PENGARUH STRES TERHADAP PRESTASI KERJA (Studi pada Karyawan Bank BTPN, Tbk Cabang Malang)

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh ujian sarjana Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

> **DIMAS PRASETYA** NIM. 0610323052



UNIVERSITAS BRAWIJAYA FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI **JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS** KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA MALANG 2010

MOTTO

"Pergunakan kesempatan yang ada dengan sebaik-baiknya, karena belum tentu kesempatan datang ke dua kali"

"Bukanlah suatu aib jika kamu gagal dalam suatu usaha, yang merupakan aib adalah jika kamu tidak bangkit dari kegagalan itu." (Ali bin Abu Thalib)

"Siapa yang kalah dengan senyum, dialah pemenagnya."
(A. Hubard)

"Sabar dalam mengatasi kesulitan dan bertindak bijaksana dalam mengatasinya adalah sesuatu yang utama."

"Janganlah kemiskinanmu menyebabkan kekufuran dan janganlah kekayaanmu menyebabkan kesombongan"

"Apabila anda berbuat kebaikan kepada orang lain, maka anda telah berbuat baik terhadap diri sendiri."

(Benyamin Franklin)

"Ketahuilah, bahwa sesungguhnya kehidupan dunia ini hanyalah permainan dan suatu yang melalaikan, perhiasan dan bermegah-megah antara kamu serta berbanggabanggaan tentang banyaknya harta dan anak, seperti hujan yang tanam-tanamannya mengagumkan para petani; kemudian tanaman itu menjadi kering dan kamu lihat warnanya kuning kemudian menjadi hancur. Dan di akhirat (nanti) ada azab yang keras dan ampunan dari Allah serta keridhaan-Nya. Dan kehidupan dunia ini tidak lain hanyalah kesenangan yang menipu." (QS 57/20)

BRAWIJAYA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Stres Terhadap Prestasi Kerja

(Studi pada Karyawan Bank BTPN, Tbk Cabang

Malang)

Disusun Oleh : Dimas Prasetya N I M : 0610323052

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Bisnis

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Malang, Oktober 2010

Komisi Pembimbing

Ketua

 Dr. Mochammad Al Musadieq, MBA
 Drs. Mochammad Soe'oed

 Hakam, M.Si NIP. 1958 0501 198403 1 001
 NIP. 1949 0717 197803 1 002

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan suatu gelar atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsurunsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku (UU No.23 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, Oktober 2010

Nama: Dimas Prasetya

NIM: 0610323052

RINGKASAN

Dimas Prasetya, 2010, **Pengaruh Stres terhadap Prestasi Kerja (Studi pada Karyawan Bank BTPN, Tbk Cabang Malang)**, Dr. Mochammad Al Musadieq, MBA, Drs. Mochammad Soe'oed Hakam, M.Si. 115 hal + ix.

Penelitian dengan judul "Pengaruh Stres terhadap Prestasi Kerja (Studi pada Karyawan Bank BTPN, Tbk Cabang Malang)" ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh stres yang terdiri dari variabel stres dari luar organisasi, stres dari dalam organisasi, stres dari kelompok, stres dari dalam diri terhadap prestasi kerja karyawan Bank BTPN, Tbk Cabang Malang. Latar belakang dari peneliltian ini melihat bahwa karyawan akan mempunyai prestasi kerja yang tinggi terhadap perusahaan jika didukung oleh pengendalian stres yang baik dalam perusahaan tersebut.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah *explanatory research* atau penelitian penjelasan dengan menggunakan uji hipotesis dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Jumlah populasi dalam penelitian ini berjumlah 30 orang yang merupakan karyawan tetap dari Bank BTPN, Tbk Cabang Malang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah teknik pengambilan sampling jenuh atau sensus. Analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Dalam menganalisis digunakan program *SPSS versi 17 for windows*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel bebas stres berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu prestasi kerja yang dapat dilihat dari nilai uji F yaitu $F_{hitung}3,\!238 > F_{tabel}\,2,\!76$ dan dengan nilai (sig) F < α yaitu 0,000 < 0,05 serta nilai Adjusted R square menunjukkan angka 0,615 yang berarti bahwa variabel tersebut memberikan kontribusi sebesar 61,5% terhadap prestasi kerja. Secara parsial yang dapat dilihat dari uji t menunjukkan bahwa variabel stres dari luar organisasi (X₁) yang diamati memiliki hubungan yang positif dan pengaruh signifikan hal tersebut dilihat dari nilai thitung 8.398 >ttabel 2.04 serta dengan tingkat signifikansi t 0,000 ≤ 0,05. Variabel stres dari dalam organisasi (X₂) memiliki hubungan yang positif dan pengaruh yang signifikan, hal tersebut dilihat dari nilai thitung 3.420>ttabel 2.04 serta dengan tingkat signifikansi t $0,000 \le 0,05$. Variabel stres dari kelompok (X₃) memiliki hubungan yang positif dan pengaruh yang signifikan, hal tersebut dilihat dari nilai t_{hitung} 4.143 >t_{tabel} 2.04 serta dengan tingkat signifikansi t $0,000 \le 0,05$. Variabel stres dari dalam diri (X₄) memiliki hubungan yang positif dan pengaruh yang signifikan, hal tersebut dilihat dari nilai t_{hitung} 6.440 > t_{tabel} 2.04 serta dengan tingkat signifikansi t 0,000 \leq 0,05. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel stres dari luar organisasi (X_1) , stres dari dalam organisasi (X_2) , stres dari kelompok (X₃), stres dari dalam diri (X₄) memiliki pengaruh signifikan terhadap prestasi kerja.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: Pengaruh Stres terhadap Prestasi Kerja (Studi pada Karyawan Bank BTPN, Tbk Cabang Malang). Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis (SAB) pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada :

- 1. Bapak Prof. Dr. Sumartono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
- 2. Bapak Dr. Kusdi Rahardjo, D.E.A selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
- 3. Bapak Drs. R. Rustam Hidayat, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
- 4. Bapak Dr. Mochammad Al Musadieq, MBA, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, memberi semangat dan dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi sampai selesai.
- Bapak Drs. Mochammad Soe'oed Hakam, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, memberi semangat dan dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi sampai selesai.
- Bapak Hargiyanto, selaku Branch Operational Manager Bank BTPN, Tbk Cabang Malang yang telah memberikan kesempatan penulis melakukan penelitian skripsi hingga selesai.
- 7. Ibu Inge selaku pembimbing lapang dalam penelitian pada Bank BTPN, Tbk Cabang Malang. Terima kasih banyak.

- 8. Bapak Edy Sudrajat, Ibu Prima, dan Seluruh staf maupun karyawan Bank BTPN, Tbk Cabang Malang yang berkenan menyempatkan waktu mengisi kuesioner dan memberi bantuan selama penelitian.
- 9. Seluruh dosen pengajar Administrasi Bisnis dan civitas akademika yang telah memberikan ilmu bermanfaat bagi penulis.
- 10. Ayah, ibu, dan kakak-kakakku tercinta yang selalu tulus memberikan semangat, dorongan dan doa yang bermanfaat bagi penulis.
- 11. Teman-temanku yang berjasa, ayung, vikar, saski, dito, sen, unyil, tea, hendra, pirates, temanku kelas B dan MaFIa 2006.
- 12. Febrilya Putri yang selalu menemaniku baik usaha maupun doanya dalam pengerjaan skripsi.
- 13. Semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini baik dalam teknik penyajian materi maupun pembahasan. Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya tulis ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Oktober 2010

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal	aman
MOTTO		
	RSETUJUAN	
TANDA PE	NGESAHAN	
PERNYATA	AAN ORISINALITAS SKRIPSI	
	N PERSEMBAHAN	
	AN	i
KATA PEN	GANTAR	ii
DAFTAR IS	SI	iv
DAFTAR T	ABEL	vii
DAFTAR G	AMBAR	viii
DAFTAR L	AMBARAMPIRAN	ix
BAB I	PENDAHULUAN	
	A. Latar Belakang	1
	B. Rumusan Masalah	
	C. Tujuan Penelitian	6
	C. Tujuan Penelitian D. Kontribusi Penelitian	- 7
	E. Sistematika Pembahasan	
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	
	A. Penelitian Terdahulu	9
	B. Stres	10
	1. Pengertian Stres	10
	2. Jenis Stres	12
	3. Faktor-faktor Penyebab Stres	12
	4. Dampak Stres	24
	5. Manajemen Stres	26
	C. Prestasi Kerja	30
	1. Pengertian Prestasi Kerja	30
	2. Penilaian Prestasi Kerja	31
	3. Manfaat Penilaian Prestasi Kerja	32
	4. Pengukuran Prestasi Kerja	33
	5. Faktor-faktor yang mempengaruhi Prestasi Kerja	35
	D. Pengaruh Stres terhadap Prestasi Kerja	36
	E. Model Konsep dan Hipotesis	
	1. Model Konsepsi	
	2. Model Hipotesis	39
	AUDIO CONTRACTOR OF THE STATE O	
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	40
	B. Lokasi Penelitian	40
	C. Definisi Konsep, Definisi Operasional, dan Skala	
	Pengukuran	41
	1. Definisi Konsep	
	2. Definisi Operasional	41

	3. Skala Pengukuran
	D. Populasi dan Sampel
	E. Teknik Pengumpulan Data
	1. Jenis Data
	2. Metode Pengumpulan Data
	3. Instrumen Penelitian
	F. Teknik Analisis
	1. Analisis Deskriptif
	2. Analisis Regresi Linier Berganda
B IV	HASIL DAN PEMBAHASAN
303	A. Gambaran Umum Perusahaan
	1. Sejarah Perusahaan
	2. Visi dan Misi
	3. Lokasi Perusahaan
	4. Waktu Kerja dan Peraturan
	5. Tata Cara Pembinaan Karyawan
	6. Struktur Organisasi
	7. Produk dan Jasa
	B. Gambaran Umum Responden
	Berdasarkan Usia
	Berdasarkan Jenis Kelamin
	3. Berdasarkan Tingkat Pendidikan
	4. Berdasarkan Masa Kerja
	5. Berdasarkan Divisi/Bagian
	C. Gambaran Variabel Yang Diteliti
	Variabel Stres dari Luar Organisasi
	Variabel Stres dari Dalam Organisasi Variabel Stres dari Dalam Organisasi
	Variabel Stres dari Kelompok
	4. Variabel Stres dari Dalam Diri
	5. Variabel Prestasi Kerja Karyawan D. Analisis Data
	1. Analisis Regresi Linier Berganda
	2. Pengujian Hipotesis
	3. Kesimpulan Hasil Pengujian Hipotesis
	E. Pembahasan
	1. Pengaruh Stres dari Luar Organisasi Yang Diamati,
	Stres dari dalam Organisasi, Stres dari Kelompok,
	dan Stres dari Dalam Diri, secara simultan terhadap
	Prestasi Kerja Karyawan
	2. Pengaruh Stres dari Luar Organisasi secara parsial
	terhadap Prestasi Kerja Karyawan
	3. Pengaruh Stres dari Dalam Organisasi secara parsial
	terhadap Prestasi Kerja Karyawan
	4. Pengaruh Stres dari Kelompok secara parsial terhadap
	Prestasi Kerja Karyawan

	5. Pengaruh Stres dari Dalam Diri secara parsial terhadap	
	Prestasi Kerja Karyawan	107
	6. Variabel yang mempunyai pengaruh paling dominan	
	terhadap Prestasi Kerja Karyawan	109
	7. Keadaan Stres berkaitan dengan Prestasi Kerja	11
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	112
	B. Saran	114

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR TABEL

	Ha Ha	ilama
Tabel 2.1.	Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	9
Tabel 3.1		44
Tabel 3.2	Uji Validitas item Stres dari Luar Organisasi	50
Tabel 3.3	Uji Validitas item Stres dari Dalam Organisasi	51
Tabel 3.4	Uji Validitas item Stres dari Kelompok	51
Tabel 3.5	Uji Validitas item Stres dari Dalam Diri	52
Tabel 3.6	Uji Validitas item Prestasi Kerja Karyawan	52
Tabel 3.7	Uji Reliabilitas Variabel Instrumen Penelitian	53
	Prestasi dan Penghargaan Bank BTPN	62
	Distribusi Responden Berdasarkan Usia	78
	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	79
	Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja	80
	Distribusi Responden Berdasarkan Divisi/Bagian	81
	Distribusi Frekuensi Variabel Stres dari Luar Organisasi (X ₁)	82
	Distribusi Frekuensi Variabel Stres dari Dalam Organisai (X ₂)	84
	Distribusi Frekuensi Variabel Stres dari Kelompok (X ₃)	86
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Variabel Stres daru Dalam Diri (X ₄)	87
	Distribusi Frekuensi Variabel Prestasi Kerja Karyawan (Y)	89
	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	93
	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	96
Tabel 4.14	Hasil Uji F	97



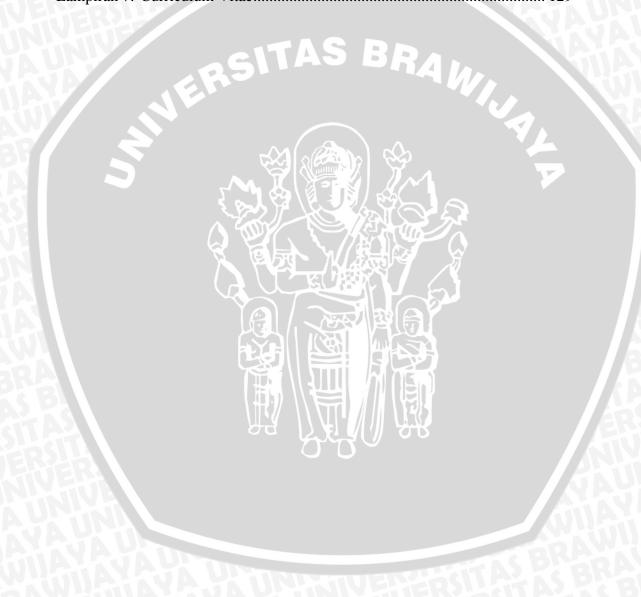
DAFTAR GAMBAR

OAU INIX TUEK 25 KITAL KODIL	Halaman
Gambar 2.1. Model <i>Stressors</i> , Stres, dan Hasil	13
Gambar 2.2 Stressors Organisasional	17
Gambar 2.3. Pengaruh Stres pada Prestasi Kerja	37
Gambar 2.4. Model Konsep	38
Gambar 2.5. Model Hipotesis	39
Gambar 4.1. Bagan Organisasi	68
Gambar 4.2. Pengaruh Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat	100



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner	117
Lampiran 2. Uji Instrumen	121
Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas	122
Lampiran 4. Data Mentah Hasil Jawaban Responden	128
Lampiran 5. Regresi Linier Berganda	
Lampiran 6. Surat Keterangan Penelitian	
Lampiran 7. Curriculum Vitae	





BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) di zaman globalisasi ini memaksa perusahaan melakukan usaha peningkatan mutu dan menciptakan keunggulan kompetitif yang bisa menjamin kelangsungan hidup sumber daya manusia dan perkembangan perusahaan. Salah satu strategi menemukan terobosan untuk melakukan kompetisi dengan perusahaan-perusahaan lain dapat dilakukan dengan cara mengidentifikasi berbagai faktor yang menjadi kelemahan sumber daya manusia.

Faktor sumber daya manusia merupakan aset paling penting yang harus dimiliki oleh organisasi atau perusahaan dalam meraih tujuan organisasi tersebut. Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia menjadi sangat diperlukan dalam proses modernisasi dan industrialisasi. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia. Tugas MSDM adalah untuk mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaanya (Umar, 2008:3).

Aktivitas dalam mengelola sumber daya manusia secara efektif akan semakin meningkat pada semua jenis dan jenjang organisasi atau perusahaan bisnis. Hal ini merupakan konsekuensi dari kemajuan dan perkembangan yang saat ini berlangsung dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, bisnis, dan kehidupan lainnya (Samsudin, 2009: 24). Sehingga memaksa individu-individu

dituntut lebih banyak menciptakan keunggulan kompetitif melalui peningkatan pengetahuan (knowledge), pengalaman (experience), keahlian (skill), dan komitmen (commitment) serta hubungan kebersamaan (relationship) dengan rekan sekerja maupun dengan pihak lain di luar organisasi atau perusahaan. Namun dalam kenyataannya, seringkali terlihat bahwa individu atau kelompok individu secara tidak langsung, sadar atau tidak, pada umumnya menunjukkan ciri-ciri kepribadian yang tidak sesuai dengan tuntutan tersebut. Hal ini terutama disebabkan oleh benturan-benturan, ketegangan, tekanan atau penyesuaian dirinya yang kurang harmonis dengan lingkungan yang kemudian menimbulkan stres.

Stres adalah suatu respons adaptif, dimoderasi oleh perbedaan individu, yang merupakan konsekuensi dari setiap tindakan, situasi, atau peristiwa dan yang menepatkan tuntutan khusus terhadap seseorang (Ivancevich, Konopaske, dan Matteson, 2006:295). Stres sendiri menurut Quick dan Quick (1984) yang dikutip Rivai dan Mulyadi (2009:308) dapat dikelompokkan menjadi 2 tipe yaitu *eustres* dan *distres. Eustres* adalah hasil dari respons terhadap stres yang bersifat sehat, positif, dan konstruktif (bersifat membangun). Tipe stres yang kedua disebut sebagai *distres*, yaitu hasil dari respons terhadap stres yang bersifat tidak sehat, negatif, dan destruktif (bersifat merusak).

Pada dasarnya berbagai sumber penyebab stres atau yang disebut stressors menurut Kreitner dan Kinicki (2005:353) dapat digolongkan antara lain stres yang berasal dari luar organisasi, stres dari dalam organisasi, stres dari kelompok, dan stres dari dalam diri. Berbagai hal yang menjadi sumber stres yang berasal dari luar organisasi juga dapat beraneka ragam seperti konflik yang berkaitan dengan penyeimbangan kehidupan karir dan keluarga seseorang, stres

dari dalam organisasi seperti desain kantor dan lingkungan kantor, stres dari kelompok seperti kurangnya kerja sama tim dan adanya konflik antar individu dalam suatu kelompok, dan stres dari dalam diri seperti kelebihan beban akan tuntutan pekerjaan. Selanjutnya, stres yang dirasakan memiliki akibat pada kesehatan psikologis atau yang berkaitan dengan sikap, keperilakuan, kognitif, dan fisik. Sehingga j*ika gejala stres tersebut dibiarkan berkembang dan dapat mengganggu pelaksanaan kerja maka akan berdampak pada prestasi kerja*.

Prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2007:67). Prestasi kerja seorang karyawan akan mencapai tingkat maksimal dengan sendirinya bila didukung kemampuan personal untuk berprestasi lebih baik dan lingkungan kerja yang kondusif. Sebaliknya bila keinginan untuk berkompetisi dan lingkungan bekerjanya buruk, kemungkinan besar stres akan muncul pada setiap karyawan dan semakin memperburuk kondisi personal maupun organisasi. Hal ini bila tidak dapat diselesaikan sedapat mungkin baik oleh karyawan sendiri untuk menyelesaikannya dan membicarakannya dengan pihak perusahaan atas stres yang dialaminya akan berakibat pada penurunan produktivitas perusahan dan prestasi kerja karyawan itu sendiri, bahkan lebih buruk lagi berupa PHK (Pemutusan Hubungan Kerja).

Topik stres di Indonesia sampai saat ini belum begitu terbuka dan hanya dipahami oleh masyarakat dengan berbagai alasan. Bahkan di dalam masyarakat topik ini relative masih sebagai wacana. Lain halnya dengan negara-negara maju. Di dunia global, stres mendapat prioritas dan tempat yang mapan dan dianggap

BRAWIJAYA

sebagai salah satu faktor penentu didalam peningkatan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Bank Tabungan Pensiunan Negara (BTPN) dikenal sebagai bank publik skala menengah bereputasi prima dan salah satu bank dengan kinerja keuangan terbaik di Indonesia, yang telah meraih berbagai pengakuan dalam bentuk penghargaan dari lembaga-lembaga terkemuka dan terpercaya. Penghargaan tersebut seperti: Indonesia *Best e-Corp* 2010 untuk pengakuan atas kinerja IT dalam mendukung perusahaan yang diselengarakan oleh majalah SWA, *Infobank Golden Trophy Award* 2009 untuk kategori bank dengan kinerja keuangan "Sangat Bagus" selama lima tahun berturut-turut pada tahun 2004-2008, dan penghargaan *Banking Efficiency Award* 2009 untuk kategori bank dengan aset Rp 10 – 50 triliun yang diselenggarakan oleh Harian Bisnis Indonesia. Prestasi yang telah diraih tersebut tidak terlepas dari pembinaan karyawan serta didukung dengan produktivitas dan kinerja yang baik dari seluruh pengurus dan karyawan Bank BTPN.

Bank BTPN, Tbk Cabang Malang merupakan perusahaan perbankan yang sehat, berkembang serta memiliki manajemen dan sumber daya manusia yang bertanggung jawab dengan dedikasi, integritas, profesionalisme yang tinggi dari masing-masing personil. Dituntut untuk terus melakukan pembenahan yang berkelanjutan sehingga mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya. Guna mendukung hal tersebut maka Bank BTPN memerlukan para karyawan yang berkualitas yang dapat diukur atau dilihat melalui prestasi kerja dari para karyawannya. Oleh karena itu, mereka selalu melakukan pembinaan secara terusmenerus kepada karyawannya untuk mencapai prestasi kerja yang efektif dan

efisien. Sehingga para karyawan dalam beraktifitas memang dituntut memberi layanan kepuasaan yang terbaik bagi pelanggan. Hal tersebut bisa mengakibatkan stres pada setiap karyawannya akibat tuntutan dari perusahaan untuk memberikan layanan yang maksimal kepada para pelanggan. Hal ini merupakan salah satu dari sumber stres yang bisa mengakibatkan tekanan pada karyawan Bank BTPN, Tbk Cabang Malang. Padahal masalah stres yang dialami karyawan juga dapat bersumber dari luar organisasi, dalam organisasi, kelompok, dan dari dalam diri yang mungkin bisa mempengaruhi pencapaian prestasi kerja karyawan tersebut.

Sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi prestasi kerja, stres dapat sangat membantu atau fungsional jika dari hasil respons terhadap stres yang ditimbulkan bersifat positif, dan konstruktif (bersifat membangun) tetapi juga dapat berperan salah (dysfunctional) atau merusak prestasi kerja jika stres tidak dapat dikendalikan dengan benar. Meskipun pada umumnya stres lebih banyak merugikan diri karyawan maupun perusahaan (Rice dalam Rivai dan Mulyadi, 2009:316), akan tetapi hal tersebut juga dipengaruhi oleh tingkat stres yang dialami karyawan. Menurut Higgins seperti dikutip Umar (2008:45), bila karyawan tidak memiliki stres maka tantangan tidak ada dan akibatnya rendah. Semakin tinggi tingkat stres karena tantangan kerja juga bertambah, maka akan mengakibatkan prestasi kerja juga bertambah. Akan tetapi, jika stres sudah maksimal, tantangan kerja yang bertambah tidak lagi dapat meningkatkan prestasi kerja, tetapi akan menurunkan prestasi kerjanya. Hal tersebut menarik untuk dibahas lebih spesifik dalam suatu penelitian. Untuk itu fokus pada penelitian ini diarahkan untuk menjelaskan sejauh mana stres pada karyawan Bank BTPN, Tbk Cabang Malang mampu mempengaruhi prestasi kerja. Berdasarkan dari latar

belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis perlu sekiranya untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Stres Terhadap Prestasi Kerja (Studi pada Karyawan Bank BTPN, Tbk Cabang Malang)".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1. Sejauh mana variabel stres yang meliputi stres dari luar organisasi, stres dari dalam organisasi, stres dari kelompok, dan stres dari dalam diri secara simultan berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan?
- 2. Sejauh mana variabel stres dari luar organisasi, stres dari dalam organisasi, stres dari kelompok, dan stres dari dalam diri memberi pengaruh terhadap prestasi kerja karyawan secara parsial?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka peneliti mempunyai tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1. Untuk menjelaskan pengaruh stres yang meliputi stres dari luar organisasi, stres dari dalam organisasi, stres dari kelompok, dan stres dari dalam diri secara bersama-sama (simultan) terhadap prestasi kerja karyawan.
- 2. Untuk menjelaskan variabel yang paling berpengaruh dominan diantara variabel stres dari luar organisasi, stres dari dalam organisasi, stres dari kelompok, dan stres dari dalam diri terhadap prestasi kerja karyawan.

D. Kontribusi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan informasi tentang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berkaitan dengan pengendalian stres dan pengaruhnya terhadap prestasi kerja karyawan.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan sumbangan sebagai bahan informasi dan pertimbangan dalam menentukan kebijakan personalia (perencanaan SDM) bagi perusahaan khususnya didalam melakukan pengelolaan stres karyawan sehingga dapat diantisipasi serta sebagai masukan dalam meningkatkan *Performance* karyawan.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran mengenai isi dari penelitian, maka peneliti membuat sistematika sebagai garis besar. Sistematika pembahasan ini sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan landasan teori-teori yang relevan dengan permasalahan yang diangkat, antara lain : pengertian stres, jenis stres, faktor-faktor penyebab stres, hasil stres, manajemen stres, pengertian prestasi kerja, penilaian prestasi kerja,

manfaat penilaian prestasi kerja, pengukuran prestasi kerja, faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja, pengaruh stres terhadap prestasi kerja, dan model konsep dan hipotesis. Dari uraian tersebut diharapkan dapat memberikan landasan ilmiah dalam penulisan skripsi ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari tahapan-tahapan dari metode penilitian : jenis dan pendekatan penilitian, lokasi penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, populasi, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis regresi linier berganda.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi gambaran umum subyek penelitian, deskripsi hasil penelitian, analisis model dan pembuktian hipotesis dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Memuat kesimpulan dari pembahasan dan saran-saran yang diharapkan bermanfaat sebagai masukan bagi instansi yang bersangkutan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu selain berfungsi sebagai pembanding antara penelitian yang dilakukan sekarang dengan penelitian terdahulu, juga berfungsi untuk mendapatkan gambaran, kerangka berpikir, dan sekaligus untuk mempelajari berbagai metode analisis yang digunakan oleh peneliti sebelumnya. Dengan adanya penelitian terdahulu maka tidak akan terjadi pengulangan penelitian. Penelitian terdahulu yang dapat diajukan dalam penelitian ini dapat disimak pada tabel dibawah ini:

Tabel 2.1
Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang

No ·	Aspek beda / sama	Penelitian oleh Dina Anjarwati (2005)	Penelitian Sekarang (2010)
1.	Judul	Stres dan Pengaruhnya Terhadap Prestasi Kerja Karyawan.	Pengaruh Stres Terhadap Prestasi Kerja.
2.	Tujuan penelitian	Menjelaskan pengaruh antara variabel penyebab stres dengan variabel prestasi kerja karyawan.	 a. Untuk menjelaskan pengaruh stres secara simultan terhadap prestasi kerja. b. Untuk menjelaskan variabel yang paling berpengaruh dominan diantara variabel stres dari luar organisasi, stres dalam organisasi, stres dari kelompok, dan stres dari dalam diri terhadap prestasi kerja karyawan.
3.	Jenis Penelitian	Penelitian eksplanatory (penelitian penjelasan).	Penelitian eksplanatory (penelitian penjelasan).

4.	Lokasi penelitian	PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Malang.	Bank BTPN, Tbk Cabang Malang.
5.	Metode yang digunakan	Analisis deskriptif dan analisis satatistik inferensial (regresi linier berganda).	Analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda (uji F dan uji t).
6.	Jumlah responden	38 orang.	30 orang.
7.	Teknik pengambilan sampel	Teknik proportionet stratified random sampling.	Teknik sampling jenuh atau sensus.
8.	Variabel bebas	 a. Stres pekerjaan. b. Stres organisasi. c. Stres hubungan kerja. d. Stres karier. e. Stres perubahan organisasi. 	a. Stres dari luar organisasi.b. Stres dari dalam organisasi.c. Stres dari kelompok.d. Stres dari dalam diri.
9.	Varibel terikat	Prestasi Kerja Karyawan.	Prestasi Kerja Karyawan.
10.	Hasil Uji Simultan	Besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) secara bersama- sama sebesar 87,8%.	Secara bersama-sama variabel (X) memberikan kontribusi terhadap variabel prestasi kerja karyawan (Y) sebesar 61,5%.
11.	Variabel yang paling dominan	Variabel Stres pekerjaan.	Variabel Stres dari luar organisasi.

G. Stres

Pengertian Stres

Ada banyak definisi-definisi stres yang pada hakekatnya tidak jauh berbeda antara satu ahli dengan ahli lainnya. diantaranya menurut Spielberger seperti dikutip Rivai dan Mulyadi (2009:307) stres adalah tuntutan-tuntutan eksternal mengenai seseorang yang bisa juga diartikan sebagai tekanan, ketegangan atau gangguan tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri seseorang. Sedangkan menurut Siagian (2003:300), stres dapat dikatakan bahwa stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik

seseorang. Sementara pendapat Handoko (2001:200), stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang.

Selanjutnya, menurut Ivancevich (2005:295) menyatakan bahwa:

Stres dapat didefinisikan sebagai suatu stimulus yaitu menganggap stres sebagai sejumlah karakterisitik atau peristiwa yang mungkin menghasilkan konsekuensi yang tidak beraturan, atau definisi stres sebagai suatu respons yaitu suatu respons adaptif, dimoderasi oleh perbedaaan individu, yang merupakan konsekuensi dari setiap tindakan, situasi, atau peristiwa yang memberikan tuntutan khusus terhadap seseorang.

Sedangkan menurut Robbins (2006:793), stres adalah kondisi dinamik yang di dalamnya individu menghadapi peluang kendala (*constraints*), atau tuntutan (*demands*) yang terkait dengan apa yang sangat diinginkanya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting. Disamping itu, stres dapat dapat diartikan sebagai 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 (Luthans dalam Rivai, 2009:307). Sementara menurut Luthans dalam Muchlas (2005:491), stres didefinisikan sebagai respons yang adaptif pada situasi eksternal yang menghasilkan deviasi-deviasi fisik, psikologis, dan atau perilaku untuk anggota organisasi.

Dari beberapa pendapat diatas dapat diambil kesimpulan yang mengandung pengertian bahwa stres adalah suatu respon seseorang dalam menyesuaikan diri mengahadapi sebuah kendala atau tuntutan khusus yang tidak seimbang dengan karakteristik kepribadian sesorang sehingga membuat kondisi diri seseorang menjadi tertekan dan tegang yang mempengaruhi emosi, cara berpikir, dan kondisi fisik seseorang.

2. Jenis Stres

Quick dan Quick (1984) seperti dikutip Rivai dan Mulyadi (2009:308) mengategorikan jenis stres menjadi dua, yaitu:

- a. *Eustress*, yaitu hasil dari respons terhadap stres yang bersifat sehat, positif, dan konstruktif (bersifat membangun). Hal tersebut termasuk kesejahteraan individu dan juga organisasi yang diasosiasikan dengan pertumbuhan, fleksibilitas, kemampuan adaptasi, dan tingkat *performance* yang tinggi.
- b. *Distress*, yaitu hasil dari respons terhadap stres yang bersifat tidak sehat, negatif, dan destruktif (bersifat merusak). Hal tersebut termasuk konsekuensi individu dan juga organisasi seperti penyakit kardiovaskuler dan tingkat ketidakhadiran (*absteeisn*) yang tinggi, yang diasosiasikan dengan keadaan sakit, penurunan, dan kematian.

3. Faktor-faktor Penyebab Stres

Banyak faktor yang menimbulkan dampak pada stres seseorang. Sedangkan, kondisi-kondisi yang cenderung menyebabkan stres disebut *stressors*. Dengan kata lain, *stressors* adalah suatu prasyarat untuk mengalami respons stres. Meskipun stres dapat diakibatkan oleh hanya satu *stressors*, biasanya karyawan mengalami stres karena kombinasi *stressors* (Handoko, 2000:200). berikut ini, suatu model yang menyajikan beberapa faktor yang mempengaruhi timbulnya stres.

Gambar 2.1Model *Stressors*, Stres, dan Hasil



SUMBER: J M. Ivancevich, R Konopaske, dan M T. Mattesons, "Perilaku dan Manajemen Organisasi", Erlangga, Februari 2006, hal. 297.

Model stres tersebut pada Gambar 2.1, mengidentifikasi bahwa faktor-faktor yang menyebabkan stres terdiri dari empat perangkat faktor yaitu; ekstraorganisasional (luar organisasi), tingkat organisasional (dalam organisasi), tingkat kelompok (dalam kelompok), dan tingkat individu (dalam diri) yang bertindak sebagai sumber stres. Pengalaman stres yang berhubungan dengan pekerjaan dan yang tidak berhubungan dengan pekerjaan menciptakan hasil perilaku, kognitif, dan fisiologis. Model tersebut menyatakan bahwa hubungan antara stres dan hasil tidak selalu secara langsung, demikian juga dengan hubungan antara stressors dan stres. Hubungan ini dipengaruhi oleh moderator stres. Perbedaan individu seperti usia, mekanisme dukungan sosial, kepribadian diperkenalkan sebagai moderator potensial. Berikut uraian faktor-faktor yang mempengaruhi stres, yaitu:

a. Stres dari luar Organisasl

Menurut Kreitner dan Kinicki (2005:356) *Stressors* nonpekerjaan adalah stres yang disebabkan oleh faktor dari luar organisasi (*Extraorganizational stressors*). Seperti:

- 1) Status sosial ekonomi, stres yang lebih tinggi terjadi pada orang-orang dengan status sosial ekonomi lebih rendah, yang menggambarkan kombinasi dari:
 - a) Status ekonomi, sebagaimana diukur dengan pendapatan
 - b) Status sosial, yang dinilai dengan tingkat pendidikan
 - c) Status kerja, sebagaimana diindekskan oleh pekerjaan.
- 2) Stres dari kehidupan rumah tangga.
- 3) Konflik yang berkaitan dengan penyeimbangan kehidupan karier dan keluarga seseorang sangatlah membuat stres.

Sementara Ivancevich, Konopske, dan T.Matteson (2006:302), berpendapat *stressor* di luar pekerjaan (Nonpekerjaan) disebabkan oleh faktor-faktor di luar organisasi yang seharusnya tidak diabaikan. misalnya, membesarkan anak,

merawat orang tua lanjut usia, bekerja sukarela dalam komunitas, dan menyeimbangkan antara keluarga dan pekerjaan dapat menciptakan situasi yang penuh stres bagi sejumlah orang.

Adapun beberapa pendapat lain para ahli tentang *stressor* nonpekerjaan, antara lain:

- 1) Menurut Hurrel (2001) seperti dikutip Rivai dan Mulyadi (2009:315),
- "kategori pembangkit stres potensial (Nonpekerjaan) ini mencakup segala unsur kehidupan seseorang yang dapat berinteraksi dengan peristiwa-peristiwa kehidupan dan kerja di dalam satu organisasi, dan dapat memberi tekanan pada individu. Isu-isu tentang keluarga, krisis kehidupan, kesulitan keuangan, keyakinan-keyakinan pribadi dan organisasi yang bertentangan, konflik antara tuntutan keluarga dan tuntutan perusahaan, semuanya dapat merupakan tekanan pada individu dalam pekerjaannya, sebagaimana halnya stres dalam pekerjaan mempunyai dampak yang negatif pada kehidupan keluarga dan pribadi".
 - 2) Menurut Luthans (1992) seperti dikutip Rivai dan Mulyadi (2009:313), menyebutkan *Extra organizational stressors*, yaitu terdiri dari perubahan sosial dan teknologi, keluarga, relokasi, keadaaan ekonomi dan keuangan, ras dan kelas, dan keadaan komunitas atau tempat tinggal.
 - 3) Menurut Handoko (2001:201) stres karyawan juga dapat disebabkan masalah-masalah yang terjadi di luar organisasi, penyebab-penyebab stres tersebut antara lain:
 - a) Kekuatiran finansial
 - b) Masalah-masalah yang bersangkutan dengan anak
 - c) Masalah-masalah phisik
 - d) Masalah-masalah perkawinan (misal, perceraian)
 - e) Perubahan-perubahan yang terjadi di tempat tinggal
 - f) Masalah-masalah pribadi lainnya, seperti kematian sanak saudara

4) Menurut Siagian (2003:301), bahwa

- "Situasi lingkungan di luar pekerjaan-pun dapat menjadi sumber stres." Berbagai masalah yang dihadapi oleh seseorang, seperti; masalah keuangan, perilaku negatif anak-anak, kehidupan keluarga yang tidak atau kurang harmonis, pindah tempat tinggal, ada anggota keluarga yang meninggal, kecelakaan, terkena penyakit yang gawat".
- 5) Muchlas (2005:493) mengungkapkan, sebagian besar analisis tentang stres ditempat kerja semula mengabaikan pentingnya pengaruh-pengaruh dan peristiwa luar, tetapi sekarang semakin jelas bahwa hal-hal ini mempunyai dampak yang besar tekanan-tekanan ekstraorganisasi, yaitu:
 - a) Perubahan sosial dan teknologi, seperti laju gaya hidup modern.
 - b) Keluarga, situasi kekeluargaan seseorang memiliki pengaruh besar pada perkembangan kepribadian. Seperti: Keluarga sakit, Hubungan kurang baik dengan pasangan atau anak.
 - c) Relokasi, yaitu terjadi perpindahan keluarga karena ditransfer atau dipromosikan.
 - d) Kondisi-kondisi ekonomis dan finansial, misal; Situasi finansial yang belum mencukupi.
 - e) Suku bangsa dan kelas sosial.
 - f) Kondisi tempat tinggal dan masyarakat sekitar.

Stres dari Dalam Organisasi

Disamping potensi tekanan-tekanan yang terjadi di luar organisasi, ada juga tekanan-tekanan yang dihubungkan dengan organisasi. Meskipun organisasi itu dibentuk oleh kelompok-kelompok dan individu-individu, ada juga dimensidimensi yang tingkatannya lebih makro, unik untuk organisasi, dan berisi potensi tekanan-tekanan. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 2.2 berikut ini:

Gambar 2.2 Stressors Organisasional

Kebijaksanaan

- Ketidakadilan, review kinerja yang arbitrair
- Pembayaran yang tidak adil
- Aturan-aturan yang infleksibel
- Pergantian / rotasi kerja
- Prosedur yang meragukan
- Relokasi yang terlalu sering
- Deskripsi kerja yang tidak realistik

Struktur

- Sentralisasi, kurang partisipasi dalam pengambilan keputusan
- Sedikit kesempatan untuk kemajuan
- Terlalu banyak formalisasi
- Derajat spesialisasi yang tinggi
- Bagian-bagian yang saling bergantung
- Konflik-konflik antara staf dan bawahan

Kondisi-kondisi Fisik

- Berdesakan dan kurang privatisasi
- Suara bising, panas atau dingin
- Adanya bahan kimia beracun atau radiasi
- Polusi udara
- Kurangnya pengamanan bahayabahaya
- Kurangnya penerangan

Proses-proses

- Kurangnya komunikasi
- Sedikit umpan balik tentang kinerja
- Tujuan-tujuan yang meragukan/bertentangan
- Pengukuran kinerja yang tidak akurat
- Sistem kontrol yang tidak adil
- Informasi yang tidak adekuat

STRES DI **TEMPAT KERJA**

SUMBER: M. Muchlas, "Perilaku Organisasi", Gadjah Mada University Press, September 2005, hal. 496.a

Tekanan-tekanan tingkat makro pada gambar 2.2 tersebut dapat dikategorikan ke dalam kebijaksanaan, struktur, kondisi fisik, dan proses-proses organisasi. Jika organisasi-organisasi itu menjadi lebih besar dan kompleks, akan diikuti tekanan-tekanan yang lebih besar pula untuk setiap karyawan dalam pekerjaannya. Jadi sebagian sebagian besar tekanan-tekanan tersebut adalah akibat langsung dari adanya organisasi-organisasi yang sangat besar dan kompleks. Karena perusahaan-perusahaan sekarang dan yang akan datang berjuang untuk berkompetisi dalam pasar dunia yang semakin kompetititif, tekanan-tekanan organisasi ini akan menjadi lebih berat. Luthans dalam Rivai (2009:313) juga menyebutkan bahwa *organizational stressors*, yaitu terdiri dari kebijaksanaan organisasi, struktur organisasi, keadaan fisik dalam organisasi, proses yang terjadi dalam organisasi.

Sementara menurut Kreitner dan Kinicki (2000:355), *Stressors* organisasi mempengaruhi sejumlah besar karyawan, sebagai contoh, sebuah lingkungan dengan tekanan yang tinggi yang menempatkan permintaan kerja yang terusmenerus pada para karyawan akan menyalakan respons stres, suatu sumber lain dari stres organisasional, yaitu:

- 1) Meningkatnya penggunaan teknologi informasi merupakan suatu sumber lain dari stres organisasional.
- 2) Desain kantor dan Lingkungan umum kantor
 - a) Penerangan yang buruk
 - b) Suara bising
 - c) Penempatan perabot tidak tepat
 - d) Lingkungan yang kotor atau bau

Kondisi lingkungan kerja yaitu berupa kondisi lingkungan kerja fisik yang bisa berupa suhu yang terlalu panas, terlalu dingin, terlalu sesak, kurang cahaya, dan semacamnya. Ruangan yang terlalu panas menyebabkan ketidaknyamanan seseorang dalam menjalankan pekerjaannya, begitu juga ruangan yang terlalu dingin. Panas tidak hanya dalam pengertian temperatur udara tetapi juga sirkulasi atau arus udara. Di samping itu, kebisingan juga memberi andil tidak kecil munculnya stres kerja, sebab beberapa orang sangat sensitif pada kebisingan dibanding yang lain (Muchinsky dalam Rivai dan Mulyadi, 2009:311).

Faktor di lingkungan kerja lainnya yang dapat menyebabkan ketegangan pada diri seseorang antara lain: masalah administrasi, tekanan yang tidak wajar untuk menyesuaikan diri dengan pekerjaan dan situasi kerja, struktur birokrasi yang tidak tepat, sistem manajemen yang tidak sesuai, perebutan kedudukan, persaingan yang semakin ketat untuk memperoleh kemajuan, anggaran yang terbatas, perencanaan kerja yang kurang baik, jaminan pekerjaan yang tidak pasti, beban kerja yng semakin bertambah dan segala kaitannya dengan pekerjaan (Anoraga, 2006:93).

Adapun lingkungan kerja yang meliputi suasana kerja, peraturan kerja dan kondisi-kondisi yang lain juga bisa menjadi penyebab dari stres dalam bekerja. Misalnya, kondisi kerja yang tidak memungkinkan untuk mengembangkan karier dan hubungan sesama rekan sekerja yang kurang harmonis, jaminan kerja dan masa depan, penghargaan terhadap prestasi kerja yang tidak memadai, semuanya itu akan mengakibatkan seorang

pekerja tidak betah dalam bekerja, apalagi mencintai pekerjaan (Anoraga,2006:97).

Sedangkan menurut Ivancevich, Konopske, dan T.Matteson (2005:301) berpendapat bahwa s*tressor* organisasi yang menurutnya paling signifikan, antara lain:

1) Politik Organisasi

Tingkat perilaku politik yang tinggi dalam organisasi.

- 2) Budaya Organisasi yang diciptakan oleh para eksekutif puncaknya, seperti:
 - a) Budaya yang diciptakan manajemen dengana gayanya yang keras
 - b) Bersikeras atas kinerja yang unggul setiap waktu
 - c) Memiliki toleransi yang rendah atas kegagalan
- 3) Kurangnya Umpan-Balik Kinerja

Tidak terdapat cukup informasi mengenai evaluasi kinerja yang berarti Informasi kinerja disediakan dengan cara yang sangat otoriter atau terlalu kritis.

- 4) Kesempatan pengembangan karir yang tidak mencukupi
 Khawatir dan merasa, baik nyata ataupun khayalan, bahwa kemajuan
 promosi tidak mencukupi, atau pada umumnnya merasa tidak puas dengan
 kesesuaian antara aspirasi karirnya dan posisi saat ini.
- 5) Pengurangan Jumlah Karyawan

Pengurangan jumlah karyawan pada umumnya dihubungkan dengan pengurangan sumber daya manusia melalui pemberhentian, atribusi, pemindahan, atau pensiun dini.

- 6) Kondisi Kerja yang berhubungan dengan stres, yaitu:
 - a) Tekanan dari manajer di depan rekan kerja untuk bekerja lebih keras, lebih cepat, dan lebih lama
 - b) Hubungan yang buruk dengan rekan kerja
 - c) Kecelakaan atau kekerasan di tempat kerja yang melukai teman atau karyawan
 - d) Diminta untuk menyelesaikan pekerjaan di mana anda tidak memiliki keterampilan dan kompetensi yang diperlukan
 - e) Melakukan presentasi yang sangat penting dihadapan suatu kelompok

c. Stres dari Kelompok

Group stressors atau stres dari kelompok menurut Cooper dan Davidson dalam Rivai & Mulyadi (2009:313) adalah penyebab stres yang berasal dari situasi maupun keadaan di dalam perusahaan, misalnya kurangnya kerja sama tim antara karyawan, konflik antar individu dalam suatu kelompok, maupun kurangnya dukungan sosial dari sesama karyawan dalam perusahaan. Sedangkan, Luthans dalam Rivai (2009:313) menyebutkan *Group stressors*, yaitu terdiri dari kurangnya kebersamaan dalam grup, kurangnya dukungan sosial, serta adanya konflik intraindividu, interpersonal, dan intergrup.

Selanjutnya Muchlas (2005:497) menyatakan kelompok dapat menjadi sumber stres yang potensial. Tekanan-tekanan kelompok ini dapat dikategorikan ke dalam tiga area:

1) Kurangnya kekompakan kelompok

Kekompakan atau kebersamaan sangat penting artinya bagi para karyawan, terutama pada tingkat bawah organisasi. Jika seseorang karyawan ditolak kesempatannya untuk terlibat dalam kekompakan ini karena desain tugas, penyelia melakukan sesuatu untuk melarang atau

membatasinya, atau para anggota lain dari kelompok tersebut mengeluarkannya, hal ini dapat menjadi stres berat bagi yang bersangkutan.

2) Kurangnya dukungan anggota kelompok

Para karyawan sangat dipengaruhi oleh dukungan dari suatu atau lebih anggota-anggota dalam sebuah kelompok yang kompak. Dengan cara membagi problem-problem dan kegemberiaan dengan anggota-anggota lain, mereka merasa masih jauh lebih baik. Tetapi jika jenis dukungan sosial seperti itu menjadi berkurang pada diri seseorang. Hal ini akan menimbulkan stres berat.

3) Konflik pribadi

Konflik secara konsepsi selalu dekat hubungannya dengan stres. Konflik itu secara normal dihubungkan dengan tindakan-tindakan permusuhan atau bersesuaian antara dimensi-dimensi intra-individual seperti tujuan-tujuan pribadi atau nilai-niai/kebutuhan-kebutuhan motivasional, antara individu-individu dalam sebuah kelompok, dan antara kelompok-kelompok.

Sementara Ivancevich, Konopske, dan T.Matteson (2006:300-301), berpendapat bahwa stressor kelompok yang menurutnya paling signifikan, antara lain:

1) Partisipasi

Merujuk pada sejauh mana pengetahuan opini, dan ide seseorang dimasukkan dalam proses pengambilan keputusan. Menurut Dwiyanti dalam Rivai (2009:310) tidak adanya kesempatan berpartisipasi dalam pembuatan keputusan di kantor. Hal ini berkaitan dengan hak dan kewenangan seseorang dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya. Banyak orang mengalami stres kerja ketika mereka tidak dapat memutuskan persoalan yang menjadi tanggung jawab dan kewenangannya. Stres kerja juga bisa terjadi ketika seorang karyawan tidak dilibatkan dalam pembuatan keputusan yang menyangkut dirinya.

2) Hubungan intrakelompok dan interkelompok

Hubungan ysng buruk di dalam dan antarkelompok dapat menjadi sumber stres. Hubungan yang buruk mungkin mencakup rasa saling percaya yang rendah, kurangnya kohesivitas, kurangya rasa saling mendukung, dan kurangnya minat dalam mendengarkan dan berhadapan dengan masalah yang dihadapi oleh sebuah kelompok atau anggota kelompok.

d. Stres dari Dalam Diri

Individual stressor menurut Cooper dan Davidson seperti dikutip Rivai & Mulyadi (2009:313), adalah penyebab stres yang berasal dari dalam diri individu. misalnya; tipe kepribadian seseorang, kontrol personal dan tingkat kepasrahan seseorang, persepsi terhadap diri sendiri, tingkat ketabahan dalam menghadapi konflik peran serta ketidakjelasan peran. Sedangkan Kreitner dan Kinicki (2005:353) berpendapat bahwa stresor tingkat individual adalah stresor yang berkaitan secara langsung dengan tugas-tugas kerja seseorang. Contoh: tuntutan pekerjaan, kelebihan beban kerja, konflik peran, ambiguitas peran, kerepotan sehari-hari, pengendalian yang dirasakan atas peristiwa yang muncul dalam lingkungan kerja, dan karakteristik pekerjaan.

Sementara Ivancevich, Konopske, dan T.Matteson (2006:298) berpendapat bahwa *stressor individual* yang menurutnya paling signifikan, sebagai berikut:

- 1) Konflik peran (pekerjaan dan keluarga)
 - a) Non pekerjaan: konflik pasangan dan orang tua.
 - b) Pekerjaan: tekanan untuk bekerja hingga larut malam, menghabiskan banyak waktu dalam perjalanan dinas, dan sering kali direlokasi untuk kemajuan karir merupakan beberapa contoh dari sumber konflik potensial antara pekerjaan dan keluarga.

2) Perubahan yang tidak pernah berhenti, yang merupakan bagian dari kehidupan saat ini. Misalnya kemajuan teknologi seperti satelit komunikasi, pendaratan di bulan, transplantasi organ tubuh, teknologi laser, pabrik tenaga nuklir dan banyak pengembangan canggih lainnya.

Faktor dalam diri individu menurut Anoraga (2006:93) juga mempengaruhi timbulnya ketegangan. Berbagai masalah yang menyangkut individu dan dapat mengakibatkan ketegangan antara lain adalah keinginan dan cita-cita yang tak masuk akal, sikap yang merusak diri, rintangan karier, masalah keuangan, masalah ketidakcocokan status, konflik antara masalah pekerjaan dengan masalah rumah tangga, umur yang semakin meningkat, kegagalan dalam meningkatkan kemampuan dan segala masalah yang menyangkut diri karyawan tersebut.

4. Dampak Stres

Efek dari stres banyak dan bervariasi, beberapa efek, tentu saja, bersifat positif, seperti motivasi diri dan stimulasi untuk memuaskan tujuan individu. Akan tetapi, beberapa konsekuensi stres bersifat merusak, kontraproduktif, dan bahkan secara potensial berbahaya. Selain itu terdapat konsekuensi yang dihubungkan dengan terlalu sedikit stres dan juga terlalu banyak stres. Tidak semua individu akan mengalami hasil yang sama.

Stres dapat menghasilkan konsekuensi psikologois. Hal ini berupa kegelisahan, frustasi, apatis, percaya diri rendah, agresi, dan depresi. Beberapa hasil mungkin juga *bersifat kognitif* yang hasilnya mencakup konsentrasi yang buruk, ketidakmampuan untuk mengambil keputusan yang benar atau sama sekali tidak mampu megambil keputusan, hambatan mental, dan penurunan rentang perhatian. Efek lain dari stres mungkin *bersifat perilaku*, seperti kecenderungan

untuk mengalami kecelakaan, perilaku impulsif, penyalahgunaan alkohol dan obat terlarang, serta temperamen yang meledak-ledak. Terakhir, hasil fisiologis dari stres mencakup detak jantung yang meningkat, tekanan darah yang naik, keringat, rasa panas dingin, dan tingkat glukosa serta produksi gas asam lambung yang meningkat (Ivancevich, Konopske, dan T.Matteson, 2006:305).

Pada umumnya stres kerja lebih banyak merugikan diri karyawan mupun perusahaan. Pada diri karyawan, konsekuensi tersebut dapat berupa menurunnya gairah kerja, kecemesan yang tinggi, frustasi dan sebagainya (Rice dalam Rivai dan Mulyadi, 2009:316). Bagi perusahaan, konsekuensi yang timbul dan bersifat tidak langsung adalah meningkatnya tingkat absensi, menurunya tingkat produktivitas, dan secara psikologis dapat menurunkan komitmen organisasi, memicu perasaan teralienasi, hingga *turnover* (Greenberg & Baron dalam Rivai & Mulyadi, 2009:317).

5. Manajemen Stres

Stres dalam pekerjaan dapat dicegah timbulnya dan dapat dihadapi tanpa memperoleh dampaknya yang negatif. Manajemen stres lebih dari pada sekedar mengatasinya, yakni belajar menanggulanginya secara adaptif dan efektif. Hampir sama pentingnya untuk mengetahui apa yang tidak boleh dilakukan dan apa yang harus dicoba. Sebagian para pengidap stres di tempat kerja akibat persaingan, sering melampiaskan dengan cara bekerja lebih keras yang berlebihan. Ini bukanlah cara efektif yang bahkan tidak menghasilkan apa-apa untuk memecahkan sebab dari stres, justru akan menambah masalah lebih jauh. Sebelum masuk ke cara-cara yang lebih spesifik untuk mengatasi *stressors* tertentu, harus diperhitungkan beberapa pedoman umum untuk memacu perubahan dan

penanggulangan. Pemahaman prinsip dasar, menjadi bagian penting agar seseorang mampu merancang solusi terhadap masalah yang muncul terutama yang berkait dengan penyebab stres dalam hubungannya di tempat kerja. Dalam hubungannya dengan tempat kerja, stres dapat timbul pada beberapa tingkat, berjajar dari ketidakmampuan bekerja dengan baik dalam peranan tertentu karena kesalahpahaman atasan atau bawahan. Bahkan dari sebab tidak adanya ketrampilan (khususnya ketrampilan manajemen) hingga sekedar tidak menyukai seseorang dengan siapa harus bekerja secara dekat (Margiati dalam Rivai dan Mulyadi, 2009:318-319).

Suprihanto dalam Rivai dan Mulyadi (2009:319-320) mengatakan bahwa dari sudut pandang organisasi, manajemen mungkin tidak khawatir jika karyawannya mengalami stres yang ringan. Alasannya, karena pada tingkat stres tertentu akan memberikan akibat positif, karena hal ini akan mendesak mereka untuk melakukan tugas lebih baik. Tetapi pada tingkat stres yang tinggi atau stres ringan yang berkepanjangan akan membuat menurunnya kinerja karyawan. Stres ringan mungkin akan memberikan keuntungan bagi organisasi, tetapi dari sudut pandang individu hal tersebut bukan merupakan hal yang diinginkan. Maka manajemen mungkin akan berpikir untuk memberikan tugas yang menyertakan stres ringan bagi karyawan untuk memberikan dorongan bagi karyawan, namun sebaliknya itu akan dirasakan sebagai tekanan oleh si pekerja. Maka diperlukan pendekatan yang tepat dalam mengelola stres, ada dua pendekatan yaitu pendekatan individu dan pendekatan organisasi.

a. Pendekatan Individual

Seorang karyawan dapat berusaha sendiri untuk mengurangi level stresnya. Strategi yang bersifat individual yang cukup efektif yaitu; pengelolaan waktu, latihan fisik, latihan relaksasi, dan dukungan sosial. Dengan pengelolaan waktu yang baik maka seorang karyawan dapat menyelesaikan tugas dengan baik, tanpa adanya tuntutan kerja yang tergesagesa. Dengan latihan fisik dapat meningkatkan kondisi tubuh agar lebih prima sehingga mampu menghadapi tuntutan tugas yang berat. Selain itu untuk mengurangi stres yang dihadapi pekerja perlu dilakukan kegiatan-kegiatan santai. Dan sebagai strategi terakhir untuk mengurangi stres adalah dengan mengumpulkan sahabat, kolega, keluarga yang akan dapat memberikan dukungan dan saran-saran bagi dirinya.

Menurut pendapat Rivai (2004:518-520) langkah paling pertama dari program penanggulangan stres ialah mengakui bahwa stres itu ada, sehingga langkah tersebut masih tetap di dalam batas yang dapat ditolerir. Adapun penanggulangan stres secara mandiri yaitu sebagai berikut;

- Tenang, ambil nafas panjang dan cobalah untuk santai dan tenangkan diri.
- 2) Kenali permasalahan, coba kenali akar permasalahanya, apa yang membuat diri resah.
- 3) Terapi, ikutilah kegiatan sosial sehingga dapat menghindari permasalahan sejenak.
- 4) Hadapilah sebaiknya hadapi dan selesaikan agar tidak mengganggu lagi.
- 5) Diskusi, diskusikanlah masalah yang menyebabkan timbulnya stres dengan atasan atau psikolog.
- 6) Atur jadwal, buat jadwal yang harus diprioritaskan lebih dahulu dan tentukan mana yang dapat ditunda.
- 7) Curhat, ceritakanlah masalah yang dihadapi pada keluarga atau pasangan.

- 8) Buat keseimbangan, stres muncul karena terlalu fokus pada pekerjaan, bagilah waktu antara pekerjaan dan keluarga. Melakukan hal-hal bersama keluarga akan membuat kembali segar.
- 9) Pahami tugas dan kewajiban sebagai karyawan, mungkin inilah yang jelas-jelas akan mengurangi stres dialami di tempat kerja.
- 10) Selain itu dapat pula diatasi dengan kekuatan yang bersumber dari dalam diri sendiri/kekuatan yang datang dari dalam diri. Berupa : keberanian menerima cobaan dengan berdoa, ikhlas menerima akan membantu menyelesaikan masalah, mampu mengendalikan perasaan, lebih mementingkan kesehatan badan, mampu sebagai pendengar yang baik, mendengar keluhan orang, selalu positive thinking, selalu bersyukur bilamana menghadapi masalah, selalu senyum dalam mengahadapi berbagai masalah.

b. Pendekatan Organisasional

Beberapa penyebab stres adalah tuntutan dari tugas dan peran serta struktur organisasi yang semuanya dikendalikan oleh manajemen, sehingga faktor-faktor itu dapat diubah. Oleh karena itu, strategi-strategi yang mungkin digunakan oleh manajemen untuk mengurangi stres karyawannya adalah melalui seleksi dan penempatan, penetapan tujuan, redesain pekerjaan, pengambilan keputusan partisipatif, komunikasi organisasional, dan program kesejahteraan. Melalui strategi tersebut akan menyebabkan karyawan memperoleh pekerjaan yang sesuai dengan kemampuannya dan mereka bekerja untuk tujuan yang mereka inginkan serta adanya hubungan interpersonal yang sehat serta perawatan terhadap kondisi fisik dan mental.

Empat pendekatan lain terhadap stres kerja, yaitu dukungan social (social support), meditasi (meditation), biofeedback, dan program kesehatan pribadi (personal wellness programs). Pendekatan tersebut sesuai dengan pendapat (Keith Davis & John W. Newstrom, dalam Mangkunegara, 2007:157-159) yang mengemukakan bahwa "Four approaches that of ten involve employee and management cooperation for stres management are social support, meditation, biofeedback and personal wellnes programs".

- a. Pendekatan dukungan sosial. Pendekatan ini dilakukan melalui aktivitas yang bertujuan memberikan
 - kepuasan sosial kepada karyawan. Misalnya: bermain game, lelucon, dan bodor keria.
- b. Pendekatan Melalui meditasi Pendekatan ini perlu dilakukan karyawan dengan cara berkonsentrasi ke alam pikiran, mengendorkan kerja otot, dan menenangkan emosi meditasi
 - ini dapat dilakukan selama dua periode waktu yang masing-masing 15-20 menit. Meditasi bisa dilakukan di ruangan khusus. Karyawan yang beragama Islam bisa melakukannya setelah shalat Dzuhur melalui doa dan zikir kepada Allah SWT.
- c. Pendekatan melalui biofeedback. Pendekatan ini dilakukan melalui bimbingan medis. Melalui bimbingan dokter, psikiater, dan psikolog, sehingga diharapkan karyawan dapat menghilangkan stres yang dialaminya.
- d. Pendekatan kesehatan pribadi. Pendekatan ini merupakan pendekatan preventif sebelum terjadinya stres. Dalam hal ini karyawan secara periode waktu yang kontinyu memeriksa kesehatan, melakukan relaksasi otot, pengaturan gizi, dan olahraga secara teratur.

H. Prestasi Kerja

1. Pengertian Prestasi Kerja

Istilah prestasi kerja berasal dari kata Job Performance Atau Actual Performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian prestasi kerja sendiri adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2007:67). Cooper dalam Samsudin (2005:159) mengungkapkan prestasi kerja sebagai berikut, "A general term applied to part or all of the conduct or activities of an organization over period of time, often with reference to some standard such'as past projected cost, an effeiciency base, management responbility or accountability, or the like".

BRAWIJAYA

Artinya, prestasi kerja adalah tingkat pelaksanaan tugas yang dapat dicapai oleh seseorang, unit, atau divisi dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi / perusahaan.

Adapun beberapa pendapat lain para ahli tentang prestasi kerja dalam Umar (2008:209), antara lain:

- a. Menurut John Soprihanto (2003), kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja seseorang atau sekelompok selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target (sasaran) atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu.
- b. Menurut Suyadi P. S. (2003), kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Dari beberapa pendapat diatas dapat diambil kesimpulan yang mengandung pengertian bahwa prestasi kerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok yang dapat menunjukkan apakah seorang karyawan telah memenuhi tuntutan yang dikehendaki perusahaan.

2. Penilaian Prestasi Kerja

Penilaian prestasi kerja dikenal dengan istilah *Performance ragh*, performance appraisal, personel assesment, employe evolution, merit rating, efficiency rating, service rating. Berdasarkan pendapat tersebut penilaian

prestasi karyawan merupakan suatu proses penilaian prestasi kerja karyawan yang dilakukan oleh pemimpin perusahaan (atasan pegawai langsung atau tidak langsung dengan data di bagian personalia). Secara sistematik berdasarkan pekerjaan yang ditugaskan kepada karyawan tersebut (Mangkunegara, 2005:69).

Prestasi kerja selalu menjadi ukuran terakhir berhasil atau tidaknya fungsi personalia (MSDM) perusahaan (Handoko, 2000:135). Menurutnya penilaian prestasi kerja (*Performance Appraisal*) suatu proses melalui mana yang orang-orang mengevalujasi atau menilai prestasi kerja karyawan. Pentingnya penilaian ini sebagai umpan balik bagi departemen SDM perusahaan atau karyawan.

Dari uraian di atas dapat dijelaskan bahwa penilaian prestasi kerja dimaksudkan untuk mengukur hasil kerja para karyawan dan membandingkan dengan standar yang ditetapkan agar dapat mengetahui tingkat prestasi kerja karyawan.

3. Manfaat Penilaian Prestasi Kerja

Menurut Ruky (2001) seperti yang dikutip oleh Umar (2008: 209-210), ada sejumlah tujuan yang biasanya dicapai oleh organisasi dengan menerapkan sebuah sistem manajemen prestasi kerja, yaitu sebagai berikut:

a. Meningkatkan prestasi kerja karyawan, baik individu maupun sebagai kelompok, sampai setinggi-tingginya dengan memberikan kesempatan pada mereka untuk memenuhi aktualisasi diri dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan. Karyawan bersama atasan masing-masing menetapkan sasaran kerja dan standar prestasi yang harus dicapai dan meneliti serta menilai hasil-hasil yang sebenarnya dicapai pada akhir kurun waktu yang ditetapkan.

- b. Peningkatan yang terjadi pada prestasi karyawan secara perorangan pada gilirannya akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan, yang direfleksikan dalam kenaikan produktivitas.
- c. Merangsang minat dan pengembangan pribadi dengan tujuan untuk meningkatkan hasil karya dan prestasi pribadi serta potensi laten karyawan dengan cara memberikan umpan balik pada mereka tentang prestasi mereka.
- d. Membantu organisasi menyusun program pengembangan dan pelatihan karyawan yang lebih tepat guna. Pada gilirannya usaha ini akan membantu perusahaan untuk mempunyai pasokan tenaga yang cakap dan terampil yang cukup untuk pengembangan perusahaan dimasa depan.
- e. Menyediakan alat atau sarana untuk membandingkan prestasi kerja pegawai dengan tingkat gajinya atau imbalanya sebagai bagian dari kebijakan dan sistem imbalan yang baik.
- f. Memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengeluarkan perasaanya tentang pekerjaan atau hal yang ada kaitannya. Dengan demikian, jalur komunikasi dan dialog akan terbuka sehingga diharapkan bahwa proses penilaian prestasi kerja akan mengeratkan hubungan antara atasan dan bawahan.

Pengukuran Prestasi Kerja

Terdapat beberapa pendapat tentang unsur-unsur yang digunakan dalam pendekatan pengukuran prestasi kerja. Aspek-aspek standar pekerjaan menurut Umar dalam Mangkunegara (2005:18), aspek-aspek yang bisa diukur sebagai berikut:

- a. Mutu pekerjaan
- b. Kejujuran karyawan
- c. Inisiatif
- d. Kehadiran
- e. Sikap
- f. Kerjasama
- g. Keandalan
- h. Pengetahuan tentang pekerjaan
- i. Tanggung jawab, dan
- j. Pemanfaatan waktu kerja

Sedangkan Syarif (1987:74), menyatakan tentang jenis-jenis ukuran prestasi kerja antara lain meliputi:

- a. Mutu, kehalusan, keberhasilan, ketelitian
- b. Jumlah waktu, kecepatan
- c. Jumlah macam kerja, banyaknya keahlian
- d. Jumlah jenis alat, ketrampilan dalam menggerakan macam-macam alat
- e. Pengetahuan tentang pekerjaan dan alat

Adapun aspek-aspek standar pekerjaan menurut Mangkunegara (2005:18-19)

yang terdiri dari aspek kuantitatif dan aspek kualitatif . Aspek kuantitatif meliputi:

- a. Proses kerja dan kondisi kerja
- b. Waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan
- c. Jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan, dan
- d. Jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja.

Sedangkan, aspek kualitatif meliputi:

- a. Ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan
- b. Tingkat kemampuan dalam bekerja
- c. Kemampuan menganalisi data // informasi, kemampuan/kegagalan menggunakan mesin / peralatan, dan
- d. Kemampuan mengevaluasi (keluhan / keberatan konsumen).
 Sementara menurut Dharma (2003:355), dasar pengukuran yang dapat digunakan untuk mengukur prestasi kerja yaitu sebagai berikut:
- a. Kuantitas, item-itemnya yaitu sebagai berikut:
 - 1) Jumlah hasil kerja sesuai dengan standar yang ditetapkan
 - 2) Jumlah hasil kerja lebih banyak dibandingkan dengan waktu yang lalu
 - 3) Jumlah hasil kerja lebih banyak dibandingkan dengan rekan kerja
- b. Kualitas, itemi-itemnya yaitu sebagai berikut:
 - 1) Jumlah mutu hasil kerja sesuai dengan standar yang ditetapkan

- 2) Pencapaian mutu hasil kerja lebih baik dibandingkan dengan waktu yang lalu
- 3) Pencapaian mutu hasil kerja lebih baik dibandingkan dengan rekan kerja
- c. Ketepatan waktu kerja, item-itemnya yaitu sebagai berikut:
 - 1) Waktu penyelesaian pekerjaan sesuai dengan standar perusahaan
 - 2) Waktu penyelesaian pekerjaan lebih cepat dibandingkan dengan waktu yang lalu
 - 3) Waktu penyelesaian pekerjaan lebih cepat dibandingkan dengan rekan kerja

Menurut Filippo (1984), pengukuran prestasi kerja dapat dilakukan melalui pengukuran sebagai berikut:

- a. Kualitas kerja, yakni berkaitan dengan ketepatan, keterampilan, ketelitian, dan kerapian pelaksanaan pekerjaan;
- b. Kuantitas kerja, yakni berkaitan dengan pelaksanaan tugas regular dan tugas-tugas tambahan;
- c. Ketangguhan, yakni berkaitan dengan ketaatan mengikuti perintah, kebiasaan mengikuti peraturan, keselamatan, inisiatif, dan ketepatan waktu kehadiran; dan
- d. Sikap, yakni menunjukkan seberapa jauh tanggung jawab terhadap pelaksanaan pekerjaan serta bagaimana tingkat kerja sama dengan teman dan atasan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Dari beberapa pendapat yang telah disebutkan dapat disimpulkan bahwa berprestasi dan tidaknya seseorang karyawan dapat dapat diukur dengan hasil kerja secara kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu kerja.

5. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Prestasi Kerja

Baik buruknya prestasi kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor Yang mempengaruhi pencapaian prestasi kerja adalah faktor kemampuan (ability) dan faktor motivasi (motivation). Hal tersebut sesuai dengan

pendapat Keith Davis dalam Mangkunegara (2005:67) yang merumuskan bahwa:

Human Performance = Ability + Motivation

Motivation = *Attidute* + *Situation*

Ability = knowledge + Skill

Kemampuan psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge* + *skill*). Artinya, pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) apalagi *IQ superior, very superior, gifted* dan *genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

Faktor motivasi (motivation), motivasi diartikan suatu sikap (attitude) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (situation) di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (pro) terhadap situasi di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (pro) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaiknya jika mereka negatif (kontra) terhadap situasi kerjannya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

Menurut pendapat Handoko (2001:193) ada banyak faktor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan. Karyawan bekerja dengan produktif atau tidak tergantung pada motivasi, kepuasan kerja, tingkat stres, kondisi

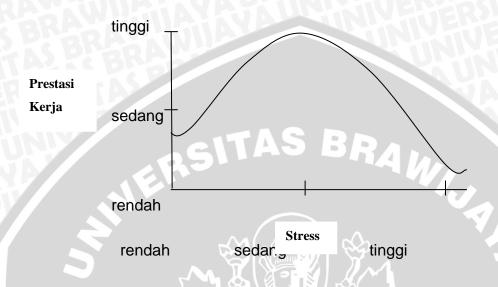
fisik pekerjaan, sistem kompensasi, desain pekerjaan, dan aspek-aspek ekonomis, teknis serta keprilakuan lainnya. Meskipun kadang-kadang prestasi kerja juga dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar lingkungan kerja, seperti keluarga, kesehatan, kondisi finansial atau masalah-masalah pribadi lainnya (Handoko, 2001:137)

I. Pengaruh Stres dengan Prestasi Kerja

Stres dapat sangat membantu atau fungsional, tetapi juga dapat berperan salah (dysfunctional) atau merusak prestasi kerja, secara sederhana hal ini berarti bahwa stres mempunyai potensi untuk mendorong atau mengganggu pelaksanaan kerja, tergantung seberapa tingkat stres (Handoko, 2001:201-202).

Berikut ini menyajikan model stres-prestasi kerja yang menunjukan hubungan antara stres dan prestasi kerja karyawan.

Gambar 2.3
Pengaruh stres pada prestasi kerja



SUMBER: H. Umar, "Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi", Gramedia Pustaka Utama, Oktober 2008, hal.155.

Menurut Higgins seperti dikutip Umar (2008;45), bila karyawan tidak memiliki stres maka tantangan tidak ada dan akibatnya rendah. Semakin tinggi tingkat stres karena tantangan kerja juga bertambah, maka akan mengakibatkan prestasi kerja juga bertambah. Akan tetapi, jika stres sudah maksimal, tantangan kerja yang bertambah tidak lagi dapat meningkatkan prestasi kerja, tetapi akan menurunkan prestasi kerjanya.

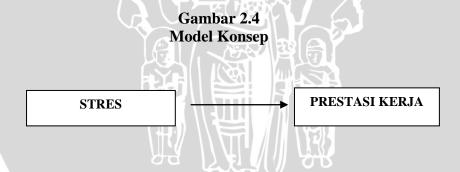
Hubungan U terbalik. Logika yang mendasari bahwa tingkat rendah sampai sedang dari stres merangsang tubuh tambah meningkatkan kemampuan untuk meningkatkan kemampuan bereaksi. Pada saat itulah individu biasannya akan mampu melaksanakan tugasnya dengan lebih baik,

lebih intensif, lebih cepat. Tetapi terlalu banyak stres menempatkan tuntutan yang tidak dapat dicapai atau kendala ke seseorang, yang mengakibatkan kinerja menurun. (Robbins, 2006:801-802). Meskipun model U-terbalik itu populer dan intuitif menarik, model ini mendapat dukungan empiris. Pada titik ini hendaknya para manajer berhati-hati dalam mengandalkan bahwa model ini tepat (akurat) meluruskan hubungan kerja dan stres.

Model Konsep dan Hipotesis J.

1. Model Konsep

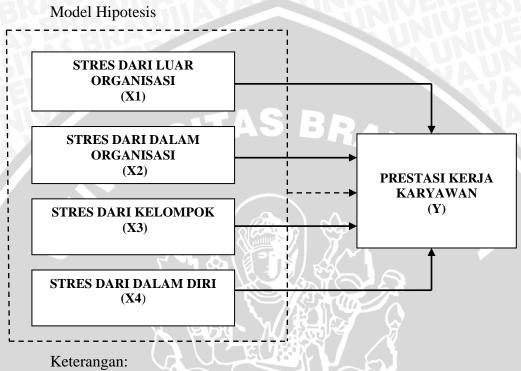
Berdasarkan tujuan penelitian dan landasan teori yang telah dikemukakan sebelumnya, maka disusunlah suatu model konsepsi sebagai dasar pembentukan hipotesis seperti pada gambar 2.4 berikut :



2. Hipotesis

Berdasarkan model konsep diatas dapat dijabarkan ke dalam hipotesis seperti pada gambar 2.5 berikut :

Gambar 2.5



: Pengaruh Parsial : Pengaruh Simultan

- a. Diduga bahwa stres dari luar organisasi, stres dari dalam organisasi, stres dari kelompok dan stres dari dalam diri bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja karyawan Bank BTPN, Tbk Cabang Malang.
- b. Diduga bahwa salah satu dari stres dari luar organisasi, stres dari dalam organisasi, stres dari kelompok dan stres dari dalam diri mempunyai pengaruh yang dominan (parsial) terhadap prestasi kerja karyawan Bank BTPN, Tbk Cabang Malang.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu lebih berdasarkan pada data yang dapat dihitung untuk menghasilkan penaksiran kuantitatif yang kokoh (Umar, 2008:95). Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian penjelasan (*explanatory research*), yaitu penelitian yang menyoroti hubungan antara variabel-variabel penelitian menguji hipotesis yang telah dikemukakan sebelumnya. Oleh karena itu, penelitian penjelas akan juga dinamakan penelitian pengujian hipotesis atau *testing research* (Singarimbun, 1995:5).

B. Lokasi Penelitian

Pemilihan lokasi yang diteliti oleh peneliti adalah pada Bank BTPN, Tbk Cabang Malang di jalan Jaksa Agung Suprapto no. 63 Malang. Alasan pengambilan lokasi tersebut karena Bank BTPN sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan perbankan yang berkembang, karyawan Bank BTPN selalu dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang maksimal kepada para pelanggan atau nasabah. Sehingga tuntutan-tuntutan ini tidak menutup kemungkinan bagi munculnya stres yang dapat mempengaruhi prestasi kerja.

C. Konsep, Definisi Operasional, dan Skala Pengukuran

Konsep atau sering disebut konstruk menurut Umar (2008:14-15) adalah sebuah simbol yang digunakan untuk memaknai suatu fenomena (peristiwa) tertentu dan terbentuk melalui simbol-simbol lain. Suatu konsep yang nilainya yang memiliki derajat dikatakan sebagai variabel, jika suatu konsep berada pada tingkat abstrak biasanya bersifat multidimensional perlu diurai menjadi dimensidimensinya, tiap dimensi-dimensi perlu diurai lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Dan jika suatu konsep tidaklah abstrak, sehingga inidimensional, maka konsep ini bisa diukur dengan indikatornya.

1. Definisi Konseptual

- a. Stres adalah suatu respon seseorang dalam menyesuaikan diri mengahadapi sebuah kendala atau tuntutan khusus yang tidak seimbang dengan karakteristik kepribadian sesorang sehingga membuat kondisi diri seseorang menjadi tertekan dan tegang yang mempengaruhi emosi, cara berpikir, dan kondisi fisik seseorang.
- b. Prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok yang dapat menunjukkan apakah seseorang karyawan telah memenuhi tuntutan yang dikehendaki perusahaan.

2. Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (1997) seperti dikutip Umar (2008:106) menyatakan bahwa variabel di dalam penelitian merupakan suatu atribut dari sekelompok obyek yang diteliti yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lain dalam kelompok tersebut. Variabel mempunyai bermacam-macam bentuk

menurut hubungan antara satu variabel dengan variabel lain, berikut variabel yang terdapat dalam penelitian ini yaitu:

a. Variabel bebas atau independen (X)

Yaitu variabel yang menjadi sebab terjadinya/terpengaruhnya variabel dependen (Umar, 2008:106). Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari:

1) Stres dari luar organisasi (X_1) adalah stres yang disebabkan oleh faktor-faktor di luar organisasi atau nonpekerjaan.

Indikatornya adalah kondisi keluarga, item-itemnya yaitu:

- a) Kehidupan keluarga yang tidak atau kurang harmonis.
- b) Perilaku negatif anak-anak.
- c) Ada anggota keluarga yang meninggal, kecelakaan, terkena penyakit gawat.
- Stres dari dalam organisasi (X₂) adalah stres yang berasal dari dalam organisasi itu sendiri.

Indikatornya adalah kondisi di tempat kerja, item-itemnya yaitu:

- a) Adanya pergantian / rotasi kerja.
- b) Pembayaran yang tidak adil.
- c) Sedikit kesempatan untuk kemajuan.
- Stres dari kelompok (X_3) adalah stres yang berasal dari situasi maupun keadaan di dalam perusahaan.

Indikatornya adalah kondisi kelompok, item-itemnya yaitu:

- a) Kurangnya kerja sama tim antara karyawan.
- b) Konflik antar individu dalam suatu kelompok.
- c) Kurangnya dukungan sosial dari sesama karyawan.

4) Stres dari dalam diri (X₄) adalah penyebab stres yang berasal dari dalam diri individu.

Indikatornya adalah tugas-tugas pribadi, item-itemnya yaitu:

- a) Tuntutan pekerjaan.
- b) Kelebihan beban kerja.
- c) Sering kali direlokasi untuk kemajuan karir.

b. Variabel terikat atau dependen (Y)

Yaitu variabel yang nilaiannya dipengaruhi oleh variabel independen (Umar, 2008:106). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah prestasi kerja karyawan (Y). Prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok yang dapat menunjukkan apakah seseorang karyawan telah memenuhi tuntutan yang dikehendaki perusahaan. Dengan indikator sebagai berikut:

- 1) Kuantitas hasil kerja, item-itemnya yaitu:
 - a) Jumlah pekerjaan yang mampu diselesaikan sesuai dengan target.
 - b) Jumlah hasil kerja lebih banyak dibandingkan dengan rekan kerja.
 - c) Banyaknya hasil dibandingkan dengan waktu lalu.
- 2) Kualitas hasil kerja, item-itemnya yaitu:
 - a) Ketepatan hasil kerja sesuai dengan ketentuan perusahaan.
 - b) Kerapihan hasil kerja dengan ketentuan perusahaan.
 - c) Ketelitian hasil kerja dengan ketentuan perusahaan.
- 3) Ketepatan waktu
 - a) Ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas.

BRAWIJAYA

- b) Kecepatan waktu menyelesaikan tugas dibandingkan dengan karyawan setingkat.
- c) Kecepatan waktu menyelesaikan tugas dibandingkan dengan waktu yang lalu.

Berdasarkan definisi operasional yang telah dipaparkan maka konsep, variabel, indikator, dan item dapat dijabarkan sebagai berikut :

Tabel 3.1 Definisi Operasional

			Y//	
Konsep	Varibel	Indikator	Item	
Stres	Stres dari luar organisasi (X1)	Kondisi keluarga	 a. Kehidupan keluarga yang tidak atau kurang harmonis b. Perilaku negatif anakanak c. Ada anggota keluarga yang meninggal, kecelakaan, terkena penyakit gawat. 	
	Stres dari dalam organisasi (X2)	Kondisi di tempat kerja	 a. Pergantian / rotasi kerja b. Pembayaran yang tidak adil c. Sedikit kesempatan untuk kemajuan. 	
	Stres dari kelompok (X3)	Kondisi kelompok	 a. Kurangnya kerja sama tim antara karyawan. b. Konflik antar individu dalam suatu kelompok c. Kurangya dukungan sosial dari sesama karyawan dalam perusahaan 	
	Stres dari dalam diri (X4)	Tugas-tugas pribadi	a. Tuntutan pekerjaanb. Kelebihan beban kerja	

	TER HAT	ALAS B	c. Sering kali direlokasi
Prestasi kerja	Prestasi kerja karyawan (Y)	Kuantitas AS B	 a. Jumlah pekerjaan yang mampu diselesaikan sesuai dengan target. b. Jumlah hasil kerja lebih banyak dibandingkan dengan rekan kerja. c. Banyaknya hasil kerja dibandingkan dengan waktu lalu.
S		Kualitas	 a. Ketepatan hasil kerja dengan ketentuan perusahaan. b. Kerapihan hasil kerja dengan ketentuan perusahaan. c. Ketelitian hasil kerja dengan ketentuan perusahaan
		Ketepatan waktu	a. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas b. Kecepatan waktu menyelesaikan tugas dibandingkan dengan karyawan setingkat c. Kecepatan waktu menyelesaikan tugas dibandingkan dengan ketentuan perusahaan.

3. Skala Pengukuran

Pengertian skala dalam Umar (2008:102) merupakan suatu prosedur pemberian angka atau simbol lain kepada sejumlah ciri dari suatu obyek agar dapat menyatakan karakteristik angka pada ciri tersebut.

Skala pengukuran yang dipergunakan dalam pengukuran variabel adalah menggunakan skala *Likert*, menurut Indriantoro dan Supomo (2002:104) skala *Likert* merupakan metode yang mengukur sikap dengan menyatakan setuju atau ke-tidaksetujuan-nya terhadap subyek, obyek atau kejadian tertentu. Skala *likert* umumnya menggunakan lima angka penilaian yaitu:

SBRAWIUA

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak pasti atau netral
- d. Tidak setuju
- e. Sangat tidak setuju

Sedangkan untuk keperluan analisis kuantitatif, maka pemberian skor terhadap setiap jawaban responden diberi bobot nilai antara 1 sampai 5 atau yang disebut juga dengan skala ordinal yaitu mengurutkan data dari tingkat paling rendah ke tingkat yang paling tinggi atau sebaliknya dengan interval yang tidak harus sama (Umar, 2008:102-103). Pemberian skor terhadap pilihan jawaban adalah sebagai berikut:

- a. Sangat setuju diberi skor 5.
- b. Setuju diberi skor 4.
- c. Tidak pasti atau netral diberi skor 3.
- d. Tidak setuju diberi skor 2.
- e. Sangat tidak setuju diberi skor 1.

D. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya

BRAWIJAYA

merupakan penelitian populasi. Studi atau penelitiannya juga disebut studi populasi atau studi sensus. Penelitian populasi hanya dapat dilakukan bagi populasi terhingga dan subjeknya tidak terlalu banyak (Arikunto, 2006:130).

Populasi target dalam penelitian ini adalah karyawan tetap Bank BTPN, Tbk Cabang Malang, dengan jumlah anggota populasi yang diteliti sebanyak 30 karyawan.

SBRAW

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Jenis Data

Menurut Umar (2008:47) data yang akan digunakan dalam penelitian hendaklah dipahami konteksnya, Sumber data penelitian merupakan faktor penting dalam menentukan metode pengumpulan. Sumber data dalam penelitian ini yang terdiri dari:

a. Data Primer

Umar (2008:99) menyebutkan "Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuisioner yang biasa dilakukan oleh peneliti". Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari jawaban responden atas pertanyaan kuesioner mengenai stres terhadap presatsi kerja karyawan Bank BTPN, Tbk Cabang Malang.

b. Data Sekunder

Umar (2008:100) menyebutkan "Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram". Data sekunder dalam penelitian diperoleh dari Bank BTPN, Tbk Cabang Malang.

2. Metode Pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Menurut Indriantoro dan Supomo (2002:157) Observasi adalah proses pencatatan pola perilaku subyek (orang), obyek (benda) atau kejadian yang sistematik tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti. Metode ini digunakan peneliti untuk memperoleh data mengenai keadaan yang sebenarnya di tempat penilitian yaitu Bank BTPN, Tbk Cabang Malang.

b. Metode Kuisioner atau Angket

Kuisioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto, 2006:151). Jenis kuisioner yang dibuat peneliti dipandang dari bentuknya adalah *Rating scale* (skala bertingkat), yaitu sebuah pernyataan diikuti oleh kolom-kolom yang menunjukkan tingkatan-tingkatan. Hasil jawaban ini dapat digunakan untuk mengukur pengaruh antara stres terhadap prestasi kerja karyawan Bank BTPN, Tbk Cabang Malang.

c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi, dari asal katanya dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Di dalam metode dokumentasi, peneliti menyelidiki bendabenda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-pertaturan dan sebagainya (Arikunto, 2006:158).

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menurut Arikunto (2006:160) adalah alat atau fasilitas yang digunakan dalam mengumpulkan data agar pekerjaanya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Di dalam peneilitian ini jenis instrumen penelitian yang digunakan peneliti adalah angket, pedoman wawancara, dan pedoman pengamatan.

Dalam penelitian ini data merupakan gambaran dari variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai pembuktian hipotesis sehingga data mempunyai kedudukan yang paling tinggi. Oleh karena itu benar tidaknya data, sangat menentukan bermutu tidaknya hasil penelitian. Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu:

Uji Validitas

Validitas yang dimaksud adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkatan-tingkatan kevalidan atau kesahihan instrumen (Arikunto, 2006:168). Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dalam mengungkap data dari variabel yang diteliti secara cermat.

Dalam pengujian validitas internal dapat digunakan dua cara yaitu analisa faktor dan analisis butir. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisa butir. Adapun cara pengukuran analisis butir tersebut adalah dikorelasikan dengan skor total dan menggunakan rumus korelasi Product Moment:

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

Keterangan:

 r_{xy} = Koefisien korelasi

= Skor jawaban setiap item

= Skor total

= Jumlah sampel

Arikunto (2002:165) menjelaskan bahwa "Bila harga korelasi di bawah 0,30 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut tidak valid, sehingga harus diperbaiki atau dibuang, selain itu dengan membandingkan item valid diketahui apabila Cronbach's Alpha if Item Deleted nilainya lebih kecil dari atau sama dengan Cronbach's Alpha". Dalam menganalisis penelitian yang berupa penelitian korelasi ini maka peneliti menggunakan SPSS 17 for windows.

Berikut ini penjelasan rinci dari hasil uji validitas variabel penelitian:

Tabel 3.2 Uji Validitas Item Variabel Stres dari Luar Organisasi

No.	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	7.6000	4.044	.813	.846
X1.2	7.7000	4.456	.782	.878
X1.3	7.5000	3.389	- U.832	.839

Reliability Statistics		
Cronbach's	N of Items	
Alpha		
0.899	3	

Pada Tabel 3.2 dapat diketahui bahwa instrumen penelitian untuk seluruh item variabel stres dari luar organisasi telah memenuhi syarat validitas karena setiap item memiliki nilai *Cronbach's Alpha if Item Deleted* yang lebih kecil dari *Cronbach's Alpha* sehingga dinyatakan setiap item tersebut valid.

Tabel. 3.3 Uji Validitas Item Variabel Stres dari Dalam Organisasi

No.	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	6.7000	4.233	.917	.840
X2.2	6.4000	4.711	.843	.906
X2.3	6.7000	2.900	.872	.920

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	N of Items		
0.921	3		

Pada Tabel 3.3 dapat diketahui bahwa instrumen penelitian untuk seluruh item variabel stres dari dalam organisasi telah memenuhi syarat validitas karena setiap item memiliki nilai *Cronbach's Alpha if Item Deleted* yang lebih kecil dari *Cronbach's Alpha* sehingga dinyatakan setiap item tersebut valid.

Tabel. 3.4 Uji Validitas Item Variabel Stres dari Kelompok

No.	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	6.7000	2.011	.609	.751
X3.2	7.1000	2.322	.629	.766
X3.3	6.6000	1.156	.792	.577

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
0.795	1 3			

Pada Tabel 3.4 dapat diketahui bahwa instrumen penelitian untuk seluruh item variabel stres dari kelompok telah memenuhi syarat validitas karena setiap item memiliki nilai Cronbach's Alpha if Item Deleted yang lebih kecil dari Cronbach's Alpha sehingga dinyatakan setiap item tersebut valid.

Tabel 3.5 Uji Validitas Item Variabel Stres dari Dalam Diri

No.	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	7.6000	2.044	.693	.804
X4.2	7.5000	2.056	.752	.735
X4.3	7.7000	2.678	.714	.797

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	N of Items		
0.842	3		

Pada Tabel 3.5 dapat diketahui bahwa instrumen penelitian untuk seluruh item variabel stres dari dalam diri telah memenuhi syarat validitas karena setiap item memiliki nilai Cronbach's Alpha if Item Deleted yang lebih kecil dari Cronbach's Alpha sehingga dinyatakan setiap item tersebut valid.

Tabel 3.6 Uji Validitas Item Variabel Prestasi Kerja Karyawan

No.	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	31.5000	21.389	.825	.849
Y.2	31.6000	22.489	.526	.867
Y.3	31.6000	22.267	.424	.871
Y.4	31.6000	17.822	.821	.838
Y.5	31.4000	22.711	.455	.872
Y.6	31.3000	20.456	.756	.848
Y.7	31.3000	20.900	.547	.866
Y.8	31.5000	18.500	.669	.858
Y.9	31.4000	21.600	.645	.858

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	N of Items	
0.874	9	

Pada Tabel 3.6 dapat diketahui bahwa instrumen penelitian untuk seluruh item variabel prestasi kerja karyawan telah memenuhi syarat validitas karena setiap item memiliki nilai *Cronbach's Alpha if Item Deleted* yang lebih kecil dari *Cronbach's Alpha* sehingga dinyatakan setiap item tersebut valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menurut Umar (2008:126) adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Menurut Arikunto (2006:178), reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik, dengan demikian reliabilitas menunjuk pada tingkat keterhandalan sesuatu. Rumus untuk mencari reliabilitas dalam

penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus *alpha* yang digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 dan 0, misalnya angket atau soal bentuk uraian (Arikunto, 2006:171), karena instrumen yang digunakan memiliki rentang nilai rumus yang digunakan adalah sebagai berikut

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1}\right) \left(1 \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2}\right)$$

Dimana:

$$\sigma = \frac{\sum x^2 - \frac{\sum x^2}{N}}{N}$$

Keterangan:

 r_{11} = realibilitas instrumen

k = banyaknya pertanyaan

 $\sum \sigma b^2$ = jumlah varian butir

= varian total

Apabila suatu kuesioner memiliki koefisien kehandalan (reliabilitas) lebih besar atau sama dengan 0,6 maka kuesioner tersebut dinyatakan reliabel, dan apabila koefisien kehandalan kurang dari 0,6 maka kuesioner tersebut dinyatakan tidak reliabel (Maholtra, 2002:293).

Hasil uji reliabilitas yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.7 Uji Reliabilitas Variabel Instrumen Penelitian

Variab el	Nama Variabel	Koefisien Reliabilitas (alpha)	Jumlah Item	Ket.
X1	Stres dari Luar Organisasi	0.899	3	Reliabe
X2	Stres dari Dalam Organisasi	0.921	3	
X3	Stres dari Kelompok	0.795	3	Reliabe
X4	Stres dari Dalam Diri	0.842	3	1
Y	Prestasi Kerja Karyawan	0.874	9	Reliabe 1
	CITAS	Rb.		Reliabe 1
	ERSITA	MAI	V,	Reliabe 1

Dari Tabel 3.7 dapat diketahui bahwa nilai Alpha kelima variabel adalah reliabel. Hal ini dapat diketahui dari nilai Alpha yang baik yaitu 0.6. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa untuk variabel stres dari luar organisasi nilai $\alpha = 0.899$, variabel stres dari dalam organisasi nilai $\alpha = 0.921$ variabel stres dari kelompok $\alpha = 0.795$ variabel stres dari dalam diri nilai $\alpha = 0.842$ dan prestasi kerja karyawan nilai $\alpha = 0.874$.

F. Teknik Analisis

Analisis data merupakan bagian yang amat penting dalam metode ilmiah, karena dengan analisis data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian ini akan menggunakan bantuan program *SPSS 17 for Windows*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Analisis Deskriptif

Sugiyono (2007:142) mendefinisikan "Statistik deskriptif sebagai statistik 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". Data yang telah dikumpulkan selanjutnya diedit dan ditabulasikan dalam tabel, setelah itu dilaksanakan pembahasan secara deskriptif. Ukuran deskriptifnya adalah pemberian angka baik dalam responden (orang) maupun angka persentasi dengan TAS BRAWNURL rumus sebagai berikut:

$$P = x 100\%$$

Keterangan:

P = Prosentase

= Frekuensi (jumlah responden yang menjawab)

N = Jumlah total responden

Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Umar (2008:188) data pengamatan biasanya tidak hanya disebabkan oleh satu variabel, melainkan oleh beberapa variabel atau bahkan lebih banyak variabel. Secara umum data hasil pengamatan dipengaruhi oleh variabel-variabel bebas $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ sehingga rumus umum regresi linier berganda adalah :

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + ,..., + b_k x_k$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (prestasi kerja karyawan)

= Konstanta

= Koefisien regresi $b_1b_2....b_k$

 X_1 = Variabel stres dari luar organisasi X₂ = Variabel stres dari dalam organisasi

X₃ = Variabel stres dari kelompok

 X_4 = Variabel stres dari dalam diri

Selanjutnya untuk mengetahui hipotesis yang akan diajukan maka digunakan uji statistik. Berkaitan dengan hal ini maka perhitungan uji statistik yang dipergunakan adalah sebagai berikut:

a Uji Simultan

Untuk melakukan pengujian pengaruh dari variabel-variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat, maka dilakukan dengan menggunakan uji F. Rumus uji simultan yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan:

F = pendekatan distribusi probabilitas

 R^2 = koefisien determinasi

k = jumlah variabel bebas

n = jumlah sampel

Hipotesis dalam uji F ini adalah:

- 1) H_0 : tidak terdapat pengaruh simultan yang signifikan dari stres yang terdiri dari variabel stres dari luar organisasi (X_1) , stres dari dalam organisasi (X_2) , stres dari kelompok (X_3) , dan stres dari dalam diri (X_4) , terhadap prestasi kerja karyawan (Y).
- 2) H_1 : Terdapat pengaruh simultan yang signifikan dari stres yang terdiri dari variabel stres dari luar organisasi (X_1) , stres dari dalam organisasi

 (X_2) , stres dari kelompok (X_3) , dan stres dari dalam diri (X_4) , terhadap prestasi kerja karyawan (Y).

Ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis adalah jika F hitung \geq F tabel, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti secara keseluruhan variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Tetapi jika F hitung \leq F tabel maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hal ini berarti secara keseluruhan variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

Uji hipotesis dilakukan dengan membandingkan signifikan f dan signifikan α :

- a) Jika sig. F < sig, α , maka Ho ditolak
- b) Jika sig. F > sig, α , maka Hi diterima

b Uji Parsial

Uji t ini dilakukan untuk menguji signifikansi masing-masing variabel bebas secara parsial atau untuk mengetahui pengaruh yang paling dominan diantara keempat variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Untuk mengetahui variabel bebas manakah yang dominan atau paling berpengaruh diantara variabel yang lain, rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$=\frac{b}{S_b}$$

Keterangan:

t = koefisien penentu

b = koefisien variabel bebas

Sb = standar error keofeisien b (variabel bebas)

- 1) H_0 : Tidak terdapat pengaruh parsial yang signifikan dari stres yang terdiri dari variabel stres dari luar organisasi (X_1) , stres dari dalam organisasi (X_2) , stres dari kelompok (X_3) , dan stres dari dalam diri (X_4) , terhadap prestasi kerja karyawan (Y).
- 2) H_1 : Terdapat pengaruh parsial yang signifikan dari Stres yang terdiri dari variabel stres dari luar organisasi (X_1) , stres dari dalam organisasi (X_2) , stres dari kelompok (X_3) , dan stres dari dalam diri (X_4) , terhadap prestasi kerja karyawan (Y).

Uji hipotesis dilakukan dengan membandingkan signifikan t dan signifikan α:

- a) Jika sig. t < sig, α , maka Ho ditolak
- b) Jika sig. t < sig, α , maka Hi diterima

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Umum Perusahaan

Bank Tabungan Pensiunan Nasional adalah kepanjangan dari Bank BTPN yang didirikan di Bandung melalui ijin operasional dari Menteri Keuangan RI tanggal 02 Desember 1986. Apabila ditinjau dari sejarah operasionalnya, Bank BTPN telah ada sejak 05 Februari 1958 yang ketika itu masih bernama Bank Pegawai Pensiunan Militer (BAPEMIL). Tujuan didirikan bank ini adalah membantu usaha penghidupan para pensiunan, janda pensiun, yatim piatu pada waktu itu mengalami kesulitan sosial ekonomi dan banyak diantaranya terjerat rentenir untuk mengatasi masalahnya. Adapun tujuan lainnya adalah membantu pemerintah dalam meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat pensiunan di Indonesia.

Bank BTPN sebenarnya didirikan di Bandung berdasarkan Akta Notaris Komar Andasasmita Nomor 31 tanggal 16 Februari 1985 disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia melalui surat nomor C24583 HI 01 Tahun 1985, didaftarkan pada Kantor Panitera Pengadilan Negeri Bandung Nomor 460 tanggal 16 Agustus 1985 dan tambahan berita Negara Nomor 1148/1985. Kemudian melalui SK Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor KEP 055/KMK.17/1993 tanggal 22 Maret 1993 bank BTPN beralih status dari bank tabungan menjadi bank umum.

Pada masa krisis ekonomi yang melanda Indonesia, dampak sangat berpengaruh terhadap lembaga perbankan yaitu dengan banyaknya bank yang terkena likuidasi, tetapi Bank BTPN tetap mampu bertahan dalam jajaran industri perbankan dan tetap hadir di tengah masyarakat. Bahkan berdasarkan penilaian Bank Indonesia melalui surat Nomer 31/50/DIR/UpwB2 tanggal 22 Maret 1999 tentang Hasil *Due Dilegence* Neraca 30 Juni 1998, Bank BTPN masuk dalam kelompok Bank berkategori "A", dengan ratio kecukupan modal / *Current Asset Ratio* (CAR) diatas 4%.

Kesuksesan Bank BTPN ini tentunya tidak terlepas berkat adanya kepercayaan yang besar dari seluruh masyarakat Indonesia, serta hubungan kerjasama yang besar dari seluruh masyarakat Indonesia, serta hubungan kerjasama yang terjalin baik dengan instansi terkait (PT. Pos Indonesia dan PT. TASPEN), perbankan lainnya maupun dengan lembaga terkait. Lainnya seperti Auransi Sosial ABRI (ASABRI), Persatuan Wredatama Republik Indonesia (PWRI) dan lain-lainnya serta didukung dengan produktivitas dan kinerja yang baik dari seluruh pengurus dan karyawan Bank BTPN sehingga Bank BTPN tidak saja dapat memberikan pinjaman dan pemotongan cicilan pinjaman, tetapi juga dapat melaksanakan "Tri Program Taspen", yaitu Pembayaran Tabungan hari Tua, Pembayaran Jamsostek dan Pembayaran Uang Pensiun. Di tahun 2008 merupakan tahun penting bagi BTPN, Berbagai pengembangan dan pencapaian signifikan dilakukan. Pada 12 maret 2008 BTPN sukses melakukan go public dengan melepas saham milik pemerintah c.q. PT. Perusahaan Pengelola Aset (PPA) sebesar 28,39%. Pada 14 Maret

2008, TPG Nusantara, S.a.r.l. mengakuisisi 71,6% saham BTPN, sehingga menjadi pemegang saham utama.

Selain terus mengembangkan bisnis inti di pangsa pasar pensiun yang telah menjadi tulang punggung selama 50 tahun, pada akhir 2008 Bank BTPN telah mengembangkan usahaanya di pangsa pasar. Usaha Mikro Kecil dan Unit Usaha Syariah, dengan membuka 46 cabang btpn l mitra usaha rakyat di seluruh Indonesia dan 2 Cabang Syariah di Bandung dan Jakarta. Sehingga kini BTPN dikenal sebagai bank publik skala menengah bereputasi prima dan salah satu bank dengan kinerja keungan terbaik di Indonesia, yang telah meraih berbagai pengakuan dalam bentuk penghargaan dari lembaga-lembaga terkemuka dan terpercaya.

Tabel 4.1
Prestasi dan Penghargaan Bank BTPN:

Tahun	Prestasi dan Penghargaan yang telah diraih
Tunun	Trestasi dan renghargaan yang telah dirah
2010	Indonesia <i>Best e-Corp</i> 2010 untuk pengakuan atas kinerja IT dalam mendukung perusahaan yang diselengarakan oleh majalah SWA.
2009	1. Infobank <i>Golden Trophy Award</i> 2009 untuk kategori bank dengan kinerja keuangan "Sangat Bagus" selama lima tahun berturut-turut pada tahun 2004-2008.
2009	2. Infobank <i>Award</i> 2009 untuk predikat "Sangat Bagus" atas kinerja keuangan tahun 2009.
	3. Penghargaan <i>Banking Efficiency Award</i> 2009 untuk kategori Bank dengan aset Rp 10 – 50 triliun. Yang diselenggarakan oleh Harian Bisnis Indonesia.
2008	1. Best Performance Banking 2008 untuk kategori Bank Swasta Menengah, Asian Banking Finance & Informatic (ABFI) Award 2008. Yang diselenggarakan oleh PERBANAS.
2008	2. The Best Bank 2008 Majalah Investor untuk kategori Bank Umum dengan aset Rp 1 triliun – Rp 25 triliun. Yang diselenggarakan oleh Majalah Investor.
SCITA	3. Golden Trophy Award 2008 karena telah tujuh kali berturut-

	turut mendapat penghargaan sejak tahun 2002 dengan predikat "Sangat Bagus" untuk kategori Bank dengan kegiatan usaha terfokus pada segmen usaha tertentu dengan modal Rp 100 miliar – Rp 10 triliun. Yang diselengarakan oleh Majalah InfoBank.
BRAW AS BR	4. Peringkat pertama Infobank Award 2008 untuk kategori Bank dengan kegiatan usaha terfokus pada segmen usaha tertentu dengan modal Rp 100 miliar – Rp 10 triliun. Yang diselengarakan oleh Majalah InfoBank.
SITAL	5. Penghargaan <i>Banking Efficiency Award</i> 2008 untuk kategori Bank dengan aset Rp 10 – 50 triliun. Yang diselenggarakan oleh Harian Bisnis Indonesia.
2007	 Info Bank Award untuk predikat Bank "Sangat Bagus". Yang diselenggarakan oleh Majalah Infobank. Bank Umum Terbaik yang memiliki asset Rp 1 Triliun – Rp 10 Triliun. Yang diselenggarakan oleh Majalah Investor.
2006	 Infobank Award 2006, peringkat ke-3 bank dengan kegiatan usaha terfokus pada segmen usaha tertentu. Yang diselenggarakan oleh Majalah Infobank. Golden Award 2006, untuk predikat "Sangat Bagus" selama 5 tahun terakhir berturut-turut. Yang diselenggarakan oleh Majalah Infobank.
2005	InfoBank Award 2005, untuk predikat "Sangat Bagus" selama 4 tahun terakhir berturut-turut. Yang diselenggarakan oleh Majalah InfoBank.
2002- 2004	InfoBank Award di tahun 2002, 2003, dan 2004 untuk predikat "Bank sangat Bagus". Yang diselenggarakan oleh Majalah InfoBank.
2001	Bank dengan kinerja terbaik, yakni memiliki ROA pada urutan ke-13 dan ROE pada urutan ke-5 diantara bank-bank se Asia. Yang diselengarakan oleh <i>Asiaweek Magazine</i> .
2000	 Peringkat 10 besar bank peraih laba pada tahun 2000. Yang diselenggarakan oleh Majalah <i>InfoBank</i>. Bank dengan kinerja terbaik, yakni memiliki ROA dan ROE pada urutan ke-12 diantara bank-bank seAsia. Yang diselenggarakan oleh <i>Asiaweek Magazine</i>.

2. Visi dan Misi Bank BTPN

a. Visi Bank BTPN adalah:

"Menjadi penyedia jasa keuangan retail yang terpilih dan penuh kepedulian di Indonesia".

b. Misi Bank BTPN adalah:

- 1) Melaksanakan *Good Corporate Governance* (GCG) di setiap pengoperasian bisnis Bank BTPN.
- Menyediakan beragam produk dan layanan yang sesuai dengan bisnis Bank BTPN kepada nasabah kami.
- 3) Memberikan pengalaman brand yang penuh arti bagi pemangku kepentingan (*stakeholders*) Bank BTPN setiap saat dimanapun kami berada secara konsisten.
- 4) Menjamin keamanan, kepercayaan, dan kemudahan akses bagi nasabah Bank BTPN melalui penggunaan teknologi mutakhir di setiap pengoperasian bisnis kami.

3. Lokasi Bank BTPN, Tbk Kantor Cabang Malang

Bank BTPN, Tbk Cabang Malang terletak di Jl. Jaksa Agung Suprapto No. 63 Malang. Lokasi ini berada di daerah jalur utama kota yang cukup strategis, karena merupakan lokasi usaha dan lokasi perkantoran. Seperti asuransi Bumi Putra, asuransi Central Asia Raya, asuransi AIA, kantor jasaraharja malang, kantor Pajak Bumi dan Bangunan, kantor Polresta Malang, kantor Hero Properti, kantor distributor Okabawes, RSU Syaiful Anwar, Devina Motor, Galeri Indosat, Gunung Sari Elektronik, Hotel Regents Park, Hotel Gadjah Mada, dan Hotel Kartika Graha. Dengan

demikian para nasabah akan lebih cepat dan mudah apabila ingin mendapatkan pelayanan dari Bank BTPN untuk melakukan transaksi dengan pihak Bank.

Saat ini Bank BTPN Kantor Cabang Malang memiliki sembilan kantor kas yang masing-masing terletak di:

- a. Kepanjen
- b. Turen
- c. Batu
- d. Arjosari
- e. Lawang
- f. Tumpang
- g. Singosari
- h. Sawojajar
- i. Dampit

AS BRAWING 4. Waktu Kerja dan Peraturannya

Hari dan jam kerja Karyawan Bank BTPN diatur sebagai Berikut:

- a. Kecuali bagi mereka yang bekerja atas dasar giliran (shift) hari kerja dimulai dari hari Senin sampai dengan Jumat yaitu 5 hari seminggu, 8 jam sehari dan 40 jam seminggu.
- b. Waktu kerja secara umum ditetapkan sebagai berikut: Pukul 08.00 sampai dengan pukul 17.00 waktu setempat, waktu istirahat pukul 12.00-13.00 pada hari Jumat waktu istirahat 11.30pukul13.00
- c. Kecuali bagi mereka yang bekerja shift atau yang sifat pekerjaannya dianggap bekerja pada hari libur, karyawan yang bekerja pada hari Sabtu, Minggu dan hari-hari libur akan diperhitungkan sebagai jam kerja lembur pada hari libur, hari besar dan menerima uang lembur.

- d. Setiap karyawan wajib memenuhi jadwal jam kerja, Kecuali bagi karyawan unit-unit kerja tertentu yang karena sifat pekerjaannya membutuhkan pergantian tugas yang giliran kerjanya diatur oleh setiap pimpinan yang bersangkutan dan tetap memperhitungkan kerja lembur.
- e. Karyawan wajib mengisi daftar hadir setiap harinya dengan alat pencatat kehadiran yang digunakan.
- f. Karyawan yang menjadi pejabat struktual yang dikarenakan tugas dan fungsinya tidak wajib mengisi daftar hadir.
- g. Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada nasabah, apabila dianggap perlu pengusahan dapat menentukan waktu atau hari kerja yang berbeda dengan tetap mengindahkan ketentuan undang-undang mengenai jam kerja.

5. Tata Cara Pembinaan Karyawan

- a. Dalam rangka pembinaan Karyawan, Pengusaha mengeluarkan ketentuan mengenai tata cara pembinaan dan pemberian sanksi terhadap pelanggaran yang didasarkan ketentuan Perusahaan serta Undang-undang yang berlaku.
- b. Para pemimpin unit kerja (atasan/supervisor) dapat melakukan pembinaan terhadap bawahannya dengan cara yaitu :
 - 1) Bimbingan (Coaching);
 - 2) Konseling;
 - 3) Memberi pujian lisan maupun tertulis, penghargaan lain atau mengusulkan kenaikan gaji; Promosi atau Insentif;

4) Memberikan sanksi atas kesalahan atau penyimpangan;

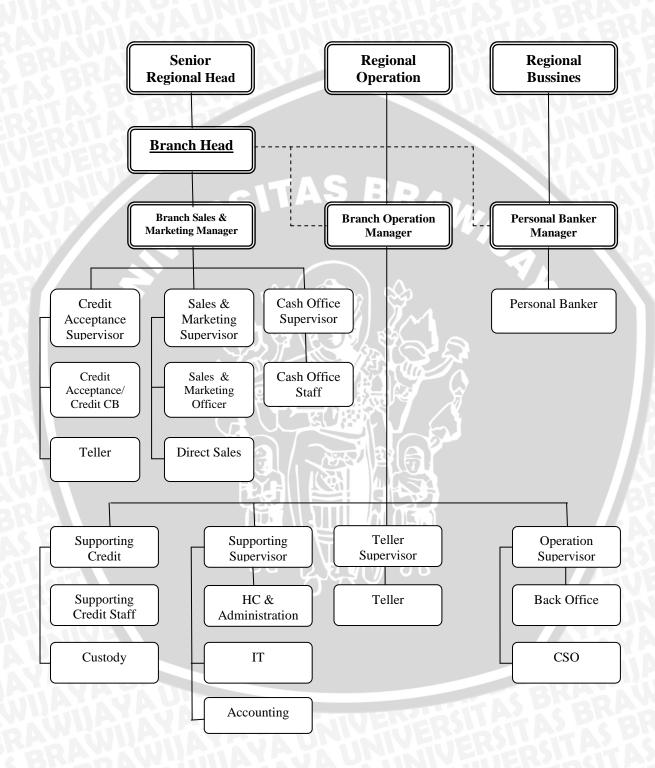
6. Struktur Organisasi Bank BTPN, Tbk Cabank Malang dan Uraian Jabatan

Struktur organisasi lembaga atau instansi adalah suatu gambaran tingkat wewenang pengambilan keputusan maupun pertanggung jawaban yang ada pada instansi. Dengan adanya struktur organisasi diharapkan dapat menimbulkan suasana kerja yang baik dan kondusif sehingga kepuasan kerja karyawan baik individu maupun kelompok dapat terwujud. Struktur organisasi dan uraian jabatan ini disajikan pada gambar 4.1 sebagai berikut:



BRAWIJAYA

Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi Bank BTPN, TBK Cabang Malang



Sumber: Bank BTPN Kantor Cabang Malang, 2010.

a. Pimpinan Cabang / Branch Head

Tugas dan tanggung jawab seorang pimpinan cabang Bank BTPN, Tbk Cabang Malang adalah:

- 1) Mengatur kegiatan umum kantor Cabang.
- 2) Mengoperasikan operasi cabang dan unit-unit dibawahnya dengan lancar.
- 3) embahas temuan hasil pemerikasaan baik yang dilakukan intern kantor cabang Biro SPI Kantor Pusat maupn hasil pemeriksaan BI dan Kantor Akuntan Publik. Kemudian Berusaha untuk segera melakukan koreksi dan langkah-langkah perbaikan.
- 4) Menysusun rencana pemasaran sesuai dengan pedoman dan pengarahan serta balasan yang ditetapkan oleh Kantor Pusat.
- 5) Melakukan penilaian, menyetujui dan menolak kredit sesuai dengan batas kewenangan yang ditetapkan oleh kantor pusat.
- 6) Menysusn struktur nasabah kredit yang mengandung resiko dang diterapkann mengupayakan pengembalianya.
- 7) Menandatangani surat, dokumen dan laporan yang keluar dari kantor cabang.
- 8) Mengkoordinasikan serta mengarahkan secara ketat terhadap kegiatan pembinaan kredit.
- 9) Meningkatkan prestasi kerja bawahan melalui pendidikan dan pembinaan untuk memenuhi syarat standar pada unit tertentu.
- 10) Memantau hasil audit kantor cabang dan mengambil tindakan koreksi apabila diperlukan.

- 11) Mewakili direksi di daerah wilayah kerja kantor cabang tersebut sehingga senantiasa menjaga nama baik kedalam maupun keluar.
- 12) Menandatangani bukti pengeluaran uang atas beban baik sesuai batas kewenangan yang ditetapkan oleh kantor pusat.

b. HC & Administratian.

- 1) Memelihara agenda harian dan mengikuti jadwal pertemuan pemimpin cabang.
- 2) Menyelenggarakan kegiatan Tata Usaha, surat menyurat, ditingkat kantor cabang, baik yang berkaitan dengan intern maupun ekstern.
- 3) Membuka dan mencatat surat masuk dan surat tercatat lainnya.
- 4) Mengelola berkas-berkas pimpinan cabang.
- 5) Menangani acara-acara rapat dan seminar pemimpin cabang termasuk mempersiapkan bahan-bahan rapat tersebut.
- 6) Menangani kearsipan, dokumen-dokumen pemimpin cabang termasuk mempersiapkan bahan-bahan rapat tersebut.
- 7) Menangani acara-acara yang bersifat kehumasan.
- 8) Menangani faximile baik keluar maupun masuk.
- 9) Menangani tata usaha kepegawaian termasuk mengadakan penyusunan daftar hadir, daftar cuti, dan daftar gaji serta menata usaha map map kepegawaian kantor cabang.
- 10) Menangani usulan kenaikan pangkat dan jabatan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 11) Melaksanakan pemotongan, penyetoran dan pelaporan Pph pasal 21 sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

c. Branch Sales & Marketing Manager

- Mengelola perkreditan, baik itu kredit umum, kredit pegawai maupun kredit pensiunan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- Merumuskan dan mengajukan usulan kredit kepada pemimpin cabang atau menolak permohonan kredit yang tidak fleksibel sesuai dengan batas kewenangannya.
- 3) Melakukan *cross selling* atas produk dan jasa bank.
- 4) Menyiapkan rencana promosi usaha dan pemasaran sesuai yang diberikan oleh kantor pusat.
- 5) Mencari dan mengupayakan dana baru.
- 6) Melakukan observasi, menyelidiki, dan menganalisa pasaar terhadap ekspansi usaha yang berorientasi pada keuntungan.
- 7) Meneliti hasil audit cabang dan mengambil tindakan koreksi bila diperlukan.
- 8) Mengatur kredit umum, kredit pensiun, kredit pegawai dengan baik, sehingga senantiasa mendapatkan kredit berkualitas tinggi dan menghasilkan profitabilitas semaksimal mungkin.

d. Credit Acceptance

- Mempelajari, menganalisa dan mengevaluasi permohonan kredit.
 Mengusulkan pemberian atau perpanjang kredit kepada manager pemasaran sesuai dengan batas wewenang dan tanggung jawabnya.
- 2) Meneliti kebenaran laporan yang disusun oleh tata usaha kredit umum mengenai rekening untuk diteruskan ke manager pemasaran.

- 3) Merumuskan usul dan rekomendasi kredit.
- 4) Meneliti hasil audit cabang dan mengambil tindakan koreksi bila diperlukan.

e. Supporting Kredit

- 1) Memberikan bantuan kepada manager pemasaran dalam masalah administrasi kredit pensiunan, pegawai dan umum.
- 2) Memantau kredit yang telah jatuh tempo untuk menghindari kolektibilitas perkreditan cabang.
- 3) Menyusun daftar tagihan secara rutin kepada PT.TASPEN dan kantorkantor bayar khususnya untuk kredit pensiunan.
- 4) Menyiapkan laporan untuk kepentingan intern dan ekstern.
- 5) Menatausahakan dengan baik atas plafond kredit wewenang cabang yang telah ditentukan oleh kantor pusat.
- 6) Memantau semua aktivitas kredit yang dikelompokkan kedalam kredit bermasalah.
- 7) Meneliti laporan kredit bermasalah yang disusun oleh karyawan bawahannya.
- 8) Mengevaluasi kesanggupan debitur didalam menyeleseikan kewajibannya.
- 9) Melaksanakan penyelesaian kredit bermasalah.
- 10) Menyusun laporan kegiatan kerja dari seksi pembinaan kredit.

f. Branch Operational Manager

 Mengatur seksi – seksi yang ada dibawahnya tercapai rentabilitas yang tinggi dengan pelaksanaan secara efektif dan efisien.

BRAWIJAYA

- 2) Mengatur mobilitas tenaga kerja antar sektor dalam jangka pendek untuk menghadapi beban kerja yang melebihi kemampuan dari sektor itu sendiri, sehingga terjamin pelaksanaan kerja dengan baik secara terus menerus.
- 3) Melaksanakan tugas tugas khusus yang diberikan oleh pemimpin cabang.
- 4) Melakukan penyelidikan secara terus menerus untuk memungkinkan penerpan teknologi baru, agar efisien kerja semakin meningkat, merumuskannya dan meneruskannya kepada kantor pusat guna mendapatkan persetujuan dalam penerapanya.

g. Accounting

- 1) Mengelola kegiatan yang berhubungan dengan penyusunan posisi harta, hutang kantor cabang untuk keperluan intern dan ekstern.
- 2) Mengadakan rekonsiliasi harian atas rekening sementara, bulanan, triwulan, setahun baik yang disusun oleh kantor cabang pembantu maupun kantor induknya.
- 3) Mengawasi hal-hal yang berhubungan dengan processing harian catatan awal dan akhir kerja serta mamantau permasalahan yang timbul dalam processing termasuk memeriksa hasil laporan yang sudah dicetak.
- 4) Membuat laporan keuangan kantor cabang secara konsolidasi baik untuk kepentingan kantor pusat maupun kantor cabang tepat pada waktunya.

h. Back Office

- Melaksanakan tata usaha di seksi administrasi pengarahan dana sesuai dengan siklus kerja dan volume transaksi sehari – hari.
- 2) Menjamin transaksi penerbitan deposito dan buku tabungan dapat terlaksana dengan cepat dan tepat.
- 3) Mengelola pengadministrasian penyimpan blanko deposito termasuk mengamankan *fisik blanko bilyet* tersebut.
- 4) Mengelola kegiatan yang berhubungan dengan kliring, transfer, inkaso, dan pelayanan jasa bank lainnya.
- 5) Memeriksa transaksi giro sebelum dibubuhi persetujuan untuk dilaksanakan.
- 6) Melaksanakan proses kliring masuk dan keluar.
- 7) Menyiapkan voucher batch header untuk semua transaksi kliring.
- 8) Menerima data pembayaran pensiun dari PT. TASPEN untuk diteliti kembali.
- 9) Membuat laporan realisasi pembayaran pensiun secara bulanan kepada manager operasional.
- 10) Menjamin administrasi bukti pembayaran dan pembukuan pembayaran pensiun telah benar.

i. IT atau Seksi Teknologi Sistem Informasi

- 1) Melaksanakan kegiatan komunikasi atau informasi data antar cabang.
- Mengarahkan efektifitas kinerja operasional jaringan agar dapat dioperasikan secara maksimal.

- 3) Memperhatikan kesiapan jaringan baik pada saat input, pemrosesan, output, pelaksanaan operasional lainnya.
- 4) Memperhatikan terjaminnya integritas data.
- 5) Melakukan evaluasi terhadap proses operasional secara berkesinambungan.
- 6) Secara berkala melakukan pemantauan terhadap mekanisme jaringan atau aplikasi data di Kantor Cabang Pusat (KCP) dan Kantor Pos.
- 7) Memantau secara teliti dan akurat untuk menjamin efektifitas dan efisiensi pengoperasian jaringan.
- 8) Pengamanan jaringan dengan melakukan pemantauan terhadap kualitas serta akurasi kinerja modern dan saluran transmisi.
- 9) Pengamanan terhadap sistem aplikasi data dengan melakukan pemantauan terhadap akses perangkat lunak *controller*.

j. Teller atau Seksi Kas

- Memberikan informasi kepada nasabah mengenai produk dan jasa bank BTPN yang tersedia, termasuk informasi mengenai suku bunga dan tarif.
- 2) Menerima permintaan nasabah mengenai *stop payment* dan memprosesnya dengan baik termasuk memberikan jawaban kepada para nasabah mengenai saldo dan transaksi keuangan lainnya.
- 3) Mengelola penerimaan nasabah baru baik deposito, tabungan, dan giro.
- 4) Menangani permintaan referensi bank dan nasabah nasabah giro.

- 5) Menerima setoran tunai dan pembayarannya termasuk memproses setoran dan penarikan yang bersifat khusus pada setiap tipe rekening dan jasa bank.
- 6) Secara periodik menyampaikan laporan seksi RCI/CSO/Teller kepada manager operasional.

7. Produk dan Jasa Bank BTPN

Bank BTPN merupakan bank yang memiliki latar belakang fokus usaha di bidang pelayanan terhadap nasabah pensiunan, memiliki produk unggulan berupa kredit pensiun. Produk ini merupakan sumber terbesar atau terbanyak dari Bank BTPN, karena nasabah terbesar atau terbanyak dari Bank BTPN adalah nasabah pensiunan. Selain produk tersebut masih banyak produk dan jasa lainnya yang ditawarkan oleh Bank BTPN dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, dimana produk pada Bank BTPN secara umum dapat dibagi menjadi 2 kelompok, yaitu pelayanan fasilitas penyimpanan dan pelayanan fasilitas kredit.

a. Produk Dana

Pelayanan fasilitas dana yang terdapat pada Bank BTPN Kantor Cabang Malang yang terdiri dari:

- 1) Tabungan Citra
- 2) Deposito/ Simpanan Berjangka
- 3) BTPN Cash
- 4) Giro BTPN
- 5) Tabungan Pensiun

b. Pelayanan Fasilitas Kredit

Merupakan pelayanan fasilitas kredit yang terdapat pada Bank BTPN Kantor Cabang Malang yang terdiri dari:

- 1) Kredit Pensiun
- 2) Kredit Pegawai Instansi
- 3) Kredit Deposan
- 4) Kredit Karyawan Bank BTPN
- 5) Kredit Umum

c. Jasa Bank BTPN

Sedangkan pelayanan jasa yang terdapat pada Bank BTPN Kantor Cabang Malang adalah sebagai berikut :

BRAWA

- 1) Kliring
- 2) Transfer
- 3) Inkaso
- 4) Jasa Pembayaran Pensiun, Tunjangan Hari Tua (THT), dan Asuransi Kematian

B. Gambaran Umum Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada para responden, yaitu pada karyawan tetap Bank BTPN, Tbk Cabang Malang sebanyak 30 karyawan maka dapat diambil beberapa gambaran tentang karakteristik responden yang diteliti meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, masa kerja, dan divisi bagian. Adapun karakteristik responden tersebut sebagai berikut:

1. Berdasarkan Usia

Dari hasil penyebaran kuisioner diperoleh gambaran responden menurut usianya dapat dilihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (Tahun)	Jumlah	Persentase(%)
1.	≤30	14	46,6
2.	31 – 40	12	40
3.	41 – 50	3	10
4.	≥51	5 B10 a	3,3
	Jumlah	30	100

Sumber: Data primer diolah, 2010.

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui dari 30 responden terdapat 14 responden berusia kurang dari sama dengan 30 tahun atau 46,6%, 12 responden berusia antara 31 sampai 40 tahun atau 40%, 3 responden berusia antara 41 sampai 50 tahun atau 10%, dan 1 responden berusia lebih dari atau sama dengan 51 tahun atau 3,3%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan tetap Bank BTPN, Tbk Cabang malang adalah berusia kurang dari sama dengan 30 tahun.

2. Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.3 dibawah ini.

Tabel 4.3 Distribusi responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	9	30
2.	Perempuan	21	70
	Jumlah	30	100

Sumber: Data primer diolah, 2010

Dapat dilihat bahwa sebagian besar karyawan adalah berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 21 orang atau 70% dan sisanya sejumlah 9 orang atau 30% berjenis kelamin laki-laki. Jadi dapat disimpulkan bahwa karyawan tetap Bank BTPN, Tbk Cabang Malang lebih banyak berjenis kelamin perempuan.

3. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.4 dibawah ini:

Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	D3	3	5 10
2.	S1	27	70
	Jumlah	30	100

Sumber: Data primer diolah, 2010

Dari tabel 4.4 dapat disimpulkan bahwa jumlah responden yang berpendidikan terakhir D3 adalah sebanyak 3 orang atau 10%, yang berpendidikan terakhir S1 adalah 27 orang atau 90%. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan tetap Bank BTPN, Tbk Cabang Malang berpendidikan terakhir S1.

4. Berdasarkan Masa Kerja

Masa kerja responden berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dapat dilihat pada tabel 4.5 di bawah ini:

Tabel 4.5 Distribusi Responden Masa Kerja

No	Masa Kerja (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)				
1.	≤ 5	20	66,6				
2.	6 - 10	4	13,3				
3.	11 - 15		3,3				
4.	16 - 20	4	13,3				
5.	≥21	1	3,3				
	Jumlah	30	100				

Sumber: Data primer diolah, 2010

Dari tabel 4.5 diatas, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang mempunyai masa kerja kurang dari sama dengan 5 tahun adalah sebanyak 20 orang atau 66,6%, sedangan 4 orang atau 13,3% mempunyai masa kerja 6 sampai 10 tahun, 1 orang atau 3,3% mempunyai masa kerja 11 sampai 15 tahun, 4 orang atau 13,3% mempunyai masa kerja antara 16 sampai 20 tahun, dan 1 orang atau 3,3% mempunyai masa kerja lebih besar atau sama dengan 21 tahun. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan tetap Bank BTPN, Tbk Cabang Malang mempunyai masa kerja kurang dari sama dengan 5 tahun.

5. Berdasarkan Divisi/Bagian

jabatan responden berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dapat dilihat pada tabel 4.6 di bawah ini:

Tabel 4.6 Karaktersistik Responden Berdasarkan Jabatan

No	Divisi/Bagian	Jumlah	Persentase (%)
1	Administrasi Kredit	4	13,3
2	Back Office	7	23,3
3	Customer Servis Operation	3	10
4	Funding	8	26,6
5	Kredit	3	10
6	Sekretariat	1	3,3
7	Senior Marketing Officer	2	6,6
8	Teller	2	6,6
	Jumlah	30	100

Sumber: Data primer diolah, 2010

Deskripsi responden berdasarkan jabatan menurut hasil penyebaran kuesioner dapat dilihihat pada tabel 4.6 dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa sebanyak 4 responden (13%) bekerja di bagian administrasi kredit, 7 reponden (23%) bekerja pada bagian back office, 3 responden (10%) bekerja di bagian customer servis operation, 8 responden (26%) bekerja pada bagian funding, 3 responden (10%) bekerja pada bagian kredit, 1 responden (3,3%) pada bagian sekretariat, 2 responden (6,6%) di bagian senior marketing officer, dan sebanyak 2 responden (6,6%) bekerja pada bagian teller.

C. Gambaran Variabel yang Diteliti

Gambaran variabel-variabel yang diteliti dipergunakan untuk mengetahui frekuensi dan variasi jawaban responden terhadap item dalam kuesioner yang selanjutnya akan digunakan sebagai dasar untuk analisis dan interprestasi data. Gambaran variabel-variabel yang diteliti berdasarkan hasil penyebaran kuesioner selengkapnya akan dikemukakan dalam penjelasan berikut ini.

BRAWIJAYA

1. Variabel Stres dari Luar Organisasi (X₁)

Terdapat 3 pernyataan yang diajukan kepada responden mengenai variabel stres dari luar organisasi (X_1) . Dari 3 pernyataan tersebut diperoleh jawaban seperti yang tampak pada tabel 4.7.

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Stres dari Luar Organisasi (X₁)

138	Jawaban Responden											
No	Item	Skor 1		or 1 Skor 2		Sk	Skor 3		Skor 4		or 5	Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	$X_{1.1}$	0	0	9	30	2	6,7	19	63,3	0	0	3,33
2	$X_{1.2}$	2	6,7	9	30	4	13,3	13	43,3	2	6,7	3,13
3	$X_{1.3}$	0	0	7	23,3	2	6,7	13	43,3	8	26,7	3,73
				Mea	n Sko	r Va	riabel				7	3,4

Sumber: Data primer diolah, 2010

Dari tabel 4.7 dapat diperoleh penjelasan mengenai distribusi frekuensi item-item variabel stres dari luar organisasi (X₁) sebagai berikut: Pada item kondisi keluarga yang kurang harmonis (X_{1.1}), 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 9 responden (30%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 2 responden (6,7%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 19 responden (63,3%) menyatakan setuju, dan 0 responden (0%) menyatakan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa lebih dari setengah responden setuju meyakini bahwa kondisi kehidupan keluarga yang kurang harmonis membuat kondisi menjadi stres.

Pada item perilaku negatif anak-anak $(X_{1.2})$, sebanyak 2 responden (6,7%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 9 responden (30%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 4 responden (13,3%) menyatakan raguragu, sebanyak 13 responden (43,3%) menyatakan setuju, dan sebanyak 2 responden (6,7%) menyatakan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa

sebagian besar responden setuju bahwa perilaku negatif anak-anak membuat kondisi menjadi stres.

Pada item ada anggota keluarga yang meninggal, kecelakaan, atau terkena penyakit gawat (X_{1.3}), sebanyak 0 responden (0,0%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 7 responden (23,3%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 2 responden (6,7%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 13 responden (43,3%) menyatakan setuju, dan sebanyak 8 responden (26,7%) menyatakan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju bahwa ada anggota keluarga yang meninggal, kecelakaan, atau terkena penyakit gawat membuat kondisi menjadi stres.

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui persepsi responden bahwa variabel stres dari luar organisasi yang diamati (X₁) untuk item kondisi kehidupan keluarga yang kurang harmonis, perilaku negatif anak-anak, dan ada anggota keluarga yang meninggal atau terkena penyakit gawat menjawab setuju itu artinya responden setuju bahwa stres dari luar organisasi tidak terlepas dari kondisi kehidupan keluarga yang kurang harmonis, perilaku negatif anakanak, dan ada anggota keluarga yang meninggal atau terkena penyakit gawat.

2. Variabel Stres dari Dalam Organisasi (X₂)

Tabel 4.8 memuat 3 pernyataan yang diajukan kepada responden mengenai variabel stres dari dalam organisasi (X_2) .

Tabel 4.8
Distribusi Frekuensi Variabel Stres dari Dalam Organisasi (X₂)

	MAY	Jawaban Responden										
No	Item	Skor 1		Skor 2		Sk	Skor 3		Skor 4		or 5	Mean
	LATE	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	$X_{2.1}$	0	0	13	43,3	9	30	8	26,7	0	0	2,83
2	$X_{2.2}$	0	0	2	6,7	6	20	16	53,3	6	20	3,87
3	$X_{2.3}$	1	3,3	10	33,3	4	13,3	12	40	3	10	3,2
	Mean Skor Variabel											3,3

Sumber: Data primer diolah, 2010

Dari tabel 4.8 dapat diperoleh penjelasan mengenai distribusi frekuensi item-item variabel stres dari dalam organisasi (X₂) sebagai berikut: Pada item adanya kebijaksanaan rotasi kerja (pergantian) di tempat kerja (X_{2.1}), 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 13 responden (43,3%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 9 responden (30%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 8 responden (26,7%) menyatakan setuju, dan 0 responden (0%) menyatakan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak setuju bahwa adanya kebijaksanaan rotasi kerja (pergantian) di tempat kerja membuat kondisi menjadi stres.

Pada item pembayaran yang tidak adil di tempat kerja $(X_{2.2})$, sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 2 responden (6,7%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 6 responden (20%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 16 responden (53,3%) menyatakan setuju, dan sebanyak 6 responden (20%) menyatakan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden setuju bahwa pembayaran yang tidak adil di tempat kerja membuat kondisi menjadi stres.

Pada item sedikit kesempatan untuk kemajuan di tempat kerja $(X_{2.3})$, 1 responden (3,3%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 10 responden

(33,3%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 4 responden (13,3%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 12 responden (40%) menyatakan setuju, dan sebanyak 3 responden (10%) menyatakan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju bahwa sedikit kesempatan untuk kemajuan di tempat kerja membuat kondisi menjadi stres.

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui persepsi responden bahwa variabel stres dari dalam organisasi yang diamati (X₂) untuk item, pembayaran yang tidak adil di tempat kerja, dan sedikit kesempatan untuk kemajuan ditempat kerja menjawab setuju itu artinya responden setuju bahwa stres dari dalam organisasi organisasi tidak terlepas dari pembayaran yang tidak adil, dan sedikit kesempatan untuk kemajuan di tempat kerja.

3. Variabel Stres dari Kelompok (X₃)

Terdapat 3 pernyataan yang diajukan kepada responden mengenai variabel Stres dari kelompok (X₃). Dari 3 pernyataan tersebut diperoleh jawaban seperti yang nampak pada tabel 4.9.

Dari tabel 4.9 dapat diperoleh penjelasan mengenai distribusi frekuensi item-item variabel stres dari kelompok (X₃) sebagai berikut: Pada item kurangnya kerja sama tim antara karyawan (X_{3.1}), sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 2 responden (6,7%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 8 responden (26,7%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 19 responden (63,3%) menyatakan setuju, dan sebanyak 1 responden (3,3%) menyatakan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju bahwa kurangnya kerja sama tim antara karyawan membuat kondisi menjadi stres.

Tabel 4.9
Distribusi Frekuensi Variabel Stres dari Kelompok (X₃)

40	AU	Jawaban Responden										
No	Item	Skor 1		Skor 2		Skor 3		Skor 4		Skor 5		Mean
	14	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	$X_{3.1}$	0	0	2	6,7	8	26,7	19	63,3	1	3,3	3,63
2	$X_{3.2}$	0	0	6	20	2	6,7	19	63,3	3	10	3,63
3	$X_{3.3}$	0	0	3	10	3	10	21	70	3	10	3,8
		Mean Skor Variabel										

Sumber: Data primer diolah, 2010

Pada item adanya konflik antar individu dalam suatu kelompok (X_{2,2}), sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 6 responden (20%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 2 responden (6,7%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 19 responden (63,3%) menyatakan setuju, dan sebanyak 3 responden (10%) menyatakan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden setuju bahwa adanya konflik antar individu dalam suatu kelompok membuat kondisi menjadi stres.

Pada item kurangnya dukungan sosial dari sesama karyawan (X_{3.3}), 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 3 responden (10%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 3 responden (10%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 21 responden (70%) menyatakan setuju, dan sebanyak 3 responden (10%) menyatakan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa kurangnya dukungan sosial dari sesama karyawan membuat kondisi menjadi stres.

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui persepsi responden bahwa variabel stres dari kelompok yang diamati (X₂) untuk item, kurangnya kerja-sama tim antara karyawan, adanya konflik antar individu dalam suatu kelompok, dan kurangnya dukungan sosial dari sesama karyawan menjawab setuju itu artinya

responden setuju bahwa stres dari kelompok tidak terlepas dari kurangnya kerja-sama tim antara karyawan, adanya konflik antar individu dalam suatu kelompok, dan kurangnya dukungan sosial dari sesama karyawan

4. Variabel Stres dari Dalam Diri (X₄)

Terdapat 3 pernyataan yang diajukan kepada responden mengenai variabel Stres dari dalam diri (X₄). Dari 3 pernyataan tersebut diperoleh jawaban seperti yang nampak pada tabel 4.10.

Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Stres dari Dalam Diri (X₄)

		Jawaban Responden										
No	Item	Sko	r 1	Sk	Skor 2		Skor 3		Skor 4		or 5	Mean
		F	%	F	%	F	~ %	F	%	F	%	
1	$X_{4.1}$	0	0-	10	33,3	6	20	12	40	2	6,7	3,2
2	$X_{4.2}$	0	0	6	20	2	6,7	16	53,3	6	20	3,73
3	$X_{4.3}$	0	0	9	30	7	23,3	12	40	2	6,7	3,23
				Mea	n Sko	r Va	riabel					3,4

Sumber: Data primer diolah, 2010

Dari tabel 4.10 dapat diperoleh penjelasan mengenai distribusi frekuensi item-item variabel stres dari dalam diri (X₄) sebagai berikut: Pada item tuntutan pekerjaan (X_{4.1}), 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 10 responden (3,3%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 6 responden (20%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 12 responden (40%) menyatakan setuju, dan sebanyak 2 responden (6,7%) menyatakan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju bahwa tuntutan pekerjaan membuat kondisi menjadi stres.

Pada item kelebihan beban kerja $(X_{4,2})$, 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 6 responden (20%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 2 responden (6,7%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 16 responden

(53,3%) menyatakan setuju, dan sebanyak 6 responden (20%) menyatakan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden setuju bahwa kelebihan beban kerja membuat kondisi menjadi stres.

Pada item sering kali direlokasi untuk kemajuan karir $(X_{4.3})$, 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 9 responden (30%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 7 responden (23,3%) menyatakan raguragu, sebanyak 12 responden (40%) menyatakan setuju, dan sebanyak 2 responden (6,7%) menyatakan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagaian besar responden setuju bahwa item sering kali direlokasi untuk kemajuan karir membuat kondisi menjadi stres.

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui persepsi responden bahwa variabel stres dari dalam diri yang diamati (X₄) untuk item, tuntutan pekerjaan, kelebihan beban kerja, dan sering kali direlokasi untuk kemajuan karir menjawab setuju itu artinya responden setuju bahwa stres dari dalam diri tidak terlepas dari tuntutan pekerjaan, kelebihan beban kerja, dan sering kali direlokasi untuk kemajuan karir.

5. Variabel Prestasi Kerja Karyawan (Y)

Terdapat 9 pernyataan yang diajukan kepada responden mengenai variabel prestasi kerja karyawan (Y). Dari 9 pernyataan tersebut diperoleh jawaban seperti yang nampak pada tabel 4.11.

Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel Prestasi Kerja Karyawan (Y)

					Jaw	aban	Resp	onde	n Lei			
No	Item	Sko	Skor 1		Skor 2		Skor 3		Skor 4		or 5	Mean
	HTT	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
-1	\mathbf{Y}_1	0	0	0	0	0	0	25	83,3	5	16,7	4,17
2	Y_2	0	0	3	10	12	40	12	40	3	10	3,5
3	Y_3	1	3,3	3	10	5	16,7	16	53,3	5	16,7	3,7
4	Y_4	0	0	1	3,3	0	0	24	80	5	16,7	4,1
5	Y_5	0	0	0	0	1	3,3	24	80	5	16,7	4,13
6	Y_6	0	0	0	0	0	0	27	90	3	10	4,1
7	Y ₇	0	0	1	3,3	0	0	24	80	5	16,7	4,1
8	Y_8	1	3,3	1	3,3	15	50	12	40	1	3,3	3,37
9	Y_9	0	0	1	3,3	6	20	20	66,7	3	10	3,83
				Mea	an sko	r va	riabel			M		3,89

Sumber: Data primer diolah, 2010

Dari tabel 4.11 dapat diperoleh penjelasan mengenai distribusi frekuensi item-item variabel prestasi kerja karyawan (Y) sebagai berikut: Pada item menyelesaikan sejumlah pekerjaan sesuai dengan target (Y₁), 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 0 responden (0%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 25 responden (83,3%) menyatakan setuju, dan sebanyak 5 responden (16,7%) menyatakan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa hampir semua responden meyakini bahwa mereka setuju telah menyelesaikan sejumlah pekerjaan sesuai dengan target.

Pada item jumlah hasil kerja lebih banyak dibandingkan dengan rekan kerja lainnya (Y₂), sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 3 responden (10%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 12 responden (40%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 26 responden (53,1%) menyatakan setuju, dan sebanyak 3 responden (10%) menyatakan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden ragu-ragu bahwa

jumlah hasil kerja mereka lebih banyak dibandingkan dengan rekan kerja lainnya.

Pada item jumlah hasil kerja lebih banyak dibandingkan dengan waktu yang lalu (Y₃), sebanyak 1 responden (3,3%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 3 responden (10%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 5 responden (16,7%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 16 responden (53,3%) menyatakan setuju, dan sebanyak 5 responden (16,7%) menyatakan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden meyakini bahwa mereka setuju jumlah hasil kerja lebih banyak dibandingkan dengan waktu yang lalu.

Pada item menyelesaikan pekerjaan dengan tepat (Y₄), sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 1 responden (3,3%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 0 responden (0%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 24 responden (80%) menyatakan setuju, dan sebanyak 5 responden (16,7%) menyatakan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden meyakini bahwa mereka setuju telah menyelesaikan pekerjaan dengan tepat.

Pada item menyelesaikan pekerjaan dengan rapi (Y₅), sebanyak 0 responden (0,0%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 0 responden (0%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 1 responden (3,3%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 24 responden (80%) menyatakan setuju, dan sebanyak 5 responden (16,7%) menyatakan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa hampir semua responden meyakini bahwa mereka setuju telah menyelesaikan pekerjaan dengan rapi.

Pada item menyelesaikan pekerjaan dengan teliti (Y₆), sebanyak 0 responden (0,0%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 0 responden (0%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 0 responden (0%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 27 responden (90%) menyatakan setuju, dan sebanyak 3 responden (10%) menyatakan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa hampir semua responden meyakini bahwa mereka setuju telah menyelesaikan pekerjaan dengan teliti.

Pada item menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu (Y₇), sebanyak 0 responden (0,0%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 1 responden (3,3%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 0 responden (0%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 24 responden (80%) menyatakan setuju, dan sebanyak 5 responden (16,7%) menyatakan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa hampir semua responden meyakini bahwa mereka setuju telah menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.

Pada item menyelesaikan pekerjaan dalam waktu cepat dibandingkan dengan karyawan setingkat (Y₈), sebanyak 1 responden (3,3%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 1 responden (3,3%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 15 responden (50%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 12 responden (40%) menyatakan setuju, dan sebanyak 1 responden (3,3%) menyatakan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa separuh responden ragu-ragu bahwa mereka telah menyelesaikan pekerjaan dalam waktu cepat dibandingkan dengan karyawan setingkat.

Pada item menyelesaikan pekerjaan dalam waktu cepat dibandingkan dengan waktu yang lalu (Y₉), sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat

BRAWIJAYA

tidak setuju, sebanyak 1 responden (3,3%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 6 responden (20%) menyatakan ragu-ragu, sebanyak 20 responden (66,7%) menyatakan setuju, dan sebanyak 3 responden (10%) menyatakan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden meyakini bahwa mereka setuju telah menyelesaikan pekerjaan dalam waktu cepat dibandingkan dengan waktu yang lalu.

Dari tabel 4.11 dapat dapat diketahui persepsi responden tentang item variabel prestasi kerja karyawan (Y) menyatakan setuju telah menyelesaikan sejumlah pekerjaan sesuai dengan target, jumlah hasil kerja lebih banyak dibandingkan dengan waktu yang lalu, telah menyelesaikan pekerjaan dengan tepat, telah menyelesaikan pekerjaan dengan rapi, telah menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu, telah menyelesaikan pekerjaan dalam waktu cepat dibandingkan dengan karyawan setingkat, dan telah menyelesaikan pekerjaan dalam waktu cepat dibandingkan dengan waktu yang lalu. Hal ini berarti bahwa prestasi kerja kerja karyawan Bank BTPN, Tbk Cabang Malang memiliki tingkat prestasi kerja yang baik dalam bekerja di perusahaan.

D. Analisis Data

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 17 for windows dengan menguji regresi berganda yang merupakan analisis untuk mengetahui besarnya pengaruh antara 4 variabel bebas terhadap 1 variabel terikat. Pada penelitian ini menggunakan pengujian yang dilakukan dengan

tingkat kepercayaan 95% atau tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0.05$). Untuk menguji kebenaran hipotesis yang telah diajukan sebelumnya digunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil perhitungan regresi linier berganda dengan menggunkan SPSS versi 17 for windows, maka diperoleh hasil seperti tampak pada tabel 4.12 sebagai berikut:

Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Pengaruh Variabel Bebas (X) terhadap Variabel Terikat (Y)

Variabel Bebas	В	t hitung	t_{tabel}	Sig. t	Keterangan	
Stres dari luar	0.591	8.398	2.04	0,000	Ho ditolak, H	ła
organisasi	_^		\mathcal{O}		diterima	
(X1)		3 Samuel		_		
Stres dari dalam	0.348	3.420	2.04	0,000	Ho ditolak, Ha	
organisasi	5 824 S			\supset S	diterima	
(X2)	Tomas !					
Stres dari kelompok	0.376	4.143	2.04	0,000	Ho ditolak, Ha	
(X3)	1 6 2			Ĵ	diterima	
Stres dari dalam diri	0.474	6.440	2.04	0,000	Ho ditolak, Ha	
(X4)	19 N				diterima	
Konstanta	26.520	Nind	别短			
Multiple R	0.513					
R Square	0.564	7	144			
Adjusted R Square	0.615		D'A			
F hitung	3.238	//:JUI	300	31		
F _{tabel}	2.76	NE		51		
Sig. F	0,000	1141				

Sumber: Data primer diolah, 2010

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda pada tabel maka dapat diperoleh hasil persamaan sebagai berikut:

$$Y = 26.520 + 0.591X_1 + 0.348X_2 + 0.376X_3 + 0.474X_4$$

Penjelasan dari fungsi linier berganda di atas adalah sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 26,520 menunjukkan jika tidak ada variabel stres dari luar organisasi (X_1) , stres dari dalam organisasi (X_2) , stres dari kelompok (X_3) , stres dari dalam diri (X_4) atau $((X_1), (X_2), (X_3), (X_4) = 0)$ maka prestasi kerja karyawan (Y) akan bernilai sebesar 26,520.
- b. Jika stres dari luar organisasi (X₁) berubah dengan satu satuan maka prestasi kerja karyawan (Y) akan berubah sebesar 0,591 satuan, dengan menganggap kondisi stres dari dalam organisasi (X₂), stres dari kelompok (X₃), dan stres dari dalam diri (X₄) konstan. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah, yaitu jika variabel stres dari luar organisasi yang diamati meningkat satu satuan, maka prestasi kerja karyawan akan meningkat sebesar 0,591 satuan. Dan sebaliknya apabila variabel stres dari luar organisasi yang diamati menurun satu satuan, maka prestasi kerja karyawan akan menurun sebesar 0,591 satuan.
- c. Jika stres dari dalam organisasi (X₂) berubah dengan satu satuan maka prestasi kerja karyawan (Y) akan berubah sebesar 0,348 satuan, dengan menganggap kondisi stres dari luar organisasi (X₁), stres dari kelompok (X₃), dan stres dari dalam diri (X₄) konstan. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah, yaitu jika variabel stres dari dalam organisasi yang diamati meningkat satu satuan, maka prestasi kerja karyawan akan meningkat sebesar 0,348 satuan. Dan sebaliknya apabila variabel stres dari dalam organisasi yang diamati menurun satu satuan, maka prestasi kerja karyawan akan menurun sebesar 0,348 satuan.
- d. Jika stres dari kelompok (X_3) berubah dengan satu satuan maka prestasi kerja karyawan (Y) akan berubah sebesar 0.376 satuan, dengan

menganggap kondisi stres dari luar organisasi (X_1) , stres dari dalam organisasi (X_2) , dan stres dari dalam diri (X_4) konstan. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah, yaitu jika variabel stres dari kelompok yang diamati meningkat satu satuan, maka prestasi kerja karyawan akan meningkat sebesar 0,376 satuan. Dan sebaliknya apabila variabel stres dari kelompok yang diamati menurun satu satuan, maka prestasi kerja karyawan akan menurun sebesar 0,376 satuan.

e. Jika stres dari dalam diri (X₄) berubah dengan satu satuan maka prestasi kerja karyawan (Y) akan berubah sebesar 0,474 satuan, dengan menganggap kondisi stres dari luar organisasi (X₁), stres dari dalam organisasi (X₂), dan stres dari kelompok (X₃) konstan. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah, yaitu jika variabel stres dari dalam diri yang diamati meningkat satu satuan, maka prestasi kerja karyawan akan meningkat sebesar 0,474 satuan. Dan sebaliknya apabila variabel stres dari dalam diri yang diamati menurun satu satuan, maka prestasi kerja karyawan akan menurun sebesar 0,474 satuan.

Besarnya kontribusi seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang diterangkan dalam nilai *Adjusted R square* dalam tabel 4.12 sebesar 0,615 artinya sumbangan variabel bebas yang diteliti terhadap prestasi kerja karyawan sebesar 61,5% dan sisanya 38.5% merupakan faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dapat ditunjukkan dengan nilai *Multiple R* sebesar 0,513 pada tabel 4.12 artinya bahwa hubungan antara keseluruhan variabel bebas

(X) terhadap variabel terikat (Y) sebesar 51,3%. Hubungan tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara seluruh variabel stres terhadap prestasi kerja karyawan adalah sedang atau cukup erat. Interpretasi koefisien korelasi ini didasarkan pada tabel 4.13 dibawah ini.

Tabel 4.13 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

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 (2008:250)

2. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebagai berikut:

a. Uji F

Uji F dengan menggunakan SPSS 17 for windows digunakan untuk menguji hipotesis secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat dalam model regresi linier berganda. Pada Bab III dikatakan bahwa jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka hasilnya signifikan. Sedangkan jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka hasilnya tidak signifikan. Hasil dari perhitungan SPSS 17 for windows dapat dilihat pada tabel 4.14 sebagai berikut:

BRAWIJAYA

 $Tabel \ 4.14$ $Hasil \ Uji \ F$ Pengaruh Stres dari luar organisasi(X1), Stres dari dalam organisasi(X2), Stres dari kelompok (X3), Stres dari dalam diri (X4) terhadap prestasi kerja karyawan (Y)

Variabel Bebas	Variabel Terikat	F	Sig F	Hipotesis
Stres dari luar organisasi (X1) Stres dari dalam organisasi (X2) Stres dari kelompok (X3) Stres dari dalam diri (X4)	Presstasi Kerja Karyawan (Y)		0,000	Ho ditolak; Ha diterima
Konstanta= 26.520	R <i>square</i> = 0.5	64 Adji	usted R Sq	$uare = 0.615 \alpha =$
			0,05	

Sumber: Data primer diolah, 2010

Berdasarkan tabel 4.14 dapat diketahui bahwa hasil analisis regresi secara simultan didapatkan nilai F_{hitung} sebesar 3,238 yang lebih besar dari F_{tabel} sebesar 2,76 atau Signifikansi F sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai α sebesar 0,05 sehingga hal ini menunjukkan bahwa Ho ditolak artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara stres dari luar organisasi, stres dari dalam organisasi, stres dari kelompok, dan stres dari dalam diri secara simultan terhadap prestasi kerja karyawan.

b. Uji t

Uji t dengan menggunakan SPSS 17 for windows digunakan untuk mengetahui pengaruh signifikansi dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada Bab III dikatakan bahwa jika $t_{\rm hitung} > t_{\rm tabel}$ maka hasilnya siginifikan. Sedangkan jika $t_{\rm hitung} < t_{\rm tabel}$, maka hasilnya

BRAWIJAYA

tidak signifikan. Berdasarkan perhitungan uji t diperoleh hasil sebagai berikut:

1) Pengaruh stres dari luar organisasi (X_1) terhadap prestasi kerja karyawan (Y)

Berdasarkan hasil analisis regresi secara parsial di nilai t_{hitung} 8.398> t_{tabel} 2.04 atau Signifikansi t 0,000 \leq 0,05, maka hal ini menunjukkan bahwa Ho ditolak artinya terdapat pengaruh parsial yang signifikan antara stres dari luar organisasi terhadap prestasi kerja karyawan.

2) Pengaruh stres dari dalam organisasi (X₂) terhadap prestasi kerja karyawan (Y)

Berdasarkan hasil analisis regresi secara parsial di nilai t_{hitung} 3.420> t_{tabel} 2.04 atau Signifikansi t 0,000 \leq 0,05, maka hal ini menunjukkan bahwa Ho ditolak artinya terdapat pengaruh parsial yang signifikan antara stres dari dalam organisasi terhadap prestasi kerja karyawan.

3) Pengaruh stres dari kelompok (X3) terhadap prestasi kerja karyawan (Y)

Berdasarkan hasil analisis regresi secara parsial di nilai t_{hitung} 4.143> t_{tabel} 2.04 atau Signifikansi t 0,000 \leq 0,05, maka hal ini menunjukkan bahwa Ho ditolak artinya terdapat pengaruh parsial yang signifikan antara stres dari kelompok terhadap prestasi kerja karyawan.

BRAWIJAYA

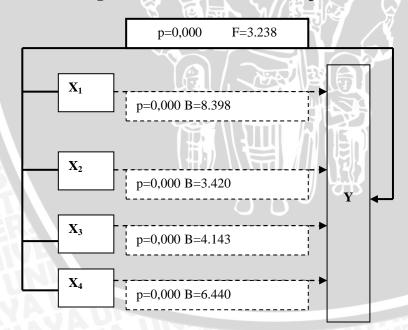
4) Pengaruh stres dari dalam diri (X_4) terhadap prestasi kerja karyawan (Y)

Berdasarkan hasil analisis regresi secara parsial di nilai t_{hitung} 6.440 > t_{tabel} 2.04 atau Signifikansi t 0,000 \leq 0,05, maka hal ini menunjukkan bahwa Ho ditolak artinya terdapat pengaruh parsial yang signifikan antara stres dari dalam diri terhadap prestasi kerja karyawan.

3. Kesimpulan Hasil Pengujian Hipotesis

Kesimpulan model akhir hipotesis teruji disajikan pada gambar 4.2 di bawah ini.

Gambar 4.2 Pengaruh Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat



Keterangan:

: Pengaruh variabel X (X₁, X₂, X₃, X₄) secara parsial terhadap variabel Y

→ Pengaruh variabel X (X₁, X₂, X₃, X₄) secara simultan terhadap variabel Y

Dari gambar 4.2 dapat diketahui bahwa setiap variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat baik secara parsial maupun simultan. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi X_1 , X_2 , X_3 , dan X_4 secara berurutan yaitu B=8,398 dengan sig 0,000; B=3.420 dengan sig 0,000; B=4.143 dengan sig 0,000; B=6.440 dengan sig 0,000 serta nilai F=3,238 dengan sig 0,000.

E. Pembahasan

1. Pengaruh Stres dari luar organisasi Yang Diamati, Stres dari dalam organisasi, Stres dari kelompok, dan Stres dari dalam diri secara simultan terhadap prestasi kerja karyawan

Dalam penelitian ini variabel stres dari luar organisasi, stres dari dalam organisasi, stres dari kelompok, dan stres dari dalam diri. Keempat variabel bebas tersebut mempunyai kontribusi terhadap prestasi kerja karyawan karyawan sebesar 61,5% yang berarti bahwa 61,5% variabel prestasi kerja karyawan dapat dijelaskan oleh 4 variabel bebas pada model regresi sedangkan sisanya sebesar 38,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Variabel yang dimaksud yaitu seperti motivasi, kepuasan kerja, kondisi fisik pekerjaan, sistem kompensasi, desain pekerjaan, dan aspek-aspek ekonomis, teknis serta keprilakuan lainnya (Handoko, 2001:193) Selanjutnya, salah satu

cara untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara stres terhadap prestasi kerja dapat ditunjukkan dengan nilai signifikasi (Sig.) hasil penelitian sebesar 0,000 < 0,05 dari hasil uji empiris dapat disimpulkan bahwa stres mempengaruhi prestasi kerja karyawan secara signifikan atau benar, sehingga peneliti menyatakan mendukung kebenaran hipotesis yang ada pada BAB II.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, terdapat perbedaan dalam variabel bebas yang dipakai sebagai pembentuk stres. Penelitian yang sekarang menggunakan empat variabel bebas yang digunakan sebagai pembentuk stres yang terdiri dari stres dari luar organisasi, stres dari dalam organisasi, stres dari kelompok, dan stres dari dalam diri. Variabel bebas stres tersebut memberikan kontribusi sebesar 61,5% terhadap prestasi kerja karyawan. Sedangkan pada penelitian terdahulu variabel bebas yang digunakan sebagai pembentuk stres terdiri dari variabel stres pekerjaan, stres organisasi, stres hubungan kerja, stres karier, dan stres perubahan organisasi dan kelima variabel tersebut berhasil memberikan kontribusi yang tinggi sebesar 87,8% terhadap prestasi kerja karyawan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa besarnya kontribusi yang diberikan berbeda antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang dikarenakan variabel bebas yang digunakan berbeda.

2. Pengaruh Stres dari Luar Organisasi Yang Diamati secara parsial terhadap Prestasi Kerja Karyawan

Berdasarkan pengujian secara parsial, hasil analisis membuktikan stres dari luar organisasi (X_1) memiliki pengaruh yang signifikan

terhadap prestasi kerja karyawan dan terdapat hubungan searah yang ditunjukkan nilai koefisien regresi (B) yang bertanda positif sebesar 0,591. Hal ini menunjukkan bahwa apabila stres dari luar organisasi yang diamati (X₁) semakin meningkat maka prestasi kerja karyawan (Y) akan meningkat juga. Dari distribusi frekuensi variabel stres dari luar organisasi yang diamati yang terdiri dari item, kondisi kehidupan keluarga yang kurang harmonis, perilaku negatif anak-anak, dan ada anggota keluarga yang meninggal, kecelakaan, atau terkena penyakit gawat mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja karyawan, dan memiliki hubungan yang searah, meskipun memiliki nilai rata-rata yang sedang, yaitu sebesar 3,4.

Hasil dari analisis ini, item pada anggota keluarga yang meninggal, kecelakaan atau terkena penyakit gawat. Memiliki hasil rata-rata item lebih tinggi dari rata-rata kedua item stres dari luar organisasi sebesar 3,73 yang artinya ragu-ragu tapi cenderung setuju bahwa item tersebut menyebabkan stres bagi karyawan. Dalam penelitian di Bank BTPN, Tbk Cabang Malang item ini mempunyai pengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan. Hal ini dalam pengamatan peneliti disebabkan perusahaan telah melakukan usaha preventif dengan memberikan perhatian kepada karyawan tetapnya jika ada anggota keluarga yang meninggal, kecelakaan atau terkena penyakit gawat. Perhatian tersebut berupa jaminan pelayanan kesehatan, asuransi jiwa, dan kecelakaan yang telah diatur dalam surat Perjanjian Kerja Bersama (PKB) Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk Periode 01 Juni 2009 – 31 Mei 2011. Sehingga

membuat karyawan bekerja dengan rasa nyaman karena mendapat perhatian dari perusahaan, serta adanya hubungan interpersonal yang sehat serta perawatan terhadap kondisi fisik dan mental karyawan. Dengan begitu akan terjadi hubungan timbal balik yang positif terkait menumbuhkan prestasi kerja karyawan terhadap perusahaan.

3. Pengaruh Stres dari Dalam Organisasi secara parsial terhadap Prestasi Kerja Karyawan

Berdasarkan pengujian secara parsial, hasil analisis membuktikan bahwa variabel stres dari dalam organisasi (X₂) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja karyawan dan terdapat hubungan searah yang ditunjukkan nilai koefisien regresi (B) yang bertanda positif sebesar 0,348. Hal ini menunjukkan bahwa apabila stres dari dalam organisasi (X₂) semakin meningkat maka prestasi kerja karyawan (Y) akan meningkat juga. Variabel stres dari dalam organisasi memiliki indikator yaitu kondisi di tempat kerja yang memiliki item-item seperti kebijaksanaan rotasi kerja (pergantian), pembayaran yang tidak adil, dan sedikit kesempatan untuk kemajuan.

Dari distribusi frekuensi stres dari dalam organisasi secara keseluruhan, item-item yang digunakan sebagai pernyataan memiliki nilai rata-rata yang sedang yaitu sebesar 3,3. Dari 3 item yang digunakan sebagai pernyataan terdapat satu item yang memiliki nilai rata-rata paling rendah dibandingkan dengan ke dua item lainnya. Item tersebut adalah item kebijaksanaan rotasi kerja (pergantian) di tempat kerja dengan nilai

rata-rata 2,83. Dari hasil tersebut menyatakan bahwa responden tidak setuju dan cenderung ragu-ragu dengan adanya kebijaksanaan rotasi kerja (pergantian) di tempat kerja dapat menyebabkan stres. Hal tersebut, menurut pengamatan peneliti di Bank BTPN, Tbk Cabang Malang dikarenakan terkait dengan diberlakukannya kebijaksanaan rotasi kerja (pergantian) di Bank BTPN, Tbk cabang malang. Menurut aturan perusahaan dalam surat Perjanjian Kerja Bersama (PKB) Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk Periode 01 Juni 2009 – 31 Mei 2011 yaitu rotasi kerja dilakukan tiga tahun sekali dan bisa dilakukan sewaktu-waktu tergantung dengan kebutuhan perusahaan. Rotasi kerja di Bank BTPN bertujuan untuk penyegaran, meratakan bagian, dan kemajuan karir karyawan. Sehingga karyawan mengalami sedikit tekanan saja, karena merasa sudah terbiasa dengan rutinitas adanya kebijaksanaan rotasi kerja di Bank BTPN, Tbk Cabang Malang.

Item berikutnya yang memiliki rata-rata lebih tinggi dari kedua item lainnya, yaitu item pembayaran yang tidak adil di tempat kerja dengan nilai rata-rata 3,87. Dari item tersebut menyatakan ragu-ragu tetapi cenderung setuju bahwa pembayaran yang tidak adil di tempat kerja dapat menjadi penyebab stres karyawan. Realitas dari pengamatan peneliti yaitu pembayaran yang diterima karyawan satu dengan karyawan lainnya memang berbeda meskipun sama-sama berstatus sebagai karyawan tetap. Perbedaan pembayaran pada karyawan di Bank BTPN disebabkan oleh perbedaan golongan (grade), jabatan, dan penilaian prestasi kerja yang dilaksanakan setiap tiga bulan pada karyawan atau

yang disebut *Performance Management System* (PMS). Sistem tersebut sangat bermanfaat untuk memotivasi para karyawannya. Menurut Ruky (2001) seperti dikutip oleh Umar (2008:210) menyatakan menyediakan alat atau sarana untuk membandingkan prestasi kerja pegawai dengan tingkat gajinya atau imbalannya, hal tersebut sebagai bagian dari kebijakan sistem imbalan yang baik. Sehingga akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan. Oleh sebab itu, stres dialami karyawan akibat dari pembayaran yang tidak adil di Bank BTPN, Tbk Cabang Malang dapat mempengaruhi secara positif terhadap prestasi kerja karyawannya.

4. Pengaruh Stres dari Kelompok secara parsial terhadap Prestasi Kerja Karyawan

Berdasarkan pengujian secara parsial, hasil analisis membuktikan bahwa variabel stres dari kelompok (X₃) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja karyawan dan terdapat hubungan searah yang ditunjukkan nilai koefisien regresi (B) yang bertanda positif sebesar 0, 376. Hal ini menunjukkan bahwa apabila nilai (X₃) semakin meningkat maka prestasi kerja karyawan (Y) akan semakin meningkat.

Dari distribusi frekuensi nilai yang terdiri dari item kurangnya kerja sama tim antara karyawan, adanya konflik antar individu dalam suatu kelompok, kurangya dukungan sosial dari sesama karyawan memiliki nilai rata-rata yang lebih tinggi dibandingkan dengan 3 variabel lainnya, yaitu sebesar 3,69. Dari hasil tersebut besaran rata-rata dengan nilai di antara skor 3 (ragu-ragu) dan skor 4 (setuju) tetapi mempunyai

kecenderungan skor 4 (setuju). Artinya menyetujui bahwa kurangnya kerja sama tim antara karyawan, adanya konflik antar individu dalam suatu kelompok, kurangnya dukungan sosial dari sesama karyawan dapat menjadi penyebab stres bagi karyawannya.

Realitas dari pengamatan yang dilakukan peneliti pada kelompok-kelompok karyawan di Bank BTPN, Tbk Cabang Malang yaitu terdapat suasana kekeluargaan, kekompakan dalam bekerjasama, dan kerukunan yang baik. Hal tersebut tidak terlepas akan kesadaran masing-masing karyawan akan pentingnya tuntutan menjaga kondisi kelompok agar tetap kondusif, sebab dengan kondisi kelompok yang kondusif dapat mempermudah mencapai tujuan bersama dan menciptakan keunggulan kompetitif. Sehingga stres dari kelompok tersebut dapat berdampak positif bagi prestasi kerja karyawannya. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan Robbins (2006:799), bahwa hubungan kolegial dengan rekan sekerja atau penyelia dapat menyangga dampak stres. Serta dukungan sosial bertindak sebagai peredam, yang mengurangi dampak negatif dari pekerjaan-pekerjaan yang berketegangan tinggi sekalipun.

5. Pengaruh Stres dari Dalam Diri secara parsial terhadap Prestasi Kerja Karyawan

Berdasarkan pengujian secara parsial, hasil analisis membuktikan bahwa variabel stres dari dalam diri (X₄) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja karyawan dan terdapat hubungan searah yang ditunjukkan nilai koefisien regresi (B) yang bertanda positif sebesar 0,474. Hal ini menunjukkan bahwa apabila stres dari dalam diri

(X₄) semakin meningkat maka prestasi kerja karyawan (Y) akan meningkat juga.

Variabel stres dari dalam diri memiliki indikator yaitu tugas-tugas pribadi yang memiliki item-item seperti tuntutan pekerjaan, kelebihan beban kerja, dan sering kali direlokasi untuk kemajuan karir. Dari distribusi frekuensi stres dari dalam diri secara keseluruhan item-item yang digunakan sebagai pernyataan memiliki nilai rata-rata yang sedang, yaitu sebesar 3,4. Item yang memiliki nilai rata-rata yang paling tinggi diantara kedua item lainnya adalah item kelebihan beban kerja yaitu sebesar 3,73. Dari nilai rata-rata item tersebut menyatakan ragu-ragu tetapi cenderung setuju bahwa kelebihan beban kerja dapat menjadi penyebab stres karyawan.

Realitas hasil pengamatan peneliti di Bank BTPN, Tbk Cabang Malang yaitu beban pekerjaan yang berpotensi lebih menguras tenaga para karyawan, terlihat pada hari senin dan awal bulan. Pada hari senin disebabkan karena menumpuknya berkas-berkas yang belum bisa diselesaikan pada minggu sebelumnya, seperti giro, deposito berjangka, dan transaksi-transaksi lainnya. Dan pada awal bulan yaitu mulai tanggal 1 sampai 10, para karyawan dihadapkan pada pelayanan pensiunan yang mengharuskan untuk masuk lebih pagi hingga pulang larut malam untuk melayani para pensiunan tersebut. Dari pengamatan peneliti, para karyawan memang bekerja dengan profesionalisme yang tinggi dari tiaptiap personil untuk menyelesaikan beban pekerjaannya. Para karyawan juga menganggap tekanan kelebihan beban kerja yang berat sebagai

tantangan positif untuk meningkatkan mutu kerja dan kepuasan kerja yang mereka dapatkan dari pekerjaan mereka. Sehingga kelebihan beban kerja yang dialami karyawan Bank BTPN, Tbk Cabang Malang dapat berpengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan.

Kelebihan beban pekerjaan memang memberikan pengaruh positif dalam penelitian ini. Perlu diwaspadai oleh perusahaan, bahwa kelebihan beban pekerjaan bisa meningkatkan juga stres menjadi tinggi (maksimal) yang dapat menurunkan prestasi kerja karyawan. Hal ini disebabkan karena beban pekerjaan tidak sebanding dengan kemampuan fisik maupun keahlian dan waktu yang tersedia bagi karyawan. Oleh sebab itu, jika hal tersebut terjadi di perusahaan. Untuk mengurangi kelebihan beban kerja diperlukan rancangan kembali mengenai pekerjaan-pekerjaan (redesain) sehingga para karyawan mempunyai pilihan keputusan lebih banyak dan wewenang untuk melaksanakan tanggung jawab mereka.

6. Variabel yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap Prestasi Kerja Karyawan

Kenyataan empiris yang menunjukkan bahwa diantara variabel stres yang lain, variabel stres dari luar organisasi (X₁) adalah variabel yang dominan atau yang paling berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan (Y). Pengaruh yang diberikan dari variabel stres dari luar organisasi (X₁) adalah searah dengan prestasi kerja karyawan (Y). Apabila variabel stres dari luar organisasi (X₂) dikendalikan dengan benar maka prestasi kerja karyawan (Y) akan meningkat. Oleh karena itu, hendaknya perusahaan lebih mencermati dan mewaspadai stres dari luar organisasi yang dialami

oleh karyawannya agar tidak berlarut-larut dan menjadi stres yang tinggi. Karena stres dari luar organisasi tersebut mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap prestasi kerja karyawannya jika tidak dapat dikendalikan akan menjadi bahaya dan merusak prestasi kerja karyawannya. Sehingga perusahaan perlu mengendalikan memperhatikan stres yang dialami karyawan, yaitu dengan pendekatan yang tepat dalam mengelola stres karyawannya, melalui pendekatan organisasional seperti komunikasi organisasional dan program kesejahteraan. Strategi tersebut akan menyebabkan karyawan bekerja dengan nyaman karena merasa mendapat perhatian dari perusahaan, serta adanya hubungan interpersonal yang sehat serta perawatan terhadap kondisi fisik dan mental para karyawan. Dengan begitu akan terjadi hubungan timbal balik yang positif terkait menumbuhkan prestasi kerja karyawan terhadap perusahaan.

Sebagai perusahaan perbankan terkemuka dimana pengembangan sumber daya manusia sangat diperhatikan Bank BTPN, Tbk Cabang Malang berusaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal terhadap pelanggan. Atas dasar hal inilah, perusahaan harus selalu melakukan pembinaan secara terus-menerus khususnya dalam pengendalian stres dari luar organisasi (X₁) untuk mencapai prestasi kerja yang efektif dan efisien. Dalam aktifitasnya karyawan memang dituntut memberi layanan kepuasan terbaik bagi pelanggan. Karena hal inilah yang akan meningkatkan produktivitas perusahaan.

Keadaan Stres berkaitan dengan Prestasi Kerja

Pembahasan dalam penelitian ini tidak sampai mengetahui posisi tingkat stres yang dialami dari masing-masing karyawan Bank BTPN, Tbk Cabang Malang. Peneliti hanya menjelaskan dari pengukuran sikap yang telah diketahui tentang persepsi karyawan terhadap stres. Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda, analisis menunjukkan nilai Multiple R sebesar 0,513. Artinya keterkaitan stres antara seluruh variabel stres terhadap prestasi kerja karyawan adalah sedang atau cukup erat. Karena prestasi kerja karyawan antara lain dipengaruhi oleh stres yang dimiliki oleh karyawan pada suatu periode tertentu. Oleh sebab itu, stres pada karyawan Bank BTPN, Tbk Cabang Malang perlu dikendalikan pada posisi yang diharapkan agar prestasi kerja juga pada posisi yang diharapkan. Keterkaitan stres dengan prestasi kerja menurut Higgins seperti dikutip Umar (2008:45), bila karyawan tidak memiliki stres maka tantangan tidak ada dan akibatnya rendah. Semakin tinggi tingkat stres karena tantangan kerja juga bertambah, maka akan mengakibatkan prestasi kerja juga bertambah. Akan tetapi, jika stres sudah maksimal, tantangan kerja yang bertambah tidak lagi dapat meningkatkan prestasi kerja, tetapi akan menurunkan prestasi kerjanya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil peneltian dan analisis yang telah dilakukan pada karyawan tetap Bank BTPN, Tbk Cabang Malang tentang pengaruh stres terhadap prestasi kerja karyawan, maka dapat dikemukakan beberapa hal yang merupakan kesimpulan dari penelitian ini, yaitu:

- 1. Hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan antara variabel stres terhadap variabel prestasi kerja karyawan (Y) secara simultan terbukti atau diterima. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis berganda yang menunjukkan niai signifikasi F yaitu 0.000<0.05 (alpha) dan nilai Adjusted R square yaitu sebesar 0,615. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel stres adalah 61,5% dan sisanya 38,5% dipengaruhi oleh variabel bebas lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, nilai Multiple R sebesar 0,513 yang berarti ada hubungan yang cukup kuat antara variabel bebas dari stres terhadap variabel terikat prestasi kerja karyