2017 sebesar 11%, 2018 sebesar 13%, dan 2019 sebesar 15% padahal perusahaan menetapkan standar absensi sebesar 10% dan dapat dilihat karyawan dengan ketidakhadiran atau tanpa keterangan setiap tahunnya selalu meningkat, dihitung dengan rumus :

$$\text{Tingkat Absensi} : \frac{\text{Jumlah Ketidakhadiran}}{\text{Jumlah Hari Kerja} \times \text{Jumlah Karyawan}} \times 100\% \text{ (Hasibuan, 2012).}$$

Data di atas menunjukkan tingkat absensi karyawan terbilang tinggi karena perusahaan memberikan toleransi sebesar 10% tingkat absensi dengan rata-rata ditahun 2017 sampai dengan 2019 yaitu 11%, dan 13% menunjukkan peningkatan absensi yang melebihi batas toleransi perusahaan.

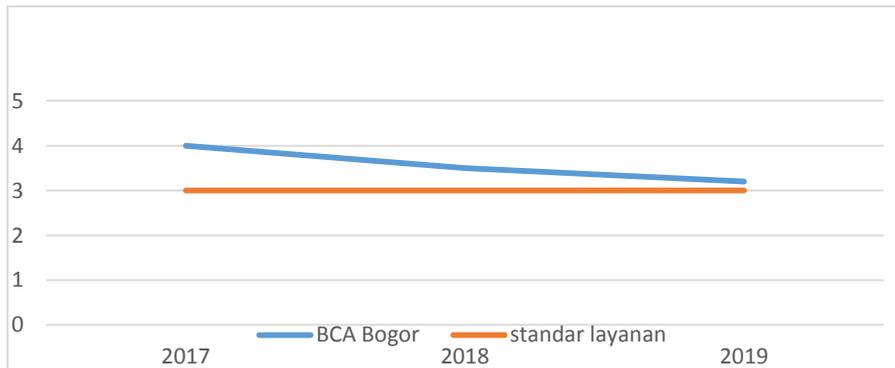
Bank BCA melakukan evaluasi kinerja setiap bulannya yang dilakukan oleh pihak ketiga dari perusahaan dengan cara melakukan survey kontak telepon mengenai kepuasan layanan dan saran terhadap nasabah yang berkunjung ke cabang tersebut. Kontak telepon tersebut dipilih secara acak tetapi hanya dilakukan untuk nasabah yang memiliki rekening Bank BCA saja. Data tersebut nantinya diberikan setiap bulan ke setiap kantor wilayah dan di umumkan ke setiap cabang nantinya untuk melakukan evaluasi jika hasil dari survey layanan tidak memenuhi

standar.berikut standar penilaian dan data rekap setahun hasil survey layanan Bank BCA Cabang Bogor :

Tabel 1. 2 Standar layanan Bank BCA

Angka 1	Menunjukkan nasabah sangat tidak puas terhadap layanan yang diberikan
Angka 2	Menunjukkan nasabah tidak puas terhadap layanan yang diberikan
Angka 3	Menunjukkan nasabah cukup puas terhadap layanan yang diberikan
Angka 4	Menunjukkan nasabah puas terhadap layanan yang diberikan
Angka 5	Menunjukkan nasabah sangat puas terhadap layanan yang diberikan

Sumber : Data HRD PT Bank Central Asia Cabang Bogor



Sumber : Data HRD PT Bank Central Asia Cabang Bogor

Gambar 1. 1 Grafik survey layanan

Dilihat dari gambar 1.1 terlihat layanan mengalami penurunan setiap tahunnya akibat dari penurunannya kinerja dari karyawan, Penilaian ini dibuat untuk memberikan data dan mengumpulkan informasi secara objektif atas prestasi kerja karyawan yang digunakan untuk berbagai kepentingan karyawan itu sendiri dan kepentingan perusahaan. Artinya penilaian kinerja karyawan mengandung banyak tujuan yang ingin dicapai, baik bagi perusahaan maupun bagi karyawan itu sendiri. Yang pasti bahwa setiap karyawan dipacu untuk mencapai hasil kerja yang terbaik dan menampilkan sikap serta perilaku kerja yang sesuai dengan yang telah ditetapkan.

Berikut data laporan penilaian kinerja para karyawan tahun 2017-2019 yang berjumlah 270.

Tabel 1. 3 Hasil Penilaian Kinerja Karyawan Tahun 2017-2018

Faktor Penilaian	Januari-Desember 2017	Januari-Desember 2018	Januari-Desember 2019
Perilaku Kerja			
Kualitas kerja	85	75	73
Kuantitas kerja	90	72	75
Kerjasama	95	73	70
Inisiatif	87	75	72
Prestasi Kerja	80	80	78
Rata-rata/tahun	98	75	73

Sumber: Data Sekunder HRD Bank BCA Bogor

Tabel 1.4 Standar Nilai Kinerja Karyawan

Interval	Kategori
90-100	Excellent
80-89	Good
60-79	Average
<50	Poor

Sumber : Data Sekunder HRD Bank BCA Bogor

Para karyawan perusahaan selain harus menjaga standar dalam pelayanan tentu perusahaan pun mempunyai target penjualan agar meningkatkan profit bagi perusahaan karena dalam perbankan profit paling besar adalah memberikan pinjaman bagi nasabah dan asuransi, tentu saja hal ini berdampak bagi para karyawan karena akan dibebani target penjualan seperti produk-produk perusahaan, menawarkan asuransi atau memberikan pinjaman/kredit bagi nasabah baik itu pinjaman modal, kredit rumah dan kendaraan apalagi target setiap tahunnya akan naik terus. Tentu saja hal tersebut dapat menimbulkan stres bagi para karyawan karena ada tekanan dari perusahaan. Gambar perkembangan hasil penjualan cabang dari tahun 2017-2019 yang mengalami penurunan setiap tahunnya dapat dilihat dari gambar 1.2 :



Sumber : Data HRD PT Bank Central Asia Cabang Bogor

Gambar 1. 2 Target Penjualan

Seiring dengan majunya teknologi pembayaran saat ini maka semakin banyak pula masyarakat yang ingin menyimpan uangnya di bank dan semakin banyak juga yang mulai untuk berinvestasi di bank, tentu hal ini berpengaruh terhadap tingkat stres kerja karyawan yang akan bekerja lebih ekstra untuk melayani nasabah baru tersebut. Table 1.3 memperlihatkan perkembangan jumlah nasabah baru Bank BCA Bogor berdasarkan jenis layanan :

Tabel 1. 5 Tabel Data Nasabah Baru PT. Bank Central Asia Cabang Bogor

Tahun	Tabungan (Rekening)	Tabungan (Giro)	Deposito
2017	15.780	111	215
2018	19.840	194	359
2019	24.390	250	480

Sumber : Data PT Bank Central Asia Cabang Bogor

Karyawan perusahaan selain harus mengejar target perusahaan para karyawan juga di tuntutan untuk selalu prima dalam bekerja baik jika karyawan tersebut dalam kondisi kurang baik pun para karyawan harus tetap profesional didepan nasabah karena dengan ke profesional tersebut nasabah akan lebih percaya untuk menyimpan uangnya di perusahaan. Tabel 1.5 memperlihatkan daftar Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan di perusahaan :

Tabel 1. 6 SOP karyawan PT. Bank Central Asia Cabang Bogor

No.	Lingkup Pekerjaan
1	On time (tepat waktu kehadiran yang telah di tentukan)
2	Menggunakan seragam yang bersih dan rapi sesuai jadwal yang sudah ditetapkan.
3	Wajib untuk mempersiapkan peralatan yang diperlukan sebelum bertugas.
4	Dilarang menggunakan Hp saat sedang jam layanan.
5	Stand by saat nasabah datang.
6	Memberikan pelayanan yang baik kepada semua nasabah.
7	Sopan, ramah dan jujur.
8	Cekatan dan Agresif (mempunyai Inisiatif dan Kreatifitas).
9	Tertib dan teratur.
10	Menjaga kebersihan meja agar dokumen tidak tercampur.
11	Terampil menghitung dan merapikan uang.
12	Menjaga kebersihan dan kerapihan dokumen transaksi.
13	Memperhatikan dokumen nasabah.
14	Menguasai semua jenis transaksi.
15	Memperhatikan / Melihat apa yang diperlukan nasabah.
16	Menguasai semua produk perusahaan.

Sumber : Data Sekunder HRD PT. Bank Central Asia Tbk (BCA)

Tuntutan tugas yang semakin meningkat, tuntutan peran dalam organisasi, tuntutan antar pribadi sesama karyawan, ketidakpuasan dalam struktur organisasi, serta menghadapi gaya kepemimpinan yang tidak sesuai, Indikator Stres Kerja Menurut Robbins (2006) tersebut yang harus diperhatikan bagi setiap karyawan yang nantinya akan menyebabkan stres.

Peraturan sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi para karyawan dalam menciptakan tata tertib yang baik di perusahaan. Hukuman diperlukan dalam meningkatkan kedisiplinan dan mendidik para karyawan agar mentaati semua peraturan perusahaan. Pemberian hukuman harus adil dan tegas terhadap semua karyawan. Dengan keadilan dan ketegasan, sasaran pemberian hukuman akan tercapai. Peraturan tanpa disertai pemberian hukuman yang tegas bagi pelanggarnya bukan menjadi alat pendidik bagi para karyawan. Untuk melihat jenis pelanggaran dan sanksi yang diberikan oleh perusahaan kepada para karyawan yang melakukan pelanggaran dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1. 7 Jenis Pelanggaran dan Sanksi yang Diberikan Bank BCA Bogor

Tingkat Sanksi	Keterangan	2017 (Orang)	2018 (Orang)
SP1	Terlambat masuk selama lebih dari 3 hari berturut-turut, alpha selama 3 hari.	22	35
SP2	Terlambat masuk lebih dari 1 minggu, dan alpha lebih dari 3 hari.	8	20
SP3	Alpha 1 bulan, merusak nama baik perusahaan, dan kesalahan fatal lainnya.	-	9
PHK	Pemberhentian kerja, karena tidak mematuhi peraturan yang berlaku di dalam organisasi / perusahaan.	-	22

Sumber : Data Sekunder HRD Bank BCA Bogor

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa setiap tahun selalu saja ada karyawan yang melakukan pelanggaran, baik pelanggaran ringan, sedang, ataupun yang berat, hal ini dapat dilihat pada tahun 2018 banyaknya karyawan yang melakukan pelanggaran. Pelanggaran yang terjadi pada Bank BCA Bogor semakin meningkat hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan sanksi yang diterapkan oleh perusahaan tersebut kurang tegas dan pimpinan perusahaan harus semakin aktif mengawasi setiap perilaku karyawan di dalam bekerja.

Sesuai dengan rangkaian penjelasan teori stres kerja dengan kinerja karyawan Bank BCA serta penjelasan praktisi (fenomena di perusahaan) di atas maka dapat disimpulkan bahwa telah terjadi kesenjangan antara teori yang ada dengan kenyataan yang terjadi di perusahaan yaitu tingkat kehadiran yang diharapkan tidak tercapai dan penurunan tingkat kinerja karyawan.

Oleh sebab itu penting bagi perusahaan PT. Bank Central Asia Tbk (BCA) Kantor cabang Bogor untuk memenuhi kebutuhan karyawan dan menciptakan kenyamanan kerja sehingga sangat tidak mungkin untuk terkena stres. Stres pekerjaan dapat diartikan sebagai tekanan yang dirasakan karyawan karena tugas-tugas pekerjaan tidak dapat mereka penuhi. Artinya, stres muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan-tuntutan pekerjaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul : ‘Hubungan Stres Kerja Dengan Kinerja Karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk (BCA) Kantor Cabang Bogor’

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diketahui identifikasi masalah adalah perusahaan sudah membuat standar operasional perusahaan (SOP) dengan harapan karyawan dapat melakukan tugasnya sesuai SOP, akan tetapi yang terjadi pada perusahaan adalah :

1. Terjadi peningkatan ketidakhadiran karyawan dari tahun 2017 sampai 2018.
2. Adanya penurunan kinerja karyawan dilihat dari penilaian kinerja dan target penjualan dimana terus mengalami penurunan.
3. Meningkatnya faktor-faktor yang menyebabkan karyawan stres kerja

1.2.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya maka rumusan masalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar Tingkat Stres Terjadi di PT. Bank Central Asia Tbk (BCA) Kantor cabang Bogor ?
2. Bagaimana pelaksanaan penilaian kinerja karyawan pada PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Bogor?
3. Seberapa besar tingkat kinerja karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk (BCA) Kantor cabang Bogor ?
4. Bagaimana hubungan tingkat stres dan kinerja karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk (BCA) Kantor cabang Bogor ?

1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengumpulkan informasi dan memberikan saran kepada PT Bank Central Asia Cabang Bogor untuk meminimalisir terjadinya masalah-masalah yang sedang dihadapi di dalam perusahaan.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Menjelaskan tingkat stres yang terjadi di PT. Bank Central Asia Tbk (BCA) Kantor cabang Bogor.
2. Mengetahui kinerja karyawan di PT. Bank Central Asia Tbk (BCA) Kantor cabang Bogor.
3. Untuk Mengetahui pelaksanaan penilaian kinerja karyawan pada PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Bogor
4. Menjelaskan hubungan tingkat stres kerja dengan tingkat kinerja karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk (BCA) Kantor cabang Bogor.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Praktis

Bagi perusahaan dapat dijadikan bahan masukan dan pertimbangan serta pemikiran yang bermanfaat bagi Bank BCA Cabang Bogor dalam pemberian motivasi kepada karyawan guna lebih meningkatkan kinerja karyawan yang bertujuan untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kinerja serta efektivitas waktu sebaik mungkin.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Untuk menambah wawasan ilmu dan untuk mengembangkan pengetahuan dan kemampuan akademik di dunia akademik pada umumnya tentang variabel penelitian. Serta dapat mengetahui secara langsung pada obyek yang diteliti di dalam hubungan dengan teori yang diperoleh selama di bangku kuliah untuk menambah dan memperluas pengetahuan sehingga pengetahuannya dapat diterapkan dalam keadaan yang konkrit (nyata).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia bukanlah sesuatu yang baru di lingkungan suatu organisasi, khususnya di bidang bisnis yang disebut perusahaan, oleh karena itu sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi, sebagai salah satu fungsi dalam perusahaan yang dikenal dengan manajemen sumber daya manusia. Beberapa pendapat Sumber Daya Manusia menurut para ahli sebagai berikut :

Menurut Hasibuan (2013) bahwa “Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien untuk membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat”

Menurut Dessler (2015) menyatakan bahwa “*Human Resource Management (HRM) is the process of recruiting, training, appraising, and rewarding employees, and of attending to their labor relations, health and safety, and fairness concerns*”

Menurut Mathis and Jackson (2012) menyatakan bahwa “*Human Resource (HR) Management is the design of formal system in organization to ensure effective and efficient use of human talent to accomplish organizational goals*”

Menurut Amstrong (2015). menyatakan bahwa “*Human Resource Management is a strategic, intergrated and coherent approach to the employment, development and well-being of the people working in a organizations*”

Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan pula sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu (pegawai). Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal di dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi – organisasi dan pengembangan individu (pegawai). (Mangkunegara, 2013).

Manajemen sumber daya manusia adalah sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staff, penggerakan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi (Wilson Bangun, 2012).

Dari beberapa pendapat diatas maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dalam bidang manajemen untuk dapat mengatur atau mengelola peranan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar tujuan organisasi atau perusahaan dapat tercapai.

2.1.2 Peranan MSDM

Menurut Hasibuan (2012) manajemen sumber daya manusia memiliki peranan sangat penting yaitu :

1. Menetapkan jumlah, kualitas, dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description, job spesification, job requirement* dan *job evaluation*;
2. Menetapkan penarikan, seleksi dan penempatan karyawan berdasarkan asas *the right man in the right place and the right man in the right job*.
3. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi, dan pemberhentian.
4. Meramalkan penwaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.
5. Melaksanakan pendidikan, latihan, dan penilaian prestasi karyawan.
6. Mengatur mutasi karyawan baik vertikal maupun horizontal.
7. Mengatur pensiun, pemberhentian, dan pesangonnya.

2.2. Stres

2.2.1. Pengertian Stres

Salah satu masalah yang pasti akan dihadapi oleh setiap orang dalam kehidupan berkarya adalah stres yang harus diatasi, baik oleh karyawan sendiri tanpa bantuan orang lain, maupun dengan bantuan pihak lain. Para ahli mengatakan bahwa stres dapat timbul sebagai akibat tekanan atau ketegangan yang bersumber dari ketidakselarasan antara seseorang dengan lingkungannya. Dengan perkataan lain, apabila sarana dan tuntutan tugas tidak selaras dengan kebutuhan dan kemampuan seseorang, ia akan mengalami stres (Siagian, 2010:300).

Menurut Gibson Ivancevich (dalam Hermita, 2011 : 17) “Stres sebagai suatu tanggapan adaktif, ditengahi oleh perdebatan individual dan / atau proses psikologis, yaitu suatu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan), situasi, atau kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikologis atau fisik yang berlebihan terhadap seseorang”.

Menurut Greenberg (dalam Setiyana, V. Y. 2013: 384) “Stres kerja adalah konstruk yang sangat sulit didefinisikan, stres dalam pekerjaan terjadi pada seseorang, dimana seseorang berlari dari masalah, sejak beberapa pekerja membawa tingkat pekerjaan pada kecenderungan stres, stres kerja sebagai kombinasi antara sumber-sumber stres pada pekerjaan, karakteristik individual, dan stresor di luar organisasi”. Stres kerja adalah sesuatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan.

Menurut Mangkunegara (2011:157) “Stres kerja merupakan perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari Sympton antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan”.

Secara umum stres kerja dikelompokkan menjadi stresor individu dan stresor organisasi, yaitu sebagai berikut :

1. Stresor Individu meliputi : sikap, karakteristik, sifat-sifat fisik, imnat dan motivasi, pengalaman, umur, jenis kelamin, pendidikan, serta faktor individu lainnya.
2. Stresor Organisasi
 - a. Faktor fisik dan pekerjaan, terdiri dari : metode kerja, kondisi dan desain perlengkapan kerja, penataan ruang dan lingkungan fisik (penyinaran, temperature, dan fentilasi).
 - b. Faktor sosial dan organisasi, meliputi : peraturan-peraturan organisasi, sifat organisasi, jenis latihan dan pengawasan, sistem upah dan lingkungan sosial. Berdasarkan dua faktor (stres kerja yang disebabkan oleh faktor Individu dan faktor Organisasi) mengalami stres yang disebabkan oleh faktor organisasi bisa berupa konflik peran jika seorang tenaga kerja mengalami pertentangan antara tugastugas yang harus ia lakukan dan antara tanggungjawab yang ia miliki.

Stres kerja dikonseptualisasi dari titik pandang, yaitu stres sebagai stimulus, stres sebagai respon dan stres sebagai stimulus-respon. Stres sebagai stimulus merupakan pendekatan yang menitikberatkan pada lingkungan. Definsi stimulus memandang stres sebagai suatu kekuatan yang menekan individu untuk memberikan tanggapan terhadap stresor. Pendekatan ini memandang stres sebagai konsekuensi dari interaksi antara stimulus lingkungan dengan respon individu.

Stres sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa stres kerja timbul karena tuntutan lingkungan dan tanggapan setiap individu dalam menghadapinya dapat berbeda.

Masalah stres kerja di dalam organisasi perusahaan menjadi gejala yang penting diamati sejak mulai timbulnya tuntutan untuk efisien di dalam pekerjaan. Akibat adanya stres kerja tersebut orang menjadi nervous, merasakan kecemasan yang kronis peningkatan ketegangan pada emosi, proses berpikir dan kondisi fisik individu. Selain itu, sebagai hasil adanya stres kerja sering menimbulkan masalah bagi tenaga kerja, baik pada kelompok eksekutif (white collar workers) maupun

kelompok pekerja biasa (blue collar workers). Stres kerja dapat mengganggu kesehatan tenaga kerja, baik fisik maupun emosional.

Menurut Handoko (2010:200) “Stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang”.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah kondisi ketegangan yang menyebabkan menciptakan adanya ketidakseimbangan kondisi fisik, dan psikis pada karyawan yang bersumber dari Individu maupun Organisasi sehingga berpengaruh pada fisik, psikologis, perilaku karyawan. Stres kerja dapat terjadi dikarenakan adanya ketidakseimbangan antar karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan.

2.2.2 Indikator Stres Kerja

Indikator stres kerja jika tidak dikelola dengan baik dapat menyebabkan depresi, tidak bisa tidur, makan berlebihan, penyakit ringan, tidak harmonis dalam berteman, merosotnya efisiensi dan produktifitas, konsumsi alcohol berlebihan dan sebagainya.

Hasibuan (2014) menyatakan ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur stres kerja karyawan, indikator yang digunakan meliputi:

1. Beban kerja, diukur dari persepsi responden mengenai beban kerja yang dirasakan berlebihan.
2. Sikap pemimpin, diukur dari persepsi responden mengenai sikap pemimpin yang kurang adil dalam memberikan tugas.
3. Waktu kerja, diukur dari persepsi responden mengenai waktu kerja yang dirasakan berlebihan.
4. Konflik, diukur dari persepsi responden mengenai konflik antara karyawan dengan pemimpin.
5. Komunikasi, diukur dari persepsi responden mengenai komunikasi yang kurang baik antara karyawan.
6. Otoritas kerja, diukur dari persepsi responden mengenai otoritas kerja yang berhubungan dengan tanggung jawab.

Stresor adalah penyebab stres, ada beragam hal yang dapat memicu stresor. Namun, beberapa penyebab stres yang umum menurut teori pakar adalah sebagai berikut: John Suprihanto dalam Sunyoto (2012: 63-65), mengategorikan penyebab stres kerja menjadi beberapa kelompok seperti penyebab fisik, beban kerja, sifat pekerjaan, kebebasan dan kesulitan. Adapun penjelasannya, sebagai berikut:

1. Penyebab Fisik Stres kerja karyawan yang disebabkan dari gangguan fisik, meliputi:
 - a. Kebisingan
Kebisingan merupakan suara ribut yang tidak dikehendaki dan mengganggu kenyamanan seseorang. Kebisingan dalam tempo terus menerus dapat memicu ketegangan yang menyebabkan stres. Namun, pada dasarnya ketegangan dari faktor lain dapat pula menimbulkan stres.
 - b. Kelelahan Kelelahan dapat menimbulkan stres karena sangat memengaruhi kualitas kinerja karyawan. Saat kemampuan karyawan dalam bekerja menurun dikarenakan kelelahan, prestasinya dalam bekerja pun mengalami penurunan sehingga standar tidak tercapai.
 - c. Penggeseran Kerja Perubahan pola kerja secara terus menerus memaksa karyawan untuk terus beradaptasi. Hal ini diterima sebagai tekanan terhadap karyawan dikarenakan dibutuhkan waktu dan tenaga untuk dapat beradaptasi pada setiap tugas yang baru.
 - d. Jetlag Jetlag merupakan jenis kelelahan khusus yang dipicu oleh perubahan waktu sehingga memengaruhi kondisi fisik seseorang. Perjalanan panjang yang menempuh jarak perbedaan waktu juga mengganggu irama tubuh seseorang.
 - e. Suhu dan Kelembapan Lingkungan kerja karyawan juga menentukan kualitas bekerja. Suhu dan kelembapan ruangan yang tidak stabil dapat mengganggu karyawan dalam menjalankan tugasnya.
2. Beban Kerja Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan tekanan pada karyawan. Hal ini dapat diukur dari tuntutan waktu pengerjaan tugas yang terlalu cepat, volume kerja diluar kesanggupan karyawan, dan tuntutan-tuntutan kerja lainnya.
3. Sifat Pekerjaan
 - a. Situasi baru dan asing Menghadapi situasi baru dan asing dalam pekerjaan membuat karyawan tertekan, besarnya tekanan yang muncul tergantung seberapa besar upaya karyawan dalam beradaptasi.
 - b. Ancaman pribadi Tingkat pengawasan yang terlalu ketat dari supervisor dapat menyebabkan memengaruhi kebebasan karyawan sehingga merasa terancam.
 - c. Percepatan Stres dapat terjadi ketika karyawan tidak sanggup untuk mengikuti persaingan yang menuntut percepatan dalam bekerja.
 - d. Ambiguitas kurangnya kejelasan dari intruksi manajer kepada karyawan dapat menimbulkan kebingungan dan keraguan karyawan dalam mengerjakan tugas. Hal itu justru menjadi beban bagi karyawan dan berujung pada stres.
 - e. Umpan-balik Ketidakjelasan standar kerja membuat karyawan tidak tau tingkat prestasi mereka sendiri sehingga menyebabkan rasa tidak puas dalam bekerja. Selain itu, dapat dipergunakan untuk menekan karyawan

dalam memenuhi standar yang tidak jelas hingga menyebabkan stres pada karyawan.

4. Kebebasan Kebebasan yang diberikan kepada karyawan belum tentu menjadi hal yang menyenangkan bagi karyawan. dalam beberapa kasus, kebebasan justru tidak memberikan batasan-batasan pada karyawan tentang pekerjaannya sehingga menimbulkan kebingungan terkait fokus target dan membuat pekerjaannya tidak terarah.
5. Kesulitan Kesulitan karyawan baik pada perusahaan maupun kesulitan individu terkait rumah tangga dan keuangan pribadi menjadi penyebab stres karyawan yang dapat berdampak pada pekerjaannya di perusahaan.

Pada penelitian ini penulis menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Hasibuan (2014) meliputi beban kerja, sikap pimpinan, waktu kerja, konflik, komunikasi, dan otoritas kerja.

2.2.3 Konsekuensi Stres Kerja

Pengaruh stres kerja dapat berdampak menguntungkan dan merugikan bagi perusahaan, tergantung seberapa besar tingkat stres yang dialami karyawan. Stres pada tingkatan yang tepat dapat memacu karyawan untuk menuntaskan pekerjaannya sebaik mungkin. Sebaliknya, stres yang berlebihan justru berdampak buruk bagi karyawan hingga perusahaan. Dampak dari stres ini dapat merupakan reaksi psikologis maupun fisik. Pada umumnya, karyawan yang mengalami stres akan menunjukkan perubahan perilaku. Perubahan perilaku yang dimaksud beragam, masing-masing orang mempunyai cara untuk menghadapi stres. Namun, umumnya perubahan perilaku tersebut adalah bentuk seseorang dalam mengatasi stresnya. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Rivai dan Mulyadi (2013 : 316):

Gejala Stres kerja merupakan dampak dari stres karyawan pada perusahaan tempatnya bekerja. Adapun gejala stres di tempat kerja menurut Rivai dan Mulyadi (2013:309), adalah:

1. Kepuasan kerja rendah Stres dengan tingkatan yang tinggi memengaruhi kualitas dalam bekerja, hal inipun berdampak pada tingkat kepuasan kerja karyawan dalam menilai hasil kerjanya.
2. Kinerja yang menurun Stres yang merupakan tekanan tinggi mampu menurunkan daya tahan dan kesehatan karyawan, hal tersebut dapat memperburuk kinerja yang dihasilkan.
3. Semangat dan energi menjadi hilang Semangat merupakan kekuatan dalam diri manusia yang bersifat non-materi, sementara energi adalah kekuatan fisik yang menggerakkan seseorang. Stres dapat memengaruhi kesehatan jasmani dan rohani seseorang, sehingga stres juga dapat mengurangi semangat dan energi karyawan dalam menghadapi pekerjaan.

4. Komunikasi tidak lancar Tekanan yang yang dialami seseorang membuat kondisi psikologi menjadi tidak stabil, hal ini kemudian berdampak pada menurunnya kualitas komunikasi disebabkan karena kurang fokus.
5. Pengambilan keputusan jelek Meskipun gejala ini tergantung tingkat stres yang dihadapi seseorang, tapi pengambilan keputusan yang baik seyogyanya diperlukan pemikiran yang sehat. sementara, seseorang yang mengalami stres cenderung tidak dapat memaksimalkan daya pikirnya karena terganggunya proses berpikir karena tekanan.
6. Kreativitas dan inovasi kurang Perlu kita pahami bahwa kreativitas dan inovasi merupakan hal yang tidak sama. Jika kreativitas berbicara tentang kemampuan seseorang untuk berpikir sesuatu yang baru dan berbeda, maka inovasi adalah melakukan sesuatu yang baru dan berbeda. Kondisi psikologi yang tidak stabil karena stres membuat daya pikir seseorang terganggu, hal ini pun memengaruhi kemampuannya dalam menciptakan ide kreatif dan inovasi.
7. Bergulat pada tugas-tugas yang tidak produktif Akibat kurang fokus, seseorang yang mengalami stres cenderung mengabaikan skala prioritas dalam bekerja.

2.2.4 Strategi Manajemen Stres Kerja

Stres pada tingkatan yang tepat (stres ringan) dianggap menguntungkan untuk perusahaan, akan tetapi dari sudut pandang karyawan hal itu bukan lah sesuatu yang diinginkan. Maka manajer akan mulai berpikir untuk memberikan tugas dengan beragam tantangan yang dapat memicu stres ringan agar karyawan dapat termotivasi dalam bekerja, namun sebaliknya hal itu akan diterima sebagai tekanan bagi karyawan. menurut Rivai dan Mulyadi (2013 :319-320), terdapat dua pendekatan stres kerja; yaitu pendekatan individu dan pendekatan organisasi. Berikut penjelasannya:

1. Pendekatan Individu “seorang karyawan dapat berusaha sendiri untuk mengurangi level stresnya.” Strategi dengan orientasi individual yang cukup efektif yaitu;
 - a. Pengelolaan waktu dengan manajemen waktu yang baik, maka seorang karyawan mampu menjalankan tugas dengan baik dan tepat waktu, sehingga tekanan dari mengerjakan tugas dengan tergesa-gesa dapat dihindari.
 - b. Bina fisik menjaga dan meningkatkan kondisi tubuh agar tetap prima menjalankan tugas-tugas yang berat dan menyita energi. Selain demi mempersiapkan diri untuk tugas yang berat, bina kebugaran lewat latihan-latihan fisik yang rutin juga bermanfaat bagi kesehatan.
 - c. Dukungan sosial. Lingkungan yang positif mampu menjadi penyemangat bagi seseorang, dukungan dari keluarga, sahabat, rekan kerja dan sebagainya mampu memberikan motivasi eksternal bagi karyawan dalam menghadapi pekerjaan.

2. Pendekatan Organisasi. “beberapa penyebab stres adalah tuntutan dari tugas dan peran serta struktur organisasi yang semuanya dikendalikan oleh manajemen, sehingga faktor-faktor itu dapat diubah.” pendekatan organisasi sepenuhnya diatur oleh pihak manajemen. Strategi-strategi yang dapat dilakukan manajer untuk menakar tingkat stres kerja karyawan adalah:
 - a. Seleksi dan penempatan, menempatkan karyawan pada pekerjaan yang sesuai dengan bidangnya.
 - b. Penetapan tujuan, agar tujuan yang ingin dicapai bersama jelas dan tujuan dari masing-masing stakeholder tidak keluar dari koridor tujuan perusahaan.
 - c. Redesain pekerjaan, melakukan pembenahan terhadap sistem pengelolaan kinerja untuk mendapatkan hasil yang lebih baik.
 - d. Pengambilan keputusan partisipatif, mempertimbangkan dan melibatkan setiap stakeholder perusahaan dalam pengambilan keputusan memberikan berbagai dampak positif bagi perusahaan. Karyawan akan merasa lebih dianggap dan di hargai eksistensinya dan juga membuka lebar kesempatan para karyawan dalam mengaktualisasikan diri dengan memberikan gagasanggagasan cemerlang.
 - e. Komunikasi organisasional, baik buruknya atmosfir lingkungan kerja pada perusahaan diawali dengan bagaimana komunikasi stakeholder yang terbangun. Komunikasi yang sehat dan terbuka, akan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman. Sebaliknya, minimnya komunikasi dapat menimbulkan beragam masalah seperti saling mencurigai dan tidak terbangunnya sinergitas antar sesama karyawan bahkan terhadap atasan.
 - f. Program kesejahteraan, hal ini memberikan jaminan dan rasa aman pada karyawan selama menjalankan tugas-tugas dari perusahaan. Dengan beberapa strategi tersebut, diharapkan karyawan memperoleh pekerjaan/tugas sesuai dengan keterampilannya. Karyawan dapat bekerja dengan tujuan yang mereka inginkan serta adanya hubungan interpersonal di lingkungan kerja yang sehat dan merasa aman selama bekerja.

2.3. Kinerja

2.3.1. Pengertian Kinerja

Istilah kinerja sangat penting bagi perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuannya. Kinerja sebagai sesuatu yang tampak, dimana individu relevan dengan tujuan organisasi. Kinerja yang baik merupakan salah satu sasaran organisasi dalam mencapai produktivitas kerja tinggi. Kinerja juga bisa diartikan sebagai hasil akhir dari suatu proses yang dikerjakan seseorang.

Berikut adalah pengertian kinerja menurut para ahli :

Mangkunegara (2014) mengungkapkan bahwa “Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Colquitt (2011) mengungkapkan bahwa “*The value of the set of employee behaviors that contribute, either positively, to organizational goal accomplishment*”.

Robert dan Leonard (2011) mengungkapkan bahwa “*Performance is an important effort that can direct and clarify what should be done*”.

Hasibuan (2013) mengungkapkan bahwa “Prestasi kerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu”.

Manullang (2014) mengungkapkan bahwa “Kinerja adalah suatu keadaan yang menunjukkan banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan atau dihasilkan seseorang individu atau sekelompok kerja sesuai dengan *job description* mereka masing-masing”.

Kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan). (Sedarmayanti, 2011).

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas atau beban tanggung jawab menurut ukuran dan standar yang berlaku pada masing-masing organisasi.

2.3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Dibawah ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, menurut Kasmir (2016) :

1. Kemampuan dan Keahlian
Merupakan kemampuan atau *skill* yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan;
2. Pengetahuan
Maksudnya adalah pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaannya secara baik akan menghasilkan pekerjaan yang baik, demikian pula sebaliknya.
3. Rencana Kerja
Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan dalam mencapai tujuannya.
4. Kepribadian
Yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu dengan yang

lainnya. Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik akan dapat melakukan pekerjaannya secara sungguh-sungguh penuh tanggung jawab sehingga hasil pekerjaan juga baik.

5. Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya (misalnya dari pihak perusahaan), maka karyawan akan terangsang atau terdorong melakukan pekerjaan dengan baik.

6. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan tugas dan tanggung jawab yang diberikannya.

7. Gaya kepemimpinan

Merupakan gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintah bawahannya.

8. Budaya Organisasi

Merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi perusahaan. Kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma ini mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secara umum dan serta harus dipatuhi oleh segenap anggota suatu perusahaan atau organisasi.

9. Kepuasan Kerja

Merupakan perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan. Jika karyawan merasa senang atau gembira dan suka untuk bekerja, maka hasil pekerjaan akan baik pula.

10. Lingkungan Kerja

Merupakan suasana atau kondisi disekitar lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasarana serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja.

11. Loyalitas

Merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan dimana tempatnya bekerja. Kesetiaan ini ditunjukkan dengan terus bekerja sungguh-sungguh sekalipun perusahaan dalam kondisi kurang baik.

12. Komitmen

Merupakan keputusan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan-perusahaan dalam bekerja. Komitmen juga dapat diartikan kepatuhan karyawan kepada janji-janji yang telah dibuatnya atau dengan kata lain komitmen merupakan kepatuhan untuk menjalankan keputusan yang telah dibuat.

13. Disiplin Kerja

Merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya masuk kerja selalu tepat waktu. Kemudian disiplin dalam dalam mengerjakan apa yang diperintahkan kepadanya sesuai dengan perintah yang harus dikerjakan. Karyawan yang disiplin akan mempengaruhi kinerja.

Menurut Wirawan (2015) menyatakan beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu :

1. Kualitas pekerjaan, kemampuan karyawan menunjukkan kualitas hasil kerja ditinjau dari segi ketelitian dan kerapihan;
2. Kuantitas pekerjaan, kemampuan karyawan menyelesaikan sejumlah hasil tugas setiap harinya atau dalam kurun waktu tertentu.
3. Keterampilan kerja, penguasaan karyawan mengenai prosedur (metode/ teknik/tata cara/peralatan) pelaksanaan tugas-tugas jabatannya.
4. Kerja sama, yaitu kemampuan karyawan untuk membina hubungan dengan karyawan lain dalam rangka menyelesaikan tugas.
5. Disiplin kerja, yaitu kesediaan pegawai dalam memenuhi peraturan perusahaan yang berkaitan dengan ketepatan waktu masuk atau pulang kerja, jumlah kehadiran, dan keluar kantor bukan untuk urusan dinas.
6. Integritas, karyawan dapat mempertahankan norma-norma sosial. Etika dan memegang teguh antara pelaksanaan dan prinsip-prinsip etika.
7. Tanggung jawab, kesediaan karyawan untuk melibatkan diri sepenuhnya dalam melaksanakan pekerjaannya dan menanggung konsekuensi akibat kesalahan atau kelalaian kecerobohan pribadi dalam melaksanakan tugas.

Sumber daya yang berkualitas bertujuan untuk meningkatkan produktivitas kinerja karyawannya, guna mencapai tujuan perusahaan yang akan dicapai. Dalam meningkatkan produktivitas kinerja karyawan ada beberapa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja karyawan yaitu faktor kemampuan, faktor motivasi, faktor individu, faktor lingkungan sosial, dan disiplin kerja. (Mangkunegara, 2010)

Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Dimana kinerja karyawan tersebut juga dipengaruhi oleh kedisiplinan kerja. Dengan adanya suatu kedisiplinan dari karyawan yang baik, maka kinerja karyawan pun juga akan terlaksana dengan baik pula guna untuk meningkatkan produktivitas serta pencapaian tujuan dari perusahaan, karena disiplin kerja itu mempengaruhi pada kinerja karyawan. (Mangkuprawira, 2012)

2.3.3. Tujuan dan Manfaat Kinerja

Menurut Sedarmayanti (2017) tujuan dan manfaat dari penerapan manajemen kinerja adalah :

1. Meningkatkan prestasi kerja karyawan, baik secara individu maupun sebagai kelompok;
2. Peningkatan yang terjadi pada prestasi karyawan secara perorangan pada gilirannya akan mendorong kinerja karyawan secara keseluruhan yang direfleksikan dengan kenaikan produktivitas.
3. Merangsang minat dalam pengembangan pribadi dengan tujuan meningkatkan hasil kerja dan prestasi pribadi serta prestasi laten karyawan.
4. Membantu perusahaan untuk dapat menyusun program pengembangan dan pelatihan yang lebih tepat guna.
5. Menyediakan alat atau sarana untuk membandingkan prestasi kerja karyawan dengan tingkat gaji, atau imbalan sebagai bagian dari kebijakan dan sistem imbalan yang baik.
6. Memberikan kesempatan pada karyawan untuk mengeluarkan perasaannya tentang pekerjaan atau hal-hal yang ada kaitannya.

2.3.4. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2013) indikator kinerja adalah :

1. Kualitas kerja
Kualitas kerja adalah seberapa baik seseorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan;
2. Kuantitas kerja
Kemampuan karyawan adalah seberapa lama seorang karyawan bekerja dalam satu harinya. Kuantitas ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap karyawan itu masing-masing.
3. Kerjasama
Karyawan mampu bekerjasama dengan rekan kerjanya dalam menyelesaikan pekerjaan.
4. Inisiatif
Karyawan mempunyai kemampuan dalam mengerjakan tugas dan mempunyai inisiatif.

Menurut Bangun (2012), kinerja karyawan dapat diukur dengan indikator berikut :

1. Kuantitas pekerjaan, yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan karyawan sebagai syarat dari standar pekerjaan;
2. Kualitas pekerjaan, yakni pemenuhan syarat tertentu untuk menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntutnya.
3. Ketepatan waktu, yaitu kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu sesuai karakteristik jenis pekerjaannya.
4. Kehadiran, yaitu tingkat kehadiran karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai tuntutan jenis pekerjaannya.

5. Kemampuan kerja sama, yaitu kemampuan untuk bekerja sama dengan rekan kerja dalam menyelesaikan jenis pekerjaan tertentu.

2.3.5. Penilaian Kinerja Karyawan

Menurut Hasibuan (2013) “Penilaian kinerja adalah kegiatan manager untuk mengevaluasi perilaku dan kinerja karyawan serta menetapkan kebijaksanaan selanjutnya”.

Menurut Dessler (2013) “Penilaian kinerja berarti mengevaluasi kinerja karyawan saat ini dan atau dimasa lalu relatif terhadap standar prestasinya”.

Menurut Sedarmayanti (2017) “Penilaian kinerja mengacu pada sistem formal dan terstruktur, digunakan untuk mengukur, menilai, mempengaruhi sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku, hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran”.

Menurut David (2010) “*Performace appraisal is the process by which organization evaluate individual job performance*”.

Menurut Kasmir (2016) “Penilaian kinerja adalah suatu proses yang dilakukan secara sistematis untuk menilai keseluruhan kinerja karyawan dalam jangka waktu atau periode tertentu”.

Menurut definisi para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja karyawan adalah kegiatan manager untuk mengevaluasi perilaku dan kinerja karyawan dan dimana proses melalui organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai kinerja karyawan.

2.3.6. Tujuan Penilaian Kinerja Karyawan

Menurut Sedarmayanti (2011) menjelaskan bahwa tujuan penilaian kinerja karyawan adalah :

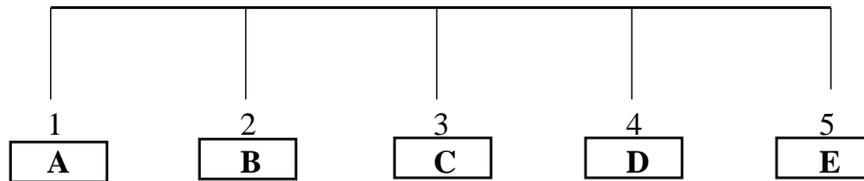
1. Meningkatkan kinerja karyawan dengan cara membantu mereka agar menyadari dan menggunakan seluruh potensi mereka dalam mewujudkan tujuan organisasi.
2. Memberi informasi kepada karyawan dan pimpinan sebagai dasar untuk mengambil keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan.

2.3.7. Metode Penilaian Kinerja Karyawan

Menurut Sedarmayanti (2017), menyatakan bahwa metode penilaian kinerja pada umumnya dikelompokkan menjadi dua macam, yakni metode penilaian berorientasi masa lalu dan metode penilaian berorientasi masa depan.

1. Metode Penilaian Berorientasi Masa Lalu

a. Rating Scale (Skala Peringkat)



Gambar 2.1 Metode Skala Peringkat

Selain contoh pada gambar metode skala peringkat sebagai ukurannya dapat juga dipakai dengan sebutan : (sangat baik, baik, cukup, sedang, kurang).

b. Daftar pertanyaan

Penelitian terdiri atas sejumlah pertanyaan yang menjelaskan tingkat perilaku pekerjaan tertentu. Penilaian memilih kata/pernyataan yang menggambarkan karakteristik dan hasil kerja karyawan.

c. Metode dengan pilihan terarah

Metode ini dirancang untuk meningkatkan objektivitas dan mengurangi subjektivitas dalam penilaian. Salah satu sasaran dasar pendekatan pilihan ini untuk mengurangi dan menyingkirkan kemungkinan berat sebelah penilaian dengan memaksakan pilihan antara pertanyaan deskriptif yang kelihatannya mempunyai hal yang sama.

d. Metode peristiwa kritis

Metode ini merupakan pemilihan berdasarkan catatan kritis penilaian atas perilaku karyawan, seperti : sangat baik/sangat buruk dalam melaksanakan pekerjaan.

e. Metode catatan prestasi

Metode ini berkaitan erat dengan peristiwa kritis, yaitu catatan penyempurnaan, banyak digunakan oleh profesional. Misalnya penampilan, kemampuan berbicara, peran kepemimpinan, dan aktivitas lain yang berhubungan dengan pekerjaan.

f. Skala peringkat, dikaitkan dengan tingkah laku (*behaviorally anchored rating scale = BARS*)

Metode ini merupakan penilaian prestasi kerja untuk satu kurun waktu tertentu dimasa lalu dengan mengaitkan skala peringkat prestasi kerja dengan perilaku tertentu.

g. Metode peninjauan lapangan

Metode penilaian ini dilakukan dengan cara penilaian atau pimpinan melakukan terjun langsung ke lapangan untuk menilai kinerja karyawan.

- h. Tes dan observasi prestasi kerja
Karyawan yang dinilai, diuji kemampuannya melalui ujian tertulis yang menyangkut berbagai hal, seperti pengetahuan prosedur dan mekanisme kerja yang telah ditetapkan dan harus ditaati/melalui ujian praktik yang harus diamati penilai.
 - i. Pendekatan evaluasi komperatif
Metode ini mengutamakan perbandingan prestasi kerja seseorang dengan karyawan lain yang menyelenggarakan kegiatan sejenis.
2. Metode Penilaian Berorientasi Masa Depan
Metode penilaian berorientasi masa depan menggunakan asumsi karyawan tidak lagi sebagai objek penilaian yang tunduk dan bergantung pada penilaian, tetapi karyawan dilibatkan pada proses penilaian.
- a. *Self Appraisal* (penilaian dari sendiri)
Penilaian yang dilakukan karyawan sendiri dengan harapan karyawan lebih mengenal kekuatan dan kelemahannya sehingga mampu mengidentifikasi aspek perilaku kerja yang perlu diperbaiki pada masa yang akan datang.
 - b. *Management By Objective* (manajemen berdasarkan sasaran)
Suatu bentuk penilaian dimana karyawan dan penilai bersama menetapkan tujuan/sasaran pelaksanaan kerja di waktu yang akan datang.
 - c. Penilaian secara Psikologis
Penilaian secara psikologis adalah proses penilaian yang dilakukan ahli psikologi untuk mengetahui potensi seseorang yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan, seperti : kemampuan intelektual, motivasi, dan lain-lain yang bersifat psikologis.
 - d. *Assessment Center* (Pusat Penilaian)
Assessment Center/Pusat Penilaian adalah penilaian yang dilakukan melalui serangkaian teknik penilaian dan dilakukan sejumlah penilai untuk mengetahui potensi seseorang dalam melakukan tanggung jawab lebih besar.

2.4. Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran

2.4.1. Penelitian Sebelumnya

Penelitian terdahulu digunakan penulis sebagai dasar dalam penyusunan skripsi untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, dan juga sebagai pembanding yang mendukung kegiatan penelitian berikutnya yang mempunyai pembahasan yang sama.

Berikut adalah beberapa hasil penelitian sebelumnya yang relevan guna memperjelas konsep-konsep yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya

No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Hasil	Sumber
1	Lusia Salmawati	“Hubungan Stres Kerja Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Palu”	Stres kerja “X” Kinerja “Y”	Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian cross sectional. Jumlah populasi yaitu 37 perawat dan keseluruhan perawat dijadikan sebagai responden (total sampling). Variabel yang menunjukkan adanya hubungan antara stres kerja dengan kinerja perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Palu adalah lingkungan kerja fisik ($p=0,029$), peran individu dalam organisasi ($p=0,007$). Variabel yang menunjukkan tidak adanya hubungan stres kerja dengan kinerja perawat adalah variabel hubungan kerja ($p= 0.0634$). Diharapkan kepada pihak rumah sakit agar lebih memperhatikan kebutuhan serta kenyamanan perawat dalam pelaksanaan tugas sehari-hari di rumah sakit.	Jurnal Untad.ac.id Vol. 3 No. 2, 2017
2	Mulia Prasasya	“Analisis Hubungan Stres Kerja Dengan Kinerja Karyawan Divisi Marketing Funding PT.Bank X Cabang Bandung”	Stres kerja “X” Kinerja “Y”	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi sebesar -0,470 untuk individual factor (X1), -0,478 untuk organizational factor (X2) yang berarti bahwa kedua subvariabel tersebut memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja karyawan. Sedangkan nilai koefisien sebesar -0,117 untuk environmental factor (X3) menunjukkan bahwa subvariabel ini tidak memiliki hubungan dengan kinerja karyawan, oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara stres kerja karyawan berdasarkan individual factor dan organizational factor dengan kinerja karyawan marketing funding Bank X Cabang Bandung	Jurnal Universitas Katolik Parahyangan Bandung Vol 1, No 1 2010
3	Teni Agustina	“Hubungan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Tunas Mobilindo Parama Jakarta Selatan”	Stres kerja dan motivasi “X” kinerja “Y”	hasil penelitian menggunakan SPSS Versi 22 menunjukkan bahwa 1. Hasil perhitungan koefisien korelasi $0.000 < 0.05$ dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel stres kerja dan kinerja karyawan adalah kuat dengan nilai sebesar 0.855. 2. Hasil dari koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengaruh	Universitas Bina Sarana Informatika Vol 17 No. 2 2019

No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Hasil	Sumber
				<p>antara variabel stres kerja dan kinerja karyawan adalah 0.742 atau 74.2%.</p> <p>3. Pada tabel Coeficients kolom B didapat Constant adalah 1.914 sedangkan stres kerja adalah 0.960. Sehingga persamaan regresinya $Y = 1.914 + 0.960X$. Konstanta memiliki nilai sebesar 1.914. Hal ini berarti jika variabel stres kerja bernilai nol (0), maka kinerja karyawan bernilai positif, yaitu sebesar 1.914. Sedangkan untuk perhitungan persamaan regresi x sebesar 0.960 yang artinya 1 tingkat stres kerja maka nilai kinerja akan meningkat sebesar 0.960 memiliki pengaruh stres kerja terhadap kinerja adalah positif. PT Tunas Mobilindo Parama bagian Mechanical Engineering memiliki tekanan atau pressure yang diberikan dari pihak perusahaan, sehingga kinerja karyawan meningkat.</p>	
4	Komarudin	"Hubungan Stres Kerja Dengan Kinerja Pegawai Pada Ptherona Express Kantor Pusat Pamulang"	Stres kerja "X" Kinerja "Y"	<p>Metode penelitian yang digunakan adalah Deskriptif Kuantitatif sedangkan teknik pengumpulan data dengan teknik Wawancara, Kuesioner dan Observasi., teknik kuesioner dilakukan dengan cara menyebar angket kepada 75 pegawai untuk mengumpulkan data dengan meminta setiap pegawai menjawab setiap pertanyaan yang tertera pada angket, teknik observasi dengan melakukan pengamatan langsung kepada pegawai yang sedang bekerja. Berdasarkan analisis yang penulis lakukan, terdapat hubungan yang kuat antara stres kerja dengan kinerja pegawai dengan melalui perhitungan analisis Korelasi Product Moment, maka diketahui bahwa nilai korelasi sebesar 0,601 dengan demikian terdapat hubungan positif yang kuat antara variabel (X) dengan (Y). Untuk mengetahui besarnya hubungan digunakan Koefisien Determinasi (KD) yang diperoleh 36,12% hal ini membuktikan bahwa besarnya hubungan stres kerja terhadap kinerja pegawai dan sisanya (100% - 36,12%) sebesar 63,88% dipengaruhi beberapa</p>	Jurnal Unpam.ac.id Vol. 6, No. 1, 2018

No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Hasil	Sumber
				faktor lain. Berdasarkan hasil Uji Signifikan maka yaitu $6,423 > 1,993$ yang artinya bahwa ditolak dan diterima, maka stres kerja (X) mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kinerja pegawai (Y).	
5	Charisma	"hubungan stres kerja dengan kinerja karyawan pada bagian tenaga penjualan UD surya raditya negara"	Stres kerja "X" kinerja "Y"	Menunjukkan Ada pengaruh positif dan signifikan stres kerja terhadap kinerja karyawan.	Jurnal Undiksha.ac.id Vol 4, No 1 2017

2.4.2 Kerangka Pemikiran

Dalam rangka peningkatan upaya pengembangan perusahaan, segala aspek internal perusahaan harus diperhatikan dalam pelaksanaannya. Terutama manusia karena manusia merupakan faktor penggerak dari keberhasilan tercapainya tujuan perusahaan. mengingat fungsi sumber daya manusia adalah fungsi yang paling dekat berhubungan dengan stres kerja sehingga pihak manajemen dapat mengoptimalkan aspek positif stres dalam usaha mendorong kinerja perusahaan dan sekaligus mereduksi aspek negatifnya agar tidak mempengaruhi kinerja.

Beban kerja berlebihan yang pada seorang individu dapat menimbulkan stres dalam pekerjaannya. Karena setiap individu memiliki kapasitas kerja yang terbatas dan butuh waktu istirahat yang cukup. Perusahaan harus meminimalisasi kelebihan beban kerja melalui pencegahan - pencegahan maupun perbaikan keadaan stres tersebut. Perusahaan harus dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang bisa menimbulkan stres dan segera mengambil langkah untuk mengatasinya karena dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan berdampak pada kerugian dari segi finansial.

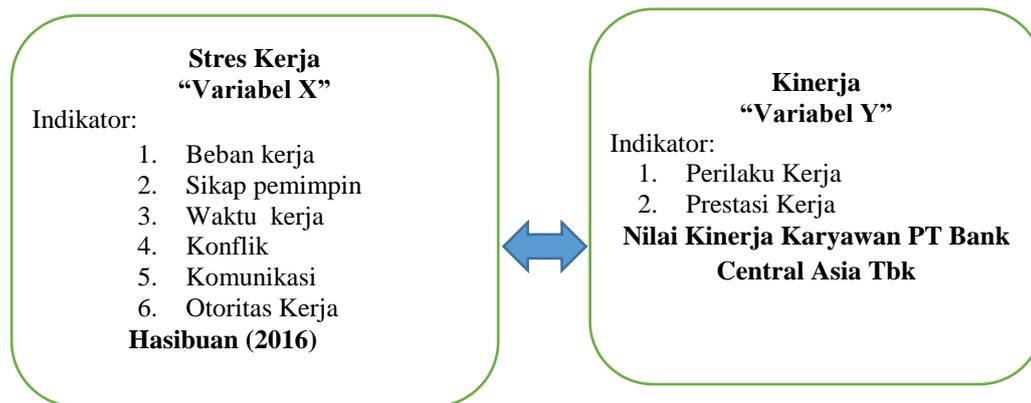
Robbins dan Judge (2017 : 597) , menyatakan stres kerja merupakan: "Sebuah kondisi dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada suatu peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan kondisi lingkungan, kondisi organisasi dan pada diri seseorang.

Menurut Mangkunegara (2017:67) menyatakan bahwa kinerja karyawan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Indikator kinerja yang digunakan adalah menurut Mangkunegara (2073), Kualitas, Kuantitas, Tanggung Jawab, Kerjasama, Inisiatif.

Penelitian yang mendukung pernyataan tersebut yang dilakukan oleh Mulia Prasasya yang terdapat persamaan dalam penelitian yaitu perusahaan bidang jasa di

tempat yang berbeda, Mulia Prasasya melakukan penelitian tentang Analisis Hubungan Stres Kerja dengan Kinerja Karyawan Divisi Marketing Funding PT. Bank X Cabang Bandung. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara stres kerja karyawan berdasarkan individual factor dan organizational factor dengan kinerja karyawan tersebut menunjukkan bahwa stres kerja memiliki hubungan yang positif dengan kinerja. Artinya, Stres kerja dengan Kinerja Karyawan mempunyai hubungan yang kuat.

Setelah diuraikan dalam kerangka pemikiran di atas, uraian tersebut telah membuat sebuah paradigma yang tergambar sebagai konstelasi penelitian, sebagai berikut:



Gambar 2. 2 Konstelasi Penelitian

2.5 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka pemikiran, maka hipotesis yang digunakan di bawah ini adalah : Diduga terdapat hubungan antara stres kerja dengan kinerja karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah deskriptif dan verifikatif. Penelitian ini termasuk jenis penelitian *explanatory survey* yang bertujuan untuk menguji hipotesis, dan menjelaskan fenomena yang terjadi dalam bentuk hubungan antara stres kerja dan kinerja karyawan. Teknik yang digunakan adalah *statistic inferensial* yaitu teknik yang bersifat untuk untuk menganalisis sampel dan hasilnya untuk populasi.

3.2. Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Peneliitian

3.2.1. Objek Penelitian

Objek penelitian yang diteliti adalah Stres Kerja sebagai variable X (*Independent*) dan Kinerja Karyawan variable Y (*Dependent*).

3.2.2. Unit Analisis

Unit analisis adalah satuan unit atau elemen yang dianalisis yang ingin diketahui satu atau sejumlah hal. Unit analisis penelitian pada umumnya adalah sebagian individu tetapi unit analisis juga dapat berupa kelompok, keluarga, organisasi, struktur sosial formal dan struktur sosial informal. Dalam penelitian ini yang menjadi unit analisisnya adalah karyawan Bank BCA Cabang Bogor

3.2.3. Lokasi Penelitian

Pengumpulan data informasi yang akan diperoleh peneliti di kantor Bank BCA Cabang Bogor Jl. Ir. H. Juanda No.28, RT.03/RW.02, Paledang, Kecamatan Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat 16122

Penelitian ini dilakukan di kantor Bank BCA Cabang Bogor. Objek penelitian ini adalah karyawan Bank BCA Cabang Bogor . Berdasarkan objek penelitian, maka akan dianalisis mengenai Hubungan Stres Kerja Dengan kinerja Karyawan pada PT Bank Central Asia Cabang Bogor.

3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian

3.3.1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif dan kuantitatif yang merupakan data primer yang diperoleh langsung dari unit analisis yang diteliti yaitu orang dalam perusahaan.

1. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang diperoleh dari hasil observasi, *FGD*, wawancara, atau berupa uraian/penjelasan mengenai variabel yang diteliti. Data kualitatif dalam penelitian ini meliputi : sejarah Bank BCA, letak geografis

obyek, Visi dan Misi, Struktur Organisasi, absensi karyawan, Peraturan, Kinerja karyawan.

2. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data mengenai jumlah, tingkatan, perbandingan, volume, yang berupa angka-angka.

Data kuantitatif dalam penelitian ini meliputi : penilaian karyawan, jumlah karyawan.

3.3.2. Sumber data

Data penelitian yang penulis peroleh adalah data yang bersumber dari :

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2012). Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan. Dalam penelitian ini data primer berupa catatan hasil wawancara dan hasil pengamatan langsung di lapangan yang diperoleh melalui wawancara dengan SDM Bank BCA dan observasi secara langsung kepada pihak karyawan selama 30 hari.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau melalui dokumen. Sumber data sekunder juga digunakan untuk mendukung informasi yang didapatkan dari sumber data primer yaitu dari bahan pustaka, penelitian terdahulu, buku dll.

3.4. Oprasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel adalah memecah variabel-variabel yang terkandung dalam masalah tersebut menjadi bagian-bagian terkecil sehingga dapat di ketahui klasifikasi ukurannya, hal ini di lakukan untuk mempermudah mendapatkan data yang di perlukan dalam penelitian. Ada dua jenis variabel yang di gunakan yaitu :

1. Variabel Bebas

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab bagi variabel lain atau yang diberi simbol (X), stres kerja

2. Variabel Terikat

Variabel terikat adalah variabel yang di pengaruhi atau disebabkan oleh variabel lain atau yang diberi simbol (Y), yaitu kinerja karyawan.

Berikut oprasionalisasi variabel untuk stres kerja (X) dan kinerja (Y) dalam bentuk tabel agar lebih mudah untuk dipahami.

Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel
Hubungan Stres Kerja dengan Kinerja Karyawan

Variabel	Indikator	Dimensi/Ukuran	Skala
Stres kerja (X)	1. Beban Kerja	- Beban kerja yang diberikan melebihi kemampuan karyawan - Tugas-tugas yang tidak dapat diselesaikan menjadi beban baru	Ordinal
	2. Sikap Pemimpin	- Atasan menunjukkan sikap yang kurang baik - Atasan tidak memberikan pengarahan kepada karyawan	Ordinal
	3. Waktu Kerja	- Tuntutan kerja yang tinggi - Waktu kerja tidak pasti	Ordinal
	4. Konflik	- Konflik antar rekan kerja - Konflik dengan nasabah	Ordinal
	5. Komunikasi	- Komunikasi yang dibangun kurang baik - Komunikasi tidak tepat dan efektif	Ordinal
	6. Otoritas Kerja	- Tuntutan tanggung jawab pekerjaan - Tuntutan harus dapat menyelesaikan semua pekerjaan sesuai waktunya.	Ordinal
Kinerja Karyawan (Y)	Perilaku kerja dan Prestasi Kerja karyawan	Hasil penilaian kinerja karyawan tahun 2019	Interval

3.5. Metode Penarikan Sampel

Menurut Sugiyono (2015), pengertian populasi adalah "wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya."

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut". Populasi dalam penelitian ini adalah para karyawan Bank BCA Bogor berjumlah 270 orang dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin .

Adapun peneliti menggunakan metode probabilitas yaitu *random sampling* dengan rumus slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representative agar hasil penelitian dapat di generalisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan yang sederhana.

Menurut Sugiyono (2015), Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dengan :

N = Ukuran Populasi = 270

n = Ukuran Sampel/Responden

e = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih di tolelir; e = 10%

Dalam rumus Slovin ada ketentuan Nilai $e = 0,1$ (10%) untuk populasi dalam jumlah besar.

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 270 orang, sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10%. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, berikut perhitungannya :

$$n = \frac{270}{1 + 270(0,1)^2} = 72,97$$

$$= 73 \text{ Responden}$$

Berdasarkan perhitungan diatas sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini di sesuaikan menjadi sebanyak 73 orang dari seluruh total karyawan Bank BCA Bogor, hal ini dilakukan untuk mempermudah dalam pengolahan data dan untuk hasil pengujian yang lebih baik. Sampel yang diambil berdasarkan teknik *insidental*, seperti yang dikemukakan Sugiyono (2011), bahwa *sampling insidental* adalah penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*insidental* bertemu dengan peneliti maka dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

3.6. Metode Pengumpulan Data

3.6.1. Data Primer

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan. Sugiyono (2013).

Untuk data primer ini, pengumpulan data dilakukan dengan dua metode yaitu:

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2012) observasi merupakan metode atau cara untuk menganalisis dan melakukan pencatatan yang dilakukan secara sistematis, tidak hanya terbatas dari orang, tetapi juga obyek-obyek yang lain. Metode pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu dilaksanakan dengan terjun dan melihat langsung ke lapangan untuk melakukan pengamatan terhadap objek yang diteliti sehingga data yang di dapat sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Pengamatan ini disebut juga penelitian lapangan. Observasi dilakukan peneliti secara langsung selama 30 hari terhadap aktivitas karyawan terutama yang terkait dengan Kinerja *karyawan*.

2. Survey

Survey merupakan metode untuk mengumpulkan informasi dari kelompok yang mewakili sebuah populasi. Pengumpulan data menggunakan metode survey dilakukan dengan dua cara, yaitu :

a. Wawancara

Menurut Sugiyono (2012) wawancara yaitu cara pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab langsung kepada objek yang diteliti atau kepada perantara yang mengetahui persoalan dari objek yang diteliti, dan dari data yang di dapat oleh peneliti adalah berupa data kinerja dan absensi karyawan. Peneliti mewawancarai Spv bagian personalia untuk mengetahui lebih dalam.

b. Kuesioner

Kuesioner atau angket merupakan cara pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi. Dalam kuesioner terdapat uji validitas dan reliabilitas. Adapun pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena seseorang.

Dalam skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan-pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain :

Tabel 3. 2 Skala Likert

No	Pertanyaan	Jawaban				
		5	4	3	2	1
		SS	S	RR	TS	STS
1						
2						

Sumber : (Sugiyono, 2014)

Keterangan :

- a. Sangat Sering (SS) diberi skor = 5
- b. Sering (S) diberi skor = 4
- c. Kadang-kadang (RR) diberi skor = 3
- d. Jarang (TS) diberi skor = 2
- e. Sangat Jarang (STS) diberi skor = 1

Instrumen penelitian yang menggunakan skala likert dibuat dalam bentuk *checklist* ataupun pilihan ganda. Dalam kuesioner terdapat uji validitas dan reliabilitas.

Angka 1 menunjukkan bahwa responden tidak mendukung terhadap pertanyaan yang diberikan. Sedangkan angka 5 menunjukkan bahwa responden mendukung terhadap pertanyaan yang diberikan. Metode ini digunakan agar peneliti dapat mengetahui dan memiliki data mengenai penilaian yang diberikan oleh setiap karyawan untuk selanjutnya dapat ditarik kesimpulan.

3.6.2. Data Sekunder

Data yang dikumpulkan atau diperoleh dari sumber-sumber yang ada. Data ini diperoleh dari buku-buku atau laporan-laporan terdahulu yang berkaitan dengan stres kerja dan kinerja karyawan.

3.7. Uji Kualitas Data

3.7.1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu data dapat dipercaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan Sugiyono (2013). Bahwa valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas menunjukkan derajat ketetapan antara data yang seharusnya diukur. Validitas menunjukkan derajat ketetapan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data dikumpulkan oleh peneliti.

Untuk menguji Validitas menurut Sugiyono (2010) Dapat dilihat rumus sebagai berikut.

$$r = \frac{n \sum xy \cdot x \ y}{n \sum x^2 (\sum x)^2 \ n \sum y^2 - (\sum y)^2}$$

Keterangan:

- r_{hitung} = Koefisien validitas item yang dicari
- X = Nilai yang diperoleh dari banyak dalam setiap item
- Y = Nilai total yang diperoleh dari subyek seluruh item
- $\sum X$ = Jumlah nilai dalam distribusi x
- $\sum Y$ = Jumlah nilai dalam distribusi y
- n = Jumlah responden

Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka data dapat dinyatakan valid, dan sebaliknya apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka dinyatakan tidak valid.

Kuesioner dapat berfungsi sebagai instrumen pengukuran data data yang akurat dan terpercaya. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} di mana nilai r_{hitung} diambil dengan perhitungan bantuan SPSS pada output “*Item Total Statistic*” kolom r_{hitung} .

3.7.2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsisten alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diundang. Uji Reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Cronbach’s Alpha. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

Dalam penelitian ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach* (Sugiyono, 2014)

Cronbach’s Alpha

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

α = Nilai Reliabilitas

K = Jumlah Item

$\sum \sigma_i^2$ = Jumlah varians tiap-tiap skor

3.8 Metode Pengolahan/Analisis Data

Setelah data diambil melalui proses pengumpulan data, langkah selanjutnya yaitu untuk melihat gambar hasil penelitian dan pengujian hipotesis dilakukan analisis data. Metode yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis kuantitatif untuk mengetahui kondisi dari variabel (X) Stres kerja dan variabel (Y) Kinerja karyawan serta hubungan dari keduanya. Analisis statistik yang digunakan yaitu analisis statistik non-parametrik karena pada penelitian ini data yang digunakan adalah data ordinal.

3.8.1. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2014) statistik deskriptif adalah yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Analisis deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan dan memperoleh gambaran secara mendalam dan objektif mengenai variabel yang akan diteliti, variabel yang diteliti dalam penelitian ini yaitu stres kerja pada PT. Bank Central Asia Tbk.

Tanggapan responden dihitung menggunakan rumus tanggapan total responden sebagai berikut :

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Total Responden}}$$

(Sugiyono, 2014).

Setelah diketahui tanggapan responden, maka langkah selanjutnya adalah menghitung nilai rata-rata indeks untuk mengetahui bagaimana keadaan variabelnya.

Tabel 3. 3 Kriteria Nilai Kuesioner

Presentase	Keterangan
20 – 35	Sangat Tidak Baik
36 – 51	Tidak Baik
52 – 67	Cukup Baik
68 – 83	Baik
84 – 100	Sangat Baik

Sumber : (Sugiyono, 2014)

3.8.2. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif merupakan analisis data yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik

pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara *random*, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode yang digunakan dalam analisis kuantitatif adalah koefisien korelasi *rank speerman*, dan uji hipotesis untuk mengetahui hubungan dari variabel (X) stres kerja dengan variabel (Y) kinerja karyawan.

3.8.3 Analisis Koefisien Korelasi

Koefisien Korelasi Ranking Spearman merupakan nilai yang menunjukkan keeratan hubungan linier antara dua variabel yaitu Stres Kerja dan Kinerja Karyawan dengan skala data ordinal (Sugiyono, 2014).

Rumus yang digunakan adalah :

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

dimana,

$$d^2 = \sum [R_{Xi} - R_{Yi}]^2$$

Keterangan :

r_s = Nilai korelasi Rank Spearman

n = Ukuran sampel

d_i = Selisih setiap pasangan rank

R = Ranking

Dari hasil perhitungan Korelasi (r), maka didapatkan suatu hasil sebagai berikut:

1. Bila nilai $r = -1$ artinya korelasinya negatif sempurna
2. Bila nilai $r = 0$, artinya tidak ada korelasi
3. Bila nilai $r = 1$, artinya korelasinya sangat kuat.

Untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan besar atau kecil, maka dapat berpedoman pada ketentuan yang tertera pada tabel berikut :

Tabel 3. 4 Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

Koefisien Korelasi dan Tafsirannya Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: (Sugiyono, 2014)

3.8.4 Analisis Koefisien Determinasi

Menurut Kuncoro (2013:246) Uji koefisien korelasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi / R² berada pada rentang angka nol (0) dan satu (1). Jika nilai koefisien determinasi yang mendekati angka nol (0) berarti kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat sangat terbatas. Sebaliknya apabila nilai koefisien determinasi variabel mendekati satu (1) berarti kemampuan variabel bebas dalam menimbulkan keberadaan variabel terikat semakin kuat.

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah PT Bank Central Asia Tbk

PT Bank Central Asia Tbk. merupakan salah satu bank swasta terbesar di Indonesia. PT Bank Central Asia berdiri pada tanggal 21 Februari 1957 dengan nama Bank Central Asia NV. Tahun 1998, BCA diambil alih oleh BPPN akibat kesulitan keuangan pada saat krisis ekonomi, tetapi akibat kebijakan bisnis dan pengambilan keputusan yang arif. BCA berhasil pulih kembali dalam waktu yang sangat singkat. Pada bulan Desember 1998, asset BCA mencapai Rp.67.93 triliun. Seiringnya berjalannya waktu, kepercayaan masyarakat kepada PT Bank Central Asia Tbk pun pulih kembali, BCA mendapat tempat kembali di hati masyarakat. Dan pada tahun 2000 BPPN menyerahkan BCA ke Bank Indonesia. Selanjutnya, BCA mengambil langkah besar yakni menjadi perusahaan melakukan IPO atau *Initial Public offering*. Penawaran saham perdananya berlangsung di tahun 2002. BPPN melepas 51% dari saham yang dimiliki BCA melalui tender dari Farindo Investment Ltd. Dan keluarga Hartono memenangkan tender tersebut dan menguasai saham sebesar 52,4% atau 51% atas dasar dilusi. Sisa saham lainnya dimiliki oleh masyarakat sebesar 33.96%. BPPN sebesar 8.56% Anthony Salim sebesar 1.85%, Soedono Salim sebesar 1.12% Andree Salim sebesar 2.10 % dan 0.01% dikuasai oleh lain-lain.

PT Bank Central Asia Tbk. Terus memperkokoh tradisi tata kelola perusahaan yang baik, kepatuhan penuh pada regulasi, pengelolaan risiko dan komitmen pada nasabahnya baik sebagai bank transaksional maupun sebagai lembaga intermediasi finansial. Berikut merupakan Visi, Misi dan tata nilai PT Bank Central Asia Tbk.

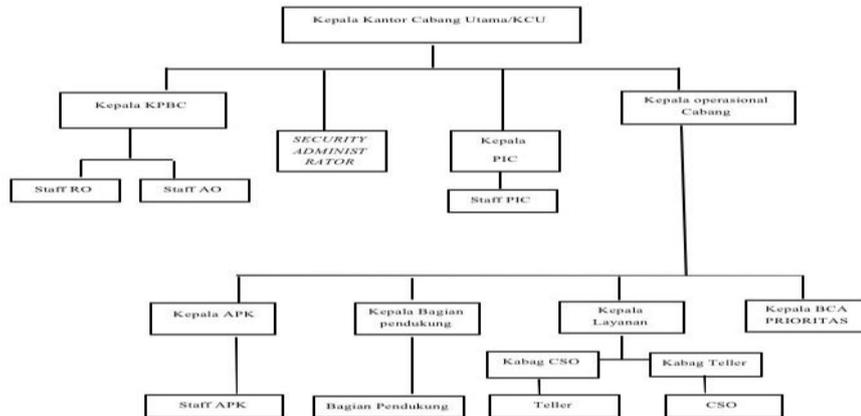
4.1.2 Visi dan Misi PT Bank Central Asia Tbk

1. Visi
Menjadi bank pilihan utama pilihan masyarakat yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.
2. Misi
 - a. Membangun instansi unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perorangan.
 - b. Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah.
 - c. Meningkatkan nilai *francais* dan nilai *stakeholder*
3. Tata Nilai
 - a. Fokus pada Nasabah
 - b. Integritas

- c. Kerjasama Tim
- d. Menjadi yang terbaik

4.1.3 Struktur Organisasi dan Uraian Pekerjaan

Berikut merupakan struktur organisasi pada PT Bank Central Asia Tbk dan uraian pekerjaan pada masing-masing jabatan:



Sumber: PT Bank Central Asia Tbk

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Perusahaan

Berikut merupakan uraian tugas-tugas para karyawan di PT Bank Central Asia

1. *Job description* Kepala Kantor Cabang Utama/ Kepala KCU
 - a. Bertugas untuk mengawasi dan mengevaluasi kinerja karyawan yang ada di cabang.
 - b. Memberikan laporan nilai dan pengukuran kinerja karyawan ke kantor pusat.
 - c. Bertanggung jawab kepada pimpinan pusat.
2. *Job description* Kepala Cabang Pemasaran/ KPBC
 - a. Bertugas untuk mengelola bisnis dan kemajuan cabang.
 - b. Memiliki peran penting dalam pengambilan keputusan bisnis cabang.
3. *Job description* Staff Account Officer/ AO
 - a. Mencari dan menyeleksi calon debitur potensial.
 - b. Memahami kebutuhan debitur dan memberikan solusi produk dan layanan BCA yang sesuai dengan kebutuhannya.
 - c. Meningkatkan portofolio kredit dan menjaga portofolio debitur secara keseluruhan.
4. *Job description* Security Administrator
 - a. Mengadministrasikan pemberian dan penghapusan akses sekuriti di cabang.
 - b. Melakukan koordinasi, sosialisasi dan pembudayaan pelaksanaan kebijakan sekuriti di cabang.
 - c. Mengawasi dan mengontrol pemberian dan penghapusan akses sekuriti, distribusi dan penyimpanan data/informasi penting serta sekuriti fisik.

5. *Job description* kepala operasional cabang
 - a. Memonitor dan mengontrol terlaksananya operasional bank.
 - b. Menjalankan fungsi kepemimpinan pada bagian operasional.
 - c. Menyusun rencana kerja atau anggaran di bidang operasional.
6. *Job description* kepala Pengawasan Internal Cabang/ PIC
 - a. Bertanggung jawab terhadap aspek kepatuhan operasional cabang.
 - b. Bertanggung jawab terhadap aspek pengawasan perkreditan Cabang.
 - c. Bertanggung jawab terhadap aspek manajemen resiko operasional.
7. *Job description* staff Pengawasan Internal Cabang/ PIC
 - a. Memeriksa dan memastikan prosedur, transaksi dan pembukuan telah dilakukan dengan benar dan tepat waktu.
 - b. Memberikan masukan dan solusi atas temuan untuk perbaikan kinerja kegiatan operasional kantor cabang utama dan kantor cabang pembantu.
 - c. Melaporkan hasil pemeriksaan kepada kepala KCU.
8. *Job description* Kepala BCA Prioritas
 - a. Bertugas untuk menghandle nasabah prioritas.
 - b. Dan mengembangkan bisnis cabang dalam hal yang melibatkan nasabah prioritas.
 - c. Serta menjaga *Customer Engagement* antara BCA dengan nasabah prioritas.
9. *Job description* Kepala Layanan
 - a. Bertanggung jawab terhadap kinerja *frontliner*.
 - b. Bertugas untuk membuat acara di cabang agar terciptanya *service quality* dan *customer engagement*.
10. *Job description* Kepala Bagian Teller
 - a. Memiliki peran untuk mengambil keputusan pada bagian *teller*.
 - b. Membawahi staff *teller*.
 - c. Memiliki kewajiban untuk memberikan penilaian dan pengarahan pada staff *teller*.
11. *Job description* Kepala Bagian *Customer Service Officer/ CSO*
 - a. Memiliki peran untuk mengambil keputusan pada bagian *Customer Service Officer*.
 - b. Membawahi bagian *Customer Service Officer*.
 - c. Memiliki kewajiban untuk memberikan penilaian dan pengarahan pada team *Customer Service Officer*.
12. *Job description* Staf Teller
 - a. Memberikan layanan yang berkualitas kepada nasabah.
 - b. Memproses transaksi yang diterima.
 - c. Membuat referensi dan konfirmasi saldo berdasarkan permohonan dari nasabah atau auditor nasabah.
13. *Job description* Staff CSO
 - a. Memberikan layanan yang berkualitas kepada nasabah.

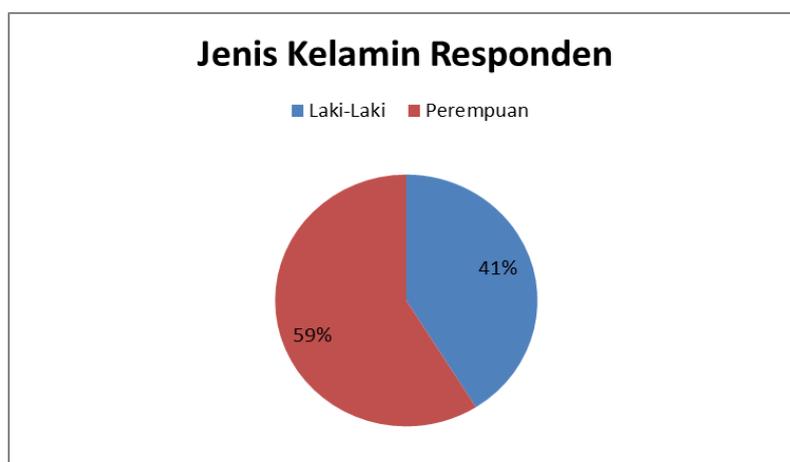
- b. Memproses transaksi yang diterima.
 - c. Memberikan informasi yang relevan kepada nasabah mengenai produk BCA.
14. *Job description* Kepala Bagian Pendukung
- a. Memiliki peran sebagai pengambil keputusan pada bagian pendukung.
 - b. Membawahi bagian staff pendukung.
15. *Job description* Staff Bagian Pendukung
- a. Memproses transaksi yang diterima dari *frontliner* dan unit kerja lain.
 - b. Mengelola transaksi dan dokumen valuta asing, seperti : Banknotes. Bank Draf, IMO dan Travellers Cheque serta menjaga posisi devisa unit kerja.
 - c. Mengelola pengadaan uang tunai di cabang.
16. *Job description* Kepala Administrasi pembukuan Kantor
- a. Bertanggung jawab terhadap korespondensi cabang.
 - b. Bertanggung jawab terhadap staff APK
 - c. Memiliki kewajiban untuk memberikan penilaian terhadap kinerja tim APK
17. *Job description* Administrasi Pembukuan Kantor/ *APK*
- a. Mengelola dokumen internal maupun eksternal.
 - b. Menangani administrasi umum, logistik, personalia, yang tidak bersifat *confidential* bersama kantor wilayah.
 - c. Mengelola sarana telekomunikasi di cabang.

4.1.4 Profil Responden

Reponden pada penelitian ini merupakan karyawan PT Bank Central Asia Tbk yang berjumlah 73 orang, berikut merupakan karaktersitik responden apabila dilihat dari jenis kelamin, usia responden, pendidikan terakhir dan masa kerja disajikan pada gambar di bawah ini:

1. Jenis Kelamin Responden

Berikut merupakan gambaran 73 responden apabila dilihat dari jenis kelamin:

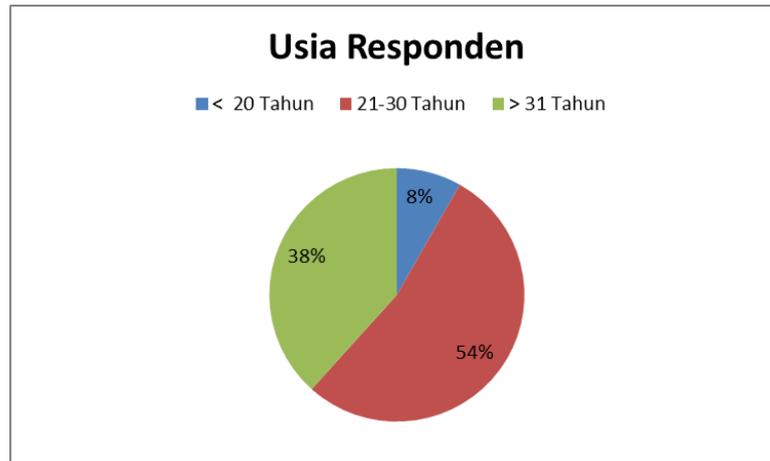


Gambar 4. 2 Jenis Kelamin Responden

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan gambar menunjukkan bahwa jumlah responden didominasi oleh jenis kelamin perempuan, persentase mencapai 59% sedangkan jumlah jenis karyawan laki-laki mencapai 41%. Dapat disimpulkan pada penelitian ini karyawan didominasi oleh karyawan yang berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 43 orang.

2. Usia Responden



Gambar 4. 3 Usia Responden

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan gambar mengenai usia responden, dapat dilihat bahwa responden yang memiliki usia < 20 tahun mencapai 8% atau sekitar 6 orang, responden yang memiliki usia antara 21-30 tahun mencapai 54% atau berjumlah 39 orang, sedangkan untuk responden yang memiliki usia antara > 31 tahun mencapai 38%. Dapat disimpulkan bahwa responden didominasi oleh karyawan yang berusia antara 21-30 tahun.

3. Masa Kerja Responden

Berikut merupakan gambaran 73 orang responden dilihat dari masa kerja responden:



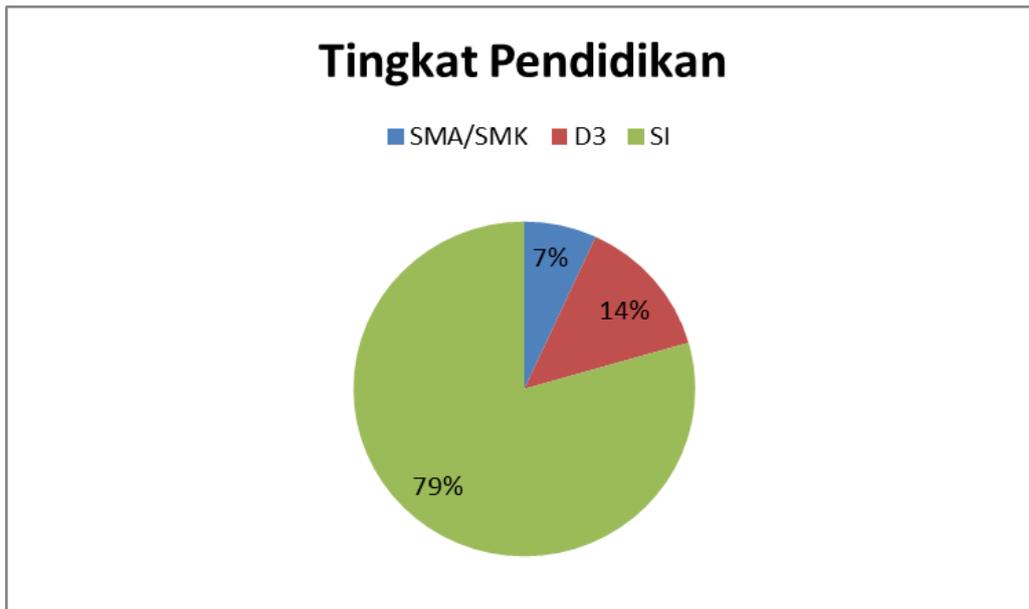
Gambar 4. 4 Masa Kerja Responden

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan gambar mengenai masa kerja responden diperoleh informasi bahwa responden yang memiliki masa kerja antara 1-3 tahun dengan persentase sebesar 40% atau sekitar 29 orang dan responden yang memiliki masa kerja > 4 tahun dengan persentase sebesar 60% atau sekitar 44 orang.

5. Pendidikan Responden

Berikut merupakan gambaran 73 responden apabila dilihat dari tingkat pendidikan responden:



Gambar 4. 5 Tingkat Pendidikan Responden
Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan informasi yang terdapat pada gambar, diperoleh bahwa tingkat pendidikan responden yaitu S1 sebesar 79% atau sekitar 58 orang, Untuk responden yang memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK dengan persentase sebesar 14% , sedangkan tingkat pendidikan SMA/SMK dengan persentase sebesar 7%.

4.2 Analisis Data

4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Berikut merupakan hasil uji validitas dan reliabilitas terhadap variabel stres kerja dan kinerja karyawan disajikan pada tabel di bawah ini:

1. Uji Validitas stres kerja Dan kinerja karyawan

Tabel 4. 1 Uji Validitas Variabel Stres Kerja Pada PT Bank Central Asia Tbk Cabang Bogor

No	Variabel/ Ukuran	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Stres Kerja				
1	Atasan memberikan beban kerja melebihi kemampuan karyawan	0,307	0,2303	Valid
2	Pada saat karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan atau tugas pada saat itu menambah beban baru di dalam bekerja	0,585	0,2303	Valid
3	Pada saat karyawan melakukan kesalahan yang disengaja atau tidak disengaja, atasan menunjukkan sikap yang kurang baik.	0,589	0,2303	Valid
4	Pada saat karyawan melakukan kesalahan atasan tidak memberikan pengarahan dan menyalahkannya kepada karyawan	0,609	0,2303	Valid
5	Pekerjaan dituntut untuk selesai sehingga tuntutan bekerja sampai malam hari	0,831	0,2303	Valid
6	Jam pulang kerja tidak pasti karena dituntut harus selalu menyelesaikan tugas-tugas pada hari itu.	0,844	0,2303	Valid
7	Konflik antara rekan rekan kerja menyebabkan kondisi yang tidak nyaman	0,824	0,2303	Valid
8	Konflik dengan nasabah menyebabkan menurunnya semangat di dalam bekerja	0,801	0,2303	Valid
9	Komunikasi yang dibangun dengan atasan atau rekan kerja kurang baik	0,798	0,2303	Valid
10	Ada beberapa pekerjaan yang membuat komunikasi tidak berjalan secara tepat dan efektif	0,759	0,2303	Valid
11	Tuntutan yang tinggi dalam menyelesaikan semua pekerjaan yang diberikan	0,769	0,2303	Valid
12	Perusahaan menuntut kepada setiap karyawan agar mampu menyelesaikan tugas dan pekerjaannya tepat waktu dengan hasil yang maksimal	0,765	0,2303	Valid

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel uji validitas pada variabel stres kerja dapat dilihat bahwa variabel stres kerja dengan jumlah ukuran sebanyak 12 pernyataan dengan nilai $r_{hitung} > 0,2303$ artinya semua instrument pada variabel X (stres kerja) dinyatakan valid dengan nilai $r_{hitung} > 0,2303$. Dapat disimpulkan bahwa instrument-instrumen pada variabel di atas dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Berikut merupakan hasil uji reliabilitas variabel stres kerja dan disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas Variabel Stres Kerja

No	Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Stres Kerja	0,922	Reliabel

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas pada variabel stres kerja karyawan menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* 0,922 untuk variabel stres kerja, Yang menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas pada variabel penelitian reliabel dengan kriteria *Cronbach's Alpha* > 0,60.

4.2.2 Stres Kerja Karyawan PT Bank Central Asia Cabang Bogor

Untuk mengetahui kondisi tingkat stres karyawan PT Bank Central Asia, maka dilakukan analisis deskriptif dari hasil penyebaran kuesioner yang sudah diolah dengan bantuan SPSS 23, Hasil pengolahan disajikan pada tabel di bawah ini:

1. Indikator Beban Kerja

- a. Atasan memberikan beban kerja melebihi kemampuan karyawan

Tabel 4. 3 Jawaban responden mengenai Atasan memberikan beban kerja melebihi kemampuan karyawan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Tidak Setuju	2	1	1,4	2
Kurang Setuju	3	12	16,4	26
Setuju	4	43	58,9	172
Sangat Setuju	5	17	23,3	85
Jumlah		73	100	285

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang, responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 12 orang, responden yang menjawab setuju sebanyak 43 orang, dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 17 orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 285 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{285}{5 \times 73} \times 100\% = 78,08\%$$

Hasil perhitungan tanggapan total responden dan hasil jawaban sebesar 78,08%, dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh jawaban setuju mengenai atasan memberikan beban kerja melebihi kemampuan karyawan.

- b. Pada saat karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan atau tugas pada saat itu menambah beban baru di dalam bekerja

Tabel 4. 4 Jawaban responden mengenai Pada saat karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan atau tugas pada saat itu menambah beban baru di dalam bekerja

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Tidak Setuju	2	2	2,7	4
Kurang Setuju	3	8	11,0	24
Setuju	4	49	67,1	196
Sangat Setuju	5	14	19,2	70
Jumlah		73	100	294

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang, responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 8 orang, responden yang menjawab setuju sebanyak 49 orang, dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 14 orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 294 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{294}{5 \times 73} \times 100\% = 80,54\%$$

Hasil perhitungan tanggapan total responden dan hasil jawaban sebesar 80,54%, dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh jawaban setuju mengenai karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan atau tugas pada saat itu menambah beban baru di dalam bekerja.

2. Indikator sikap pimpinan

- a. Pada saat karyawan melakukan kesalahan yang disengaja atau tidak disengaja, atasan menunjukkan sikap yang kurang baik.

Tabel 4. 5 Jawaban responden mengenai Pada saat karyawan melakukan kesalahan yang disengaja atau tidak disengaja, atasan menunjukkan sikap yang kurang baik.

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Tidak Setuju	2	2	2,7	4
Kurang Setuju	3	11	15,1	33
Setuju	4	46	63,0	184
Sangat Setuju	5	14	19,2	70
Jumlah		73	100	291

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang, responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 11 orang, responden yang menjawab setuju sebanyak 46 orang, dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 14 orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 291 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi x jumlah responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{291}{5 \times 100} \times 100\% = 79,72\%$$

Hasil perhitungan tanggapan total responden dan hasil jawaban sebesar 79,72%, dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh jawaban setuju mengenai karyawan melakukan kesalahan yang disengaja atau tidak disengaja, atasan menunjukkan sikap yang kurang baik.

- b. Pada saat karyawan melakukan kesalahan atasan tidak memberikan pengarahan dan menyalahkannya kepada karyawan

Tabel 4. 6 Jawaban responden mengenai Pada saat karyawan melakukan kesalahan atasan tidak memberikan pengarahan dan menyalahkannya kepada karyawan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Kurang Setuju	3	9	12,3	27
Setuju	4	50	68,5	200
Sangat Setuju	5	14	19,2	70
Jumlah		73	100	297

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 9 orang, responden yang menjawab setuju sebanyak 50 orang, dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 14 orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 297 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi x jumlah responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{297}{5 \times 73} \times 100\% = 81,36\%$$

Hasil perhitungan tanggapan total responden dan hasil jawaban sebesar 81,36%, dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh jawaban setuju mengenai karyawan melakukan kesalahan atasan tidak memberikan pengarahan dan menyalahkannya kepada karyawan.

3. Indikator Waktu Kerja

- a. Pekerjaan dituntut untuk selesai sehingga tuntutan bekerja sampai malam hari

Tabel 4. 7 Jawaban responden mengenai pekerjaan dituntut untuk selesai sehingga tuntutan bekerja sampai malam hari

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Kurang Setuju	3	20	27,4	60
Setuju	4	37	50,7	148
Sangat Setuju	5	16	21,9	80
Jumlah		73	100	288

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 20 orang, responden yang menjawab setuju sebanyak 37 orang, dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 16 orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 288 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{288}{5 \times 73} \times 100\% = 78,90\%$$

Hasil perhitungan tanggapan total responden dan hasil jawaban sebesar 78,90%, dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh jawaban setuju mengenai pekerjaan dituntut untuk selesai sehingga tuntutan bekerja sampai malam hari.

- b. Jam pulang kerja tidak pasti karena dituntut harus selalu menyelesaikan tugas-tugas pada hari itu

Tabel 4. 8 Jawaban responden mengenai Jam pulang kerja tidak pasti karena dituntut harus selalu menyelesaikan tugas-tugas pada hari itu

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Kurang Setuju	3	25	34,2	75
Setuju	4	32	43,8	128
Sangat Setuju	5	16	21,9	80
Jumlah		73	100	283

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, responden yang menjawab kurang setuju sebanyak orang, responden yang menjawab setuju sebanyak 43 orang, dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 283 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{283}{5 \times 73} \times 100\% = 77,53\%$$

Hasil perhitungan tanggapan total responden dan hasil jawaban sebesar 77,53%, dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh jawaban setuju mengenai jam pulang kerja tidak pasti karena dituntut harus selalu menyelesaikan tugas-tugas pada hari itu .

4. Indikator Konflik

- a. Konflik antara rekan rekan kerja menyebabkan kondisi yang tidak nyaman

Tabel 4. 9 Jawaban responden mengenai Konflik antara rekan rekan kerja menyebabkan kondisi yang tidak nyaman

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Kurang Setuju	3	25	34,2	75
Setuju	4	33	45,2	132
Sangat Setuju	5	15	20,5	75
Jumlah		73	100	282

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 25 orang, responden yang menjawab setuju sebanyak 33 orang, dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 15 orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 282 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{282}{5 \times 73} \times 100\% = 77,26\%$$

Hasil perhitungan tanggapan total responden dan hasil jawaban sebesar 77,26%, dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh jawaban setuju mengenai konflik antara rekan rekan kerja menyebabkan kondisi yang tidak nyaman.

- b. Konflik dengan nasabah menyebabkan menurunnya semangat di dalam bekerja

Tabel 4. 10 Jawaban responden mengenai Konflik dengan nasabah menyebabkan menurunnya semangat di dalam bekerja

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Kurang Setuju	3	25	34,2	75
Setuju	4	33	45,2	132
Sangat Setuju	5	15	20,5	75
Jumlah		73	100	282

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 25 orang, responden yang menjawab setuju sebanyak 33 orang, dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 15 orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 282 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{282}{5 \times 73} \times 100\% = 77,26\%$$

Hasil perhitungan tanggapan total responden dan hasil jawaban sebesar 77,26%, dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh jawaban setuju mengenai konflik dengan nasabah menyebabkan menurunnya semangat di dalam bekerja .

5. Indikator Komunikasi

a. Komunikasi yang dibangun dengan atasan atau rekan kerja kurang baik

Tabel 4. 11 Jawaban responden mengenai Komunikasi yang dibangun dengan atasan atau rekan kerja kurang baik

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Kurang Setuju	3	21	28,8	63
Setuju	4	35	47,9	140
Sangat Setuju	5	17	23,3	85
Jumlah		73	100	288

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 21 orang, responden yang menjawab setuju sebanyak 35 orang, dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 17 orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 288 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{288}{5 \times 73} \times 100\% = 78,90\%$$

Hasil perhitungan tanggapan total responden dan hasil jawaban sebesar 78,90%, dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh jawaban setuju mengenai Komunikasi yang dibangun dengan atasan atau rekan kerja kurang baik.

- b. Ada beberapa pekerjaan yang membuat komunikasi tidak berjalan secara tepat dan efektif

Tabel 4. 12 Jawaban responden mengenai Ada beberapa pekerjaan yang membuat komunikasi tidak berjalan secara tepat dan efektif

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Kurang Setuju	3	16	21,9	48
Setuju	4	40	54,8	160
Sangat Setuju	5	17	23,3	85
Jumlah		73	100	293

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 0 orang, responden yang menjawab 16 setuju sebanyak 40 orang, dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 17 orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 293 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{293}{5 \times 73} \times 100\% = 80,27\%$$

Hasil perhitungan tanggapan total responden dan hasil jawaban sebesar 80,27%, dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh jawaban setuju mengenai Ada beberapa pekerjaan yang membuat komunikasi tidak berjalan secara tepat dan efektif .

6. Indikator Otoritas Kerja

- a. Tuntutan yang tinggi dalam menyelesaikan semua pekerjaan yang diberikan

Tabel 4. 13 Jawaban responden mengenai Tuntutan yang tinggi dalam menyelesaikan semua pekerjaan yang diberikan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Kurang Setuju	3	8	11,0	24
Setuju	4	47	64,4	188
Sangat Setuju	5	18	24,7	90
Jumlah		73	100	302

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 8 orang, responden yang menjawab setuju sebanyak 47 orang, dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 18 orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 302 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{302}{5 \times 73} \times 100\% = 82,73\%$$

Hasil perhitungan tanggapan total responden dan hasil jawaban sebesar 82,73%, dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh jawaban setuju mengenai tuntutan yang tinggi dalam menyelesaikan semua pekerjaan yang diberikan.

- b. Perusahaan menuntut kepada setiap karyawan agar mampu menyelesaikan tugas dan pekerjaan tepat waktu dengan hasil yang maksimal

Tabel 4. 14 Jawaban responden mengenai Perusahaan menuntut kepada setiap karyawan agar mampu menyelesaikan tugas dan pekerjaannya tepat waktu dengan hasil yang maksimal

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Kurang Setuju	3	7	9,6	21
Setuju	4	48	65,8	192
Sangat Setuju	5	18	24,7	90
Jumlah		73	100	303

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 7 orang, responden yang menjawab setuju sebanyak 48 orang, dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 18 orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 303 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{303}{5 \times 100} \times 100\% = 83,01\%$$

Hasil perhitungan tanggapan total responden dan hasil jawaban sebesar 83,01%, dapat disimpulkan bahwa jawaban responden didominasi oleh jawaban setuju mengenai perusahaan menuntut kepada setiap karyawan agar mampu menyelesaikan tugas dan pekerjaannya tepat waktu dengan hasil yang maksimal.

Tabel 4. 15 Rekapitulasi dan Rata-Rata Tanggapan Responden variabel Stres Kerja

No	Indikator /Ukuran	Total Jawaban Responden (%)	Rata-Rata/Indikator (%)
Beban Kerja			
1	Atasan memberikan beban kerja melebihi kemampuan karyawan.	78,08	79,31
2	Pada saat karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan atau tugas pada saat itu menambah beban baru di dalam bekerja	80,54	
Sikap Pemimpin			
3	Pada saat karyawan melakukan kesalahan yang disengaja atau tidak disengaja, atasan menunjukkan sikap yang kurang baik.	79,72	80,54
4	Pada saat karyawan melakukan kesalahan atasan tidak memberikan pengarahan dan menyalahkannya kepada karyawan	81,36	
Waktu Kerja			
5	Pekerjaan dituntut untuk selesai sehingga tuntutan bekerja sampai malam hari	78,90	78,21
6	Jam pulang kerja tidak pasti karena dituntut harus selalu menyelesaikan tugas-tugas pada hari itu.	77,53	
Konflik			
7	Konflik antara rekan rekan kerja menyebabkan kondisi yang tidak nyaman	77,26	77,26
8	Konflik dengan nasabah menyebabkan menurunnya semangat di dalam bekerja	77,26	
Komunikasi			
9	Komunikasi yang dibangun dengan atasan atau rekan kerja kurang baik	80,27	83,75
10	Ada beberapa pekerjaan yang membuat komunikasi tidak berjalan secara tepat dan efektif	87,23	
Otoritas Kerja			
11	Tuntutan yang tinggi dalam menyelesaikan semua pekerjaan yang diberikan	80,72	81,86
12	Perusahaan menuntut kepada setiap karyawan agar mampu menyelesaikan tugas dan pekerjaannya tepat waktu dengan hasil yang maksimal	83,01	
Rata-Rata		80,15	
Nilai Tertinggi		87,23	
Nilai Terendah		77,26	

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel rata-rata tanggapan responden mengenai variabel stres kerja yaitu sebesar 80,15%. Nilai tersebut menunjukkan pada interval (68%- 83%) sehingga dapat disimpulkan bahwa stres kerja karyawan PT Bank Central Asia Tbk tinggi. Hal ini ditunjukkan, jawaban responden didominasi oleh jawaban setuju terhadap semua pernyataan yang ada pada variabel stres kerja. Tanggapan responden paling besar nilainya yaitu indikator komunikasi dengan nilai sebesar 83,75%. Sedangkan nilai rata-rata jawaban responden paling terkecil adalah indikator konflik yaitu 77,26%. Sedangkan untuk sub indikator tertinggi terdapat pada butir pernyataan ke-10 dengan pernyataan Ada beberapa pekerjaan yang membuat komunikasi tidak berjalan secara tepat dan efektif dan sub indikator terendah terdapat pada butir pernyataan ke- 7 dan 8 mengenai pernyataan Konflik antara rekan rekan kerja menyebabkan kondisi yang tidak nyaman dengan persentase sebesar 77, 26% dan Konflik dengan nasabah menyebabkan menurunnya semangat di dalam bekerja dengan persentase 77,26%.

4.2.3 Tingkat Kinerja Karyawan PT Bank Central Asia Tbk

Berikut merupakan hasil penilaian kinerja karyawan PT Bank Central Asia yang berjumlah 73 orang yang menjadi sampel pada penelitian ini:

Tabel 4. 16 Kategori Penilaian Kinerja

Interval	Kategori
90-100	Excellent
80-89	Good
60-79	Average
<50	Poor

Tabel 4. 17 Nilai Kinerja Karyawan PT Bank Central Asia Tbk Periode Tahun 2019

No	Nama Karyawan	Nilai Perilaku Kerja	Nilai Prestasi Kerja	Rata-Rata	Kategori
1	AD	80	80	80	Good
2	AD	76	88	82	Good
3	AFL	78	60	69	Average
4	AG	80	76	78	Average
5	AH	79	77	78	Average
6	ANA	90	88	89	Good
7	BB	90	88	89	Good
8	BEL	68	76	72	Average
9	BK	87	85	86	Good
10	BR	77	76	76,5	Average
11	BT	76	76	76	Average
12	DC	79	79	79	Average
13	DDW	78	78	78	Average
14	DEN	77	78	77,5	Average
15	DES	80	80	80	Good
16	DG	80	88	84	Good
17	DL	80	86	83	Good
18	DN	80	70	75	Average
19	DNL	78	80	79	Average
20	DR	80	76	78	Average
21	EE	90	89	89,5	Good

No	Nama Karyawan	Nilai Perilaku Kerja	Nilai Prestasi Kerja	Rata-Rata	Kategori
22	EFG	70	75	72,5	Average
23	ER	80	77	78,5	Average
24	ER	80	76	78	Average
25	ERT	70	77	73,5	Average
26	FD	70	89	79,5	Average
27	FF	76	89	82,5	Good
28	FGB	76	80	78	Average
29	FNA	78	77	77,5	Average
30	GG	66	89	77,5	Average
31	HD	87	88	87,5	Good
32	HDD	88	88	88	Good
33	HDS	98	86	92	Excellent
34	HN	77	79	78	Average
35	HR	88	77	82,5	Good
36	JN	90	80	85	Good
37	KK	87	80	83,5	Good
38	KM	77	80	78,5	Average
39	KNL	76	80	78	Average
40	LB	77	80	78,5	Average
41	LI	78	77	77,5	Average
42	LSD	79	78	78,5	Average
43	MGM	75	79	77	Average
44	MN	74	78	76	Average
45	NF	74	77	75,5	Average
46	NR	73	78	75,5	Average
47	NR	72	78	75	Average
48	PD	77	77	77	Average
49	PI	86	80	83	Average
50	RB	87	80	83,5	Good
51	RK	85	85	85	Good
52	RR	86	86	86	Good
53	RR	87	86	86,5	Good
54	RR	84	87	85,5	Good
55	RST	85	87	86	Good
56	RT	77	69	73	Average
57	RW	88	77	82,5	Good
58	SD	90	88	89	Good
59	SR	75	76	75,5	Average
60	SS	78	77	77,5	Average
61	SW	77	77	77	Average
62	TA	77	75	76	Average
63	TK	78	75	76,5	Average
64	TM	76	75	75,5	Average
65	TMK	78	76	77	Average
66	TN	78	76	77	Average
67	VV	78	76	77	Average
68	WB	79	77	78	Average
69	WHY	80	80	80	Good
70	WM	81	80	80,5	Good
71	ZAK	81	80	80,5	Good
72	ZW	82	80	81	Good
73	KW	76	80	78	Average

Sumber: Bagian SDM, PT Bank Central Asia Cabang Bogor

Berdasarkan hasil penilaian kinerja karyawan yang melibatkan 73 orang karyawan diperoleh bahwa karyawan yang mendapat nilai dengan kategori *Excellent* berjumlah 1 orang dengan skor sebesar 92. Sedangkan untuk karyawan yang mendapatkan nilai kinerja dengan kategori *good* berjumlah 27 orang sedangkan untuk karyawan yang mendapatkan nilai *average* dengan jumlah 45 orang. Dapat disimpulkan bahwa jumlah karyawan yang mendapatkan nilai dengan kategori *Average* lebih banyak atau paling mendominasi. Hal ini tentu belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pihak manajemen PT Bank Central Asia karena hasil penilaian ini akan digunakan sebagai acuan jenjang karir masing-masing karyawan. Perusahaan berharap karyawan dapat meningkatkan kinerjanya dengan mengikuti pelatihan-pelatihan yang sudah disediakan oleh PT Bank Central Asia Tbk.

4.2.4 Hubungan Stres Kerja Dengan Tingkat Kinerja Karyawan Pada PT Bank Central Asia Tbk

Untuk mengetahui tingkat hubungan antara variabel stres kerja dengan kinerja karyawan, maka dilakukan analisis-analisis sebagai berikut:

1. Analisis Koefisien Korelasi *Rank Spearman*

Berikut merupakan hasil uji korelasi koefisien *rank spearman* untuk mengetahui tingkat hubungan pada variabel penelitian ini, hasil uji disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 18 Hasil Analisis Koefisien Korelasi Rank Spearman

			Correlations	
			Stres Kerja	Kinerja Karyawan
Spearman's rho	Stres Kerja	Correlation Coefficient	1,000	-,192
		Sig. (1-tailed)	.	,000
		N	73	73
	Kinerja Karyawan	Correlation Coefficient	-,192	1,000
		Sig. (1-tailed)	,000	.
		N	73	73

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Output perhitungan korelasi di atas, N menunjukkan jumlah observasi/sampel sebanyak 73, sedangkan hubungan korelasi ditunjukkan oleh angka 0,192 yang artinya korelasi yang sangat rendah. Besar korelasi yang terjadi antara kedua variabel adalah - 0,192. Tanda negatif tersebut menunjukkan bahwa arah korelasi belawan, yang artinya semakin tinggi nilai stres karyawan PT Bank Central Asia maka akan semakin rendah kinerja yang diperoleh oleh karyawan tersebut. Sedangkan angka sig.(1-tailed) adalah 0,000 masih lebih kecil dari pada batas kritis $\alpha = 0,05$, berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel ($0,000 < 0,05$) yang menunjukkan stress kerja memiliki hubungan yang signifikan dengan hasil kinerja yang diperoleh oleh karyawan.

2. Analisis Koefisien Determinasi

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,192 \times 100\%$$

$$KD = 3,68\%$$

Berdasarkan perhitungan di atas pada variabel stress kerja dengan kinerja karyawan menunjukkan bahwa stress kerja mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 3,68% dan 96,31% merupakan pengaruh yang digambarkan variabel lain di luar penelitian ini.

4.3 Pembahasan

Berikut ini merupakan hasil pengolahan data dari variabel penelitian i yang meliputi kondisi variabel stres kerja dan kondisi tingkat kinerja karyawan PT Bank Central Asia Tbk Cabang Bogor. Responden pada penelitian ini melibatkan 73 orang karyawan PT Bank Central Asia Tbk.

4.3.1 Kondisi Stres Kerja Karyawan PT Bank Central Asia Tbk Cabang Bogor

Pada variabel stres kerja menggunakan 6 indikator yang dikemukakan oleh Hasibuan (2014) meliputi indikator beban kerja, waktu kerja, komunikasi, konflik, dan otoritas kerja dengan masing-masing pernyataan pada setiap indikator sebanyak 2 butir yang dapat mewakili jawaban-jawaban responden mengenai stres kerja.

Berdasarkan rata-rata tanggapan responden mengenai variabel stres kerja yaitu sebesar 80,15%. Nilai tersebut menunjukkan pada interval (68%- 83%) sehingga dapat disimpulkan bahwa stres kerja karyawan PT Bank Central Asia Tbk tinggi. Hal ini ditunjukkan, jawaban responden didominasi oleh jawaban setuju terhadap semua pernyataan yang ada pada variabel stres kerja. Tanggapan responden paling besar nilainya yaitu indikator komunikasi yaitu 83,75%. Sedangkan nilai rata-rata jawaban responden paling terkecil adalah indikator konflik yaitu 77,26%. Sedangkan untuk sub indikator tertinggi terdapat pada butir pernyataan ke-10 dengan pernyataan Ada beberapa pekerjaan yang membuat komunikasi tidak berjalan secara tepat dan efektif dan sub indikator terendah terdapat pada butir pernyataan ke- 7 dan 8 mengenai pernyataan Konflik antara rekan rekan kerja menyebabkan kondisi yang tidak nyaman dengan persentase sebesar 77, 26% dan Konflik dengan nasabah menyebabkan menurunnya semangat di dalam bekerja dengan persentase 77,26%.

Berdasarkan hasil wawancara kepada karyawan berinisial DR mengenai stres kerja yang dihadapi saat bekerja yaitu disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya adalah beban kerja, waktu kerja dan konflik yang sedang terjadi. Pada PT Bank Central Asia sering ditemukan berbagai masalah yang dapat meningkatkan stres kerja kepada karyawan. Salah seorang karyawan mengakui bahwa pada saat dia ditugaskan dan memiliki pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan, kondisi tersebut menjadikan beban kerja sehingga mengganggu konsentrasi bekerja yang mengakibatkan hasil kerja tidak maksimal, selain itu konflik yang terjadi antar karyawan juga sangat memicu kondisi stres, oleh karena itu sebisa mungkin setiap

karyawan mampu menghindari konflik-konflik yang sering terjadi di dalam lingkungan perusahaan,

4.3.2 Pelaksanaan Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT Bank Central Asia Kantor Cabang Bogor

1. Metode Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT Bank Central Asia Tbk
PT Bank Central Asia Tbk melaksanakan program penilaian kinerja karyawan dengan menggunakan sebuah sistem yang disebut *Performance Management System* atau disingkat PMS. PMS ini merupakan salah satu modul untuk mengukur kinerja sehingga diharapkan dapat mewujudkan peningkatan layanan dan kinerja PT Bank Central Asia Tbk, yang berada di dalam sistem PT Bank Central Asia Tbk yaitu *Service Level Agreement & Performance Management System* (SLA & PMS). PMS merupakan sistem yang dirancang untuk mengukur kinerja unit berdasarkan tolok ukur keuangan dan operasional secara bulanan. Salah satu input yang digunakan dalam PMS adalah Penerapan KPI (*Key Performance Indicators*) yang diperoleh dari penerapan SLA berupa standar acuan. Diimplementasikannya modul ini, setiap unit dalam kegiatan operasionalnya akan selalu berorientasi kepada peningkatan layanan sehingga dapat memenuhi SLA/KPI-nya, karena dengan demikian akan mempengaruhi kinerja unitnya. Penilaian Kinerja dilakukan dengan menggunakan Form yang telah ditetapkan dan diimplementasi melalui sistem komputerisasi secara terpusat. Form tersebut dapat dilihat secara jelas pada lampiran.
2. Penilaian Kinerja Karyawan
Penilaian atas karyawan dilakukan secara berjenjang oleh atasan dua level di atasnya (karyawan bersangkutan). Sebagai contoh kepala bagian Teller/CSO akan dinilai langsung oleh Kepala Unit atau kepala layanan Cabang, kemudian hasil penilaiannya akan dipertimbangkan dan ditandatangani oleh Kepala Unit atau Kepala Layanan Cabang dan disetujui oleh kepala pimpinan. Demikian seterusnya. Sehingga dengan metode berjenjang ini, dapat meminimalisir unsur subjektivitas dalam penilaian kinerja
3. Periode Penilaian Kinerja Karyawan
Penilaian bisa dilakukan secara bulanan, triwulanan, semesteran (6 bulanan) atau tahunan. Namun yang dipublikasikan ke perusahaan atau kantor pusat, adalah penilaian kinerja karyawan yang berlangsung secara semesteran atau setiap 6 bulan sekali
4. Mekanisme Penetapan Skor Hasil Penilaian Kinerja Karyawan
Hasil data kinerja karyawan secara periodik akan dikirimkan ke Unit cabang. Kemudian berdasarkan data tersebut akan dilakukan perhitungan

dengan sistem PMS dengan skala penilaian 1 sampai dengan 5. Skor 5 merupakan skor yang menunjukkan kinerja paling bagus.

Form Penilaian yang berisi KPI akan disusun dan diusulkan oleh pimpinan Divisi masing-masing. Dan melalui unit penunjang di divisi masing-masing, form tersebut dikirimkan ke Unit untuk kemudian ditetapkan skor standarnya. Setelah itu, Form Penilaian Kinerja tersebut akan dikembalikan ke divisi pengirim, sehingga dapat digunakan untuk mengukur kinerja karyawannya. Berdasarkan skor kinerja tersebut dapat ditentukan dengan mempertimbangkan nilai total kinerja karyawan yang dinilai, maka perusahaan akan menetapkan nilai kompensasi kenaikan gaji atau bonus secara periodik bagi karyawan bersangkutan atau kompensasi bisa juga berupa kenaikan jabatan/posisi yang sering dikenal dengan istilah promosi jabatan. Penilaian tahun sebelumnya akan menjadi acuan dalam pemberian kompensasi pada tahun berjalan.

4.3.3 Kondisi Kinerja Karyawan PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Bogor

Berdasarkan hasil penilaian kinerja karyawan pada tahun 2019 penilaian meliputi aspek-aspek penilaian kinerja seperti kualitas kerja, kuantitas kerja inisiatif dan aspek yang lainnya yang termasuk ke dalam aspek perilaku kerja sedangkan untuk prestasi kerja menunjukkan hasil penilaian yang diperoleh dari pencapaian-pencapaian target kerja karyawan seperti melakukan penjualan-penjualan produk PT Bank Central Asia seperti produk asuransi, produk KPR, Produk KPA atau produk KKB . Semakin tinggi penjualan yang dilakukan oleh karyawan tersebut maka akan semakin tinggi peluang karyawan tersebut mendapatkan award dari pihak perusahaan. Di Tahun 2019 jumlah karyawan yang mendapatkan nilai luar biasa berjumlah 1 orang dari 73 karyawan dan sisanya didominasi oleh karyawan yang mendapatkan nilai dengan kategori average dengan jumlah 45 orang dan untuk karyawan yang mendapatkan nilai dengan kategori good berjumlah 27 orang. Hasil penilaian tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja karyawan masih rendah dan perlu untuk dilakukan evaluasi baik secara internal maupun eksternal.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut bahwa kinerja karyawan perlu diperhatikan oleh karyawan sendiri dan oleh perusahaan, agar setiap karyawan dapat menghasilkan kinerja yang maksimal pada saat bekerja, dan kinerja dipengaruhi oleh berbagai faktor salah satunya adalah stres kerja, Pada saat karyawan melakukan pekerjaan dalam kondisi stres maka hasil pekerjaan tersebut tidak akan maksimal akan tetapi sebaliknya apabila karyawan dapat bekerja tanpa tekanan stres maka hasil pekerjaan tersebut bisa lebih baik di bandingkan pada saat memiliki tekanan stress. Namun demikian faktor yang mempengaruhi kinerja tidak hanya stres ada faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini

4.3.4 Hubungan Stres Kerja Dengan Kinerja Karyawan PT Bank Central Asia Tbk Cabang Bogor

Untuk menjawab rumusan masalah mengenai hubungan stres kerja dengan kinerja karyawan yang melibatkan 73 orang karyawan PT Bank Centra Asia Tbk maka diperoleh hasil sebagai berikut.

Perhitungan hasil koefisien korelasi rank spearman dengan jumlah sampel 73 orang karyawan menunjukkan hubungan korelasi ditunjukkan oleh angka 0,192 yang artinya korelasi yang sangat rendah. Besar korelasi yang terjadi antara kedua variabel adalah - 0,192. Tanda negatif tersebut menunjukkan bahwa arah korelasi bellawanan, yang artinya semakin tinggi nilai stres karyawan PT Bank Central Asia maka akan semakin rendah kinerja yang diperoleh oleh karaywan tersebut. Sedangkan angka sig.(1-tailed) adalah 0,000 masih lebih kecil dari pada batas kritis $\alpha = 0,05$, berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel ($0,000 < 0,05$) yang menunjukkan stress kerja memiliki hubungan yang signifikan dengan hasil kinerja yang diperoleh oleh karyawan

Hasil dari penelitian ini bahwa terdapat hubungan yang sinifikan antara stres kerja dengan kinerja karyawan pada PT Bank Central Asia Tbk Cabang Bogor, pada sata stress karyawan tinggi maka kinerja karyawan akan menjadi rendah dan menjadikan salah satu faktor menurunnya hasil kinerja yang dilakukan oleh atasan kepada karyawan. Dengan hasil tersebut bisa dijadikan gambaran kepada pihak PT Bank Central Asia untuk melakukan evaluasi terkait stres kerja yang dapat mempengaruhi hasil kinerja karyawan.

Penelitian yang mendukung pernyataan tersebut yang dilakukan oleh Mulia Prasasya yang terdapat persamaan dalam penelitian yaitu perusahaan bidang jasa di tempat yang berbeda, Mulia Prasasya melakukan penelitian tentang Analisis Hubungan Stres Kerja dengan Kinerja Karyawan Divisi Marketing Funding PT. Bank X Cabang Bandung. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara stres kerja karyawan berdasarkan individual factor dan organizational factor dengan kinerja karyawan tersebut menunjukkan bahwa stres kerja memiliki hubungan yang positif dengan kinerja. Artinya, Stres kerja dengan Kinerja Karyawan mempunyai hubungan yang kuat.

BAB V

SIMPULAN DA SARAN

5.1 Simpulan

1. Berdasarkan rata-rata tanggapan responden mengenai variabel stres kerja yaitu sebesar 80,15%. Nilai tersebut menunjukkan pada interval (68%-83%) sehingga dapat disimpulkan bahwa stres kerja karyawan PT Bank Central Asia Tbk tinggi. Hal ini ditunjukkan, jawaban responden didominasi oleh jawaban setuju terhadap semua pernyataan yang ada pada variabel stres kerja. Tanggapan responden paling besar nilainya yaitu indikator komunikasi yaitu 83,75%. Sedangkan nilai rata-rata jawaban responden paling terkecil adalah indikator konflik yaitu 77,26%.
2. Berdasarkan analisis deskriptif pada hasil penilaian kinerja karyawan PT Bank Central Asia yang melibatkan 73 orang karyawan dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan masih rendah terbukti dengan banyaknya karyawan yang mendapatkan nilai dengan kategori cukup atau Average.
3. PT Bank Central Asia Tbk melaksanakan program penilaian kinerja karyawan dengan menggunakan sebuah sistem yang disebut *Performance Management System* atau disingkat PMS. PMS ini merupakan salah satu modul untuk mengukur kinerja sehingga diharapkan dapat mewujudkan peningkatan layanan dan kinerja PT Bank Central Asia Tbk, yang berada di dalam sistem PT Bank Central Asia Tbk yaitu *Service Level Agreement & Performance Management System (SLA & PMS)*.
4. Berdasarkan hasil analisis pada koefisien korelasi *rank spearman* diperoleh bahwa stres kerja memiliki hubungan dengan kinerja karyawan. Semakin tinggi stress yang dialami karyawan maka akan semakin rendah kinerja karyawan dan nilai yang diperoleh dari koefisien determinasi sebesar 3,68%.

5.2 Saran

1. Berdasarkan simpulan, maka saran yang diberikan untuk variabel stres kerja adalah karyawan harus mampu mengelola stres yang dialami masing-masing karyawan agar tidak mengganggu jalannya aktivitas pekerjaan dengan menghindari hal-hal yang dapat memicu adanya stres di dalam pekerjaan. Stres tidak selalu buruk, meskipun seringkali dibahas dalam konteks yang negatif, karena stres memiliki nilai positif ketika menjadi peluang saat menawarkan potensi hasil oleh karena itu, karyawan harus dapat mengelola stres dengan baik
2. Saran yang dapat diberikan yaitu, untuk meningkatkan kinerja karyawan diperlukan pelatihan-pelatihan kerja yang sesuai dengan kebutuhan

karyawan seperti saat ini di PT Bank Central Asia setiap karyawan wajib melakukan penjualan atas produk-produk perbankan maka pelatihan yang perlu diberikan yaitu mengenai kemampuan karyawan baik secara *soft skill* maupun *hard skill* dalam melakukan penjualan agar mampu mempengaruhi nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, C. I. A. S., & Wibawa, I. M. A. (2016). *Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank BPD Bali Cabang Ubud*. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 5(12).
- Dewi, C. N. C., Bagia, I. W., & Susila, G. P. A. J. (2018). *Pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada bagian tenaga penjualan UD Surya Raditya Negara*. Bisma: Jurnal Manajemen, 4(2), 154-161.
- Gaffar, H. (2012). *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Mandiri (PERSERO) Tbk Kantor Wilayah X Makassar*. Skripsi. Makassar: Universitas Hasanuddin Makassar.
- Handoko, T. Hani. (2011). *Manajemen Personalialia Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, Yogyakarta, Penerbit : BPFEE.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia* (Teori dan Praktik).Edisi Pertama. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, hal. 3, 199, 208
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, PT Revika Aditama : Bandung, 2010.
- Mangkuprawira. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Ghalia Indonesia Bogor.
- Manullang. (2014). *Dasar-dasar Manajemen*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Mathis, Robert. 1, and Jackson, Jhon. H. (2012). *Human Resource Management, 10th*. Ed. International student. Australia:Thomson.
- Medina, Roberto D. (2014). *Personel and Human Resources Manageent*. Rex Boox Store, INC, p.198
- Mondy, R. Wayne, and Robert M. Noe. (2014). *Human Resource Management, Ninth Edition*. Prentice Hall, USA, P.576
- Robert, L. Cardy and Brian Leonard. (2011). *Performance Management Concepts, Skill, and Excercises*. 2, Berilustrasi, M.E. Sharpe, 2011.
- S.P, Hasibuan, Malayu. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Samsudin, Sadili. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Pustaka Setia.
- Sedarmayanti (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Refika Aditama.
- Sedarmayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil* (cetakan kelima). Bandung : PT. Refka Aditama.

- Siagian. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Singodimejo. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Stephen, Robbins. (2015). *Perilaku Organisasi*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung : Alfabeta.
dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke Sembilan Belas. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*, Alfabeta : Bandung, 2010
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wartono, T. (2017). *Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan (studi pada karyawan majalah Mother and Baby)*. KREATIF: Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang, 4(2).
- Wirawan. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta. Penerbit : Salemba Empat.

<http://www.bca.co.id>

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Yang betanda tangan dibawah ini :

Nama : Deni Rahman
Alamat : Perum Mekarsari Blok b no 12 rt/rw 02/08 Desa Mekarsari
Kecamatan Cicurug Kabupaten Sukabumi

Tempat/ Tanggal Lahir : Sukabumi, 09 Desember 1994
Umur : 26 Tahun
Agama : Islam
Pendidikan :

- SD : Mardi Yuana Cicurug
- SMP : SMP NEGERI 1 CICURUG
- SMA : SMA NEGERI 1 CICURUG
- Perguruan Tinggi : Universitas Pakuan

Bogor, 01 April 2021

Peneliti

Deni Rahman

Lampiran Keterangan Bekerja di PT Bank Central Asia



Lampiran I. Kuesioner

Pertanyaan**X Stres Kerja**

No.	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
Beban Kerja						
1	Atasan memberikan beban kerja melebihi kemampuan karyawan.					
2	Pada saat karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan atau tugas pada saat itu menambah beban baru di dalam bekerja					
Sikap Pemimpin						
3	Pada saat karyawan melakukan kesalahan yang disengaja atau tidak disengaja, atasan menunjukkan sikap yang kurang baik.					
4	Pada saat karyawan melakukan kesalahan atasan tidak memberikan pengarahan dan menyalahkannya kepada karyawan					
Waktu Kerja						
5	Pekerjaan dituntut untuk selesai sehingga tuntutan bekerja sampai malam hari					
6	Jam pulang kerja tidak pasti karena dituntut harus selalu menyelesaikan tugas-tugas pada hari itu.					
Konflik						
7	Konflik antara rekan rekan kerja menyebabkan kondisi yang tidak nyaman					
8	Konflik dengan nasabah menyebabkan menurunnya semangat di dalam bekerja					
Komunikasi						
9	Komunikasi yang dibangun dengan atasan atau rekan kerja kurang baik					
10	Ada beberapa pekerjaan yang membuat komunikasi tidak berjalan secara tepat dan efektif					
Otoritas Kerja						
11	Tuntutan yang tinggi dalam menyelesaikan semua pekerjaan yang diberikan					
12	Perusahaan menuntut kepada setiap karyawan agar mampu menyelesaikan tugas dan pekerjaannya tepat waktu dengan hasil yang maksimal					

Lampiran I. Kuesioner

Y Kinerja Karyawan

No.	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
Kualitas						
1	Setiap karyawan PT Bank Central Asia Cabang Bogor harus mampu menghindari kesalahan dalam bekerja seperti selisih faham dan selisih uang dan kesalahan yang lainnya					
2	Pekerjaan yang dihasilkan setiap karyawan harus memenuhi standar perusahaan					
Kuantitas Kerja						
3	Setiap karyawan mampu menyelesaikan tugas-tugas sesuai dengan jumlah pekerjaan yang harus diselesaikannya setiap hari					
4	Karyawan memiliki kemampuan menyelesaikan tugas melebihi jumlah yang seharusnya di selesaikan					
Kerja sama						
5	Karyawan PT Bank Central Asia mampu bekerja sama dengan baik pada saat bekerja					
6	Karyawan PT Bank Central Asia Cabang Bogor mampu bekerja sama dengan baik dengan atasan					
Inisiatif Kerja						
7	Karyawan PT Bank Central Asia Tbk Cabang Bogor harus memiliki inisiatif di dalam bekerja					
8	Setiap karyawan memiliki insisiatif dalam memberikan bantuan kepada rekan kerja yang membutuhkan tanpa dimintai pertolongan					

Lampiran 2

Jawaban Responden Variabel X

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	XTOTAL
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	42
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	44
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
7	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	52
8	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
12	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
13	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
14	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	56
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
17	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	50
18	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	54
19	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	42
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
24	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	44
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
26	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	54
27	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	43
28	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	43
29	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	56
30	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	43
31	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	53
32	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	45
33	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	54
34	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	42
35	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	43
36	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	53
37	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	45

38	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	54
39	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	42
40	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	42
41	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	55
42	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	42
43	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	52
44	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	44
45	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	54
46	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	42
47	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	43
48	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	53
49	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	45
50	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	54
51	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	42
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
53	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	43
54	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
55	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	52
56	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
60	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
61	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
62	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	57
63	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
64	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
65	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	50
66	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	55
67	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	44
68	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	50
69	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	55
70	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	44
71	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
72	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
73	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	44

Lampiran Hasil Konversi data Ordinal Stres Kerja Ke Data Interval

X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	XTOTAL
3,184	2,878	2,992	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	36,054
3,184	4,223	2,992	4,553	3,000	4,237	3,000	4,256	3,000	4,329	3,000	4,554	44,329
4,480	4,223	4,283	4,553	4,290	4,237	4,256	4,256	4,259	4,329	4,513	4,554	52,233
4,480	4,223	4,283	4,553	4,290	4,237	4,256	4,256	4,259	4,329	4,513	4,554	52,233
5,870	5,726	5,726	6,077	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	47,399
3,184	2,878	2,992	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	36,054
4,480	4,223	4,283	4,553	4,290	4,237	4,256	4,256	5,498	5,661	5,991	6,054	57,783
3,184	5,726	5,726	6,077	5,564	5,421	5,458	5,458	5,498	5,661	5,991	6,054	65,817
4,480	4,223	4,283	4,553	4,290	4,237	4,256	4,256	4,259	4,329	4,513	4,554	52,233
4,480	4,223	4,283	4,553	4,290	4,237	4,256	4,256	4,259	4,329	4,513	4,554	52,233
4,480	4,223	4,283	4,553	4,290	4,237	4,256	4,256	4,259	4,329	4,513	4,554	52,233
3,184	4,223	2,992	4,553	4,290	4,237	4,256	4,256	4,259	4,329	4,513	4,554	49,646
2,000	2,000	2,000	4,553	4,290	4,237	4,256	4,256	4,259	4,329	4,513	4,554	45,247
4,480	4,223	4,283	4,553	5,564	5,421	5,458	5,458	5,498	5,661	5,991	6,054	62,643
4,480	4,223	4,283	4,553	4,290	4,237	4,256	4,256	4,259	4,329	4,513	4,554	52,233
4,480	4,223	4,283	4,553	4,290	4,237	4,256	4,256	4,259	4,329	4,513	4,554	52,233
5,870	5,726	5,726	6,077	5,564	5,421	3,000	3,000	3,000	3,000	4,513	4,554	55,450
4,480	4,223	4,283	4,553	4,290	4,237	5,458	5,458	5,498	5,661	5,991	6,054	60,185
3,184	2,878	2,992	3,000	3,000	3,000	4,256	4,256	4,259	4,329	4,513	4,554	44,221
5,870	5,726	5,726	6,077	5,564	5,421	5,458	5,458	5,498	5,661	5,991	6,054	68,502
4,480	4,223	4,283	4,553	4,290	4,237	4,256	4,256	4,259	4,329	4,513	4,554	52,233
4,480	4,223	4,283	4,553	4,290	4,237	4,256	4,256	4,259	4,329	4,513	4,554	52,233
5,870	5,726	5,726	6,077	5,564	5,421	5,458	5,458	5,498	5,661	5,991	6,054	68,502

3,184	2,878	2,992	3,000	3,000	3,000	4,256	4,256	4,259	4,329	5,991	6,054	47,199
4,480	4,223	4,283	4,553	4,290	4,237	4,256	4,256	4,259	4,329	4,513	4,554	52,233
5,870	5,726	5,726	6,077	5,564	5,421	4,256	4,256	4,259	4,329	4,513	4,554	60,550
4,480	4,223	4,283	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	4,259	4,329	4,513	4,554	45,641
4,480	4,223	4,283	4,553	4,290	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	4,513	4,554	45,896
4,480	4,223	4,283	4,553	5,564	5,421	5,458	5,458	5,498	5,661	5,991	6,054	62,643
4,480	4,223	4,283	4,553	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	4,329	4,513	4,554	45,935
4,480	4,223	4,283	4,553	4,290	4,237	4,256	5,458	5,498	5,661	5,991	6,054	58,984
4,480	4,223	4,283	4,553	4,290	3,000	3,000	3,000	4,259	4,329	4,513	4,554	48,484
4,480	5,726	5,726	6,077	5,564	5,421	5,458	4,256	4,259	4,329	4,513	4,554	60,362
4,480	4,223	4,283	4,553	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	4,513	4,554	44,606
4,480	4,223	4,283	4,553	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	4,329	4,513	4,554	45,935
4,480	4,223	4,283	4,553	4,290	4,237	4,256	5,458	5,498	5,661	5,991	6,054	58,984
4,480	4,223	4,283	4,553	4,290	3,000	3,000	3,000	4,259	4,329	4,513	4,554	48,484
4,480	5,726	5,726	6,077	5,564	5,421	5,458	4,256	4,259	4,329	4,513	4,554	60,362
4,480	4,223	4,283	4,553	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	4,513	4,554	44,606
3,184	4,223	4,283	4,553	4,290	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	4,513	4,554	44,600
3,184	4,223	4,283	4,553	5,564	5,421	5,458	5,458	5,498	5,661	5,991	6,054	61,347
3,184	4,223	4,283	4,553	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	4,329	4,513	4,554	44,639
3,184	4,223	4,283	4,553	4,290	4,237	4,256	5,458	5,498	5,661	5,991	6,054	57,688
3,184	4,223	4,283	4,553	4,290	3,000	3,000	3,000	4,259	4,329	4,513	4,554	47,188
4,480	5,726	5,726	6,077	5,564	5,421	5,458	4,256	4,259	4,329	4,513	4,554	60,362
4,480	4,223	4,283	4,553	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	4,513	4,554	44,606
4,480	4,223	4,283	4,553	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	4,329	4,513	4,554	45,935
4,480	4,223	4,283	4,553	4,290	4,237	4,256	5,458	5,498	5,661	5,991	6,054	58,984
4,480	4,223	4,283	4,553	4,290	3,000	3,000	3,000	4,259	4,329	4,513	4,554	48,484

4,480	5,726	5,726	6,077	5,564	5,421	5,458	4,256	4,259	4,329	4,513	4,554	60,362
4,480	4,223	4,283	4,553	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	4,513	4,554	44,606
4,480	4,223	4,283	4,553	4,290	4,237	4,256	4,256	4,259	4,329	4,513	4,554	52,233
4,480	5,726	5,726	6,077	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	46,009
4,480	2,878	2,992	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	37,350
4,480	4,223	4,283	4,553	4,290	4,237	4,256	4,256	5,498	5,661	5,991	6,054	57,783
4,480	5,726	5,726	6,077	5,564	5,421	5,458	5,458	5,498	5,661	5,991	6,054	67,113
4,480	4,223	4,283	4,553	4,290	4,237	4,256	4,256	4,259	4,329	4,513	4,554	52,233
4,480	4,223	4,283	4,553	4,290	4,237	4,256	4,256	4,259	4,329	4,513	4,554	52,233
4,480	4,223	4,283	4,553	4,290	4,237	4,256	4,256	4,259	4,329	4,513	4,554	52,233
4,480	4,223	2,992	4,553	4,290	4,237	4,256	4,256	4,259	4,329	4,513	4,554	50,942
4,480	2,000	2,000	4,553	4,290	4,237	4,256	4,256	4,259	4,329	4,513	4,554	47,727
5,870	4,223	4,283	4,553	5,564	5,421	5,458	5,458	5,498	5,661	5,991	6,054	64,033
5,870	4,223	4,283	4,553	4,290	4,237	4,256	4,256	4,259	4,329	4,513	4,554	53,623
5,870	4,223	4,283	4,553	4,290	4,237	4,256	4,256	4,259	4,329	4,513	4,554	53,623
5,870	5,726	5,726	6,077	5,564	5,421	3,000	3,000	3,000	3,000	4,513	4,554	55,450
5,870	4,223	4,283	4,553	4,290	4,237	5,458	5,458	5,498	5,661	5,991	6,054	61,575
5,870	2,878	2,992	3,000	3,000	3,000	4,256	4,256	4,259	4,329	4,513	4,554	46,906
5,870	5,726	5,726	6,077	5,564	5,421	3,000	3,000	3,000	3,000	4,513	4,554	55,450
5,870	4,223	4,283	4,553	4,290	4,237	5,458	5,458	5,498	5,661	5,991	6,054	61,575
5,870	2,878	2,992	3,000	3,000	3,000	4,256	4,256	4,259	4,329	4,513	4,554	46,906
5,870	2,878	2,992	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	38,739
5,870	4,223	4,283	4,553	4,290	4,237	4,256	4,256	4,259	4,329	4,513	4,554	53,623
5,870	4,223	4,283	4,553	4,290	4,237	4,256	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	46,712

Lampiran

Uji Validitas Variabel X

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	STRESS KERJA
X1	Pearson Correlation	1	,348**	,396**	,249*	,209*	,231*	,124	,040	,033	-,032	,021	-,016	,307**
	Sig. (1-tailed)		,001	,000	,017	,038	,025	,148	,370	,391	,395	,431	,446	,004
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X2	Pearson Correlation	,348**	1	,955**	,839**	,553**	,528**	,214	,096	,092	,095	,174	,178	,585**
	Sig. (1-tailed)	,001		,000	,000	,000	,000	,035	,209	,218	,213	,070	,066	,000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X3	Pearson Correlation	,396**	,955**	1	,807**	,551**	,493**	,220*	,080	,112	,091	,215	,186	,589**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,031	,250	,173	,221	,034	,058	,000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X4	Pearson Correlation	,249*	,839**	,807**	1	,677**	,652**	,294**	,158	,112	,107	,183	,185	,609**
	Sig. (1-tailed)	,017	,000	,000		,000	,000	,006	,090	,173	,183	,061	,059	,000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X5	Pearson Correlation	,209*	,553**	,551**	,677**	1	,913**	,658**	,523**	,538**	,438**	,490**	,471**	,831**
	Sig. (1-tailed)	,038	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X6	Pearson Correlation	,231*	,528**	,493**	,652**	,913**	1	,733**	,631**	,528**	,472**	,454**	,470**	,844**
	Sig. (1-tailed)	,025	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X7	Pearson Correlation	,124	,214*	,220*	,294**	,658**	,733**	1	,871**	,797**	,732**	,628**	,616**	,824**
	Sig. (1-tailed)	,148	,035	,031	,006	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X8	Pearson Correlation	,040	,096	,080	,158	,523**	,631**	,871**	1	,902**	,872**	,758**	,783**	,801**
	Sig. (1-tailed)	,370	,209	,250	,090	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X9	Pearson Correlation	,033	,092	,112	,112	,538**	,528**	,797**	,902**	1	,936**	,838**	,828**	,798**
	Sig. (1-tailed)	,391	,218	,173	,173	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X10	Pearson Correlation	-,032	,095	,091	,107	,438**	,472**	,732**	,872**	,936**	1	,837**	,859**	,759**
	Sig. (1-tailed)	,395	,213	,221	,183	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X11	Pearson Correlation	,021	,174	,215	,183	,490**	,454**	,628**	,758**	,838**	,837**	1	,980**	,769**
	Sig. (1-tailed)	,431	,070	,034	,061	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
X12	Pearson Correlation	-,016	,178	,186	,185	,471**	,470**	,616**	,783**	,828**	,859**	,980**	1	,765**
	Sig. (1-tailed)	,446	,066	,058	,059	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
STRESS KERJA	Pearson Correlation	,307**	,585**	,589**	,609**	,831**	,844**	,824**	,801**	,798**	,759**	,769**	,765**	1
	Sig. (1-tailed)	,004	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73

**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Lampiran

Uji Reliabilitas Variabel X

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	73	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	73	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,922	11

Lampiran

Hasil Statistik Variabel X

X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	1	1,4	1,4	1,4
	KURANG SETUJU	12	16,4	16,4	17,8
	SETUJU	43	58,9	58,9	76,7
	SANGAT SETUJU	17	23,3	23,3	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

X2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	2	2,7	2,7	2,7
	KURANG SETUJU	8	11,0	11,0	13,7
	SETUJU	49	67,1	67,1	80,8
	SANGAT SETUJU	14	19,2	19,2	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	2	2,7	2,7	2,7
	KURANG SETUJU	11	15,1	15,1	17,8
	SETUJU	46	63,0	63,0	80,8
	SANGAT SETUJU	14	19,2	19,2	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

X4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG SETUJU	9	12,3	12,3	12,3
	SETUJU	50	68,5	68,5	80,8
	SANGAT SETUJU	14	19,2	19,2	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

X5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG SETUJU	20	27,4	27,4	27,4
	SETUJU	37	50,7	50,7	78,1
	SANGAT SETUJU	16	21,9	21,9	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

X6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG SETUJU	25	34,2	34,2	34,2
	SETUJU	32	43,8	43,8	78,1
	SANGAT SETUJU	16	21,9	21,9	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

X7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG SETUJU	25	34,2	34,2	34,2
	SETUJU	33	45,2	45,2	79,5
	SANGAT SETUJU	15	20,5	20,5	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

X8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG SETUJU	25	34,2	34,2	34,2
	SETUJU	33	45,2	45,2	79,5
	SANGAT SETUJU	15	20,5	20,5	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

X9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG SETUJU	21	28,8	28,8	28,8
	SETUJU	35	47,9	47,9	76,7
	SANGAT SETUJU	17	23,3	23,3	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

X10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG SETUJU	16	21,9	21,9	21,9
	SETUJU	40	54,8	54,8	76,7
	SANGAT SETUJU	17	23,3	23,3	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

X11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG SETUJU	8	11,0	11,0	11,0
	SETUJU	47	64,4	64,4	75,3
	SANGAT SETUJU	18	24,7	24,7	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

X12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG SETUJU	7	9,6	9,6	9,6
	SETUJU	48	65,8	65,8	75,3
	SANGAT SETUJU	18	24,7	24,7	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

STRES KERJA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	36	2	2,7	2,7	2,7
	37	1	1,4	1,4	4,1
	38	1	1,4	1,4	5,5
	42	9	12,3	12,3	17,8
	43	6	8,2	8,2	26,0
	44	7	9,6	9,6	35,6
	45	3	4,1	4,1	39,7
	46	1	1,4	1,4	41,1
	47	1	1,4	1,4	42,5
	48	14	19,2	19,2	61,6
	49	3	4,1	4,1	65,8
	50	3	4,1	4,1	69,9
	52	3	4,1	4,1	74,0
	53	3	4,1	4,1	78,1
	54	6	8,2	8,2	86,3
	55	3	4,1	4,1	90,4
	56	2	2,7	2,7	93,2
	57	1	1,4	1,4	94,5
	58	1	1,4	1,4	95,9
	59	1	1,4	1,4	97,3
	60	2	2,7	2,7	100,0
Total		73	100,0	100,0	

Lampiran Rank Spearman

Correlations

			Stres Kerja	Kinerja Karyawan
Spearman's rho	Stres Kerja	Correlation Coefficient	1,000	-,192
		Sig. (1-tailed)	.	,000
		N	73	73
	Kinerja Karyawan	Correlation Coefficient	-,192	1,000
		Sig. (1-tailed)	,000	.
		N	73	73

Lampiran

Rtabel

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468

86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Ttabel

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
Df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Nama	
Jabatan	
Unit Kerja	

No.	Kriteria Penilaian	Koveni Skor	Bobot	Skor Akhir	Essay Evaluasi
1.	Doing job quickly		15		
2.	Result job is precisely		10		
3.	Explain resulted job quickly		5		
4.	Easy to walk to		5		
5.	Responsibility of job		10		
6.	Hard worker		10		
7.	Kemampuan antusias memberikan solusi pelayanan kepada para nasabah (<i>customer</i>)		10		
8.	Kemampuan menampilkan sikap ramah-tamah, sopan santun dan senyuman kepada para nasabah (<i>customer</i>).		15		
9.	Kedaaan psikologis dan mental yang baik saat bekerja		10		
10.	Leadership in Group Activities		10		
	Jumlah		100		

Mengetahui,
Direktur Utama:

Samuel Soemantri, Drs., MM
MM.

Penilai,
Manajer SDM:

Hestu Wijaya, ST.,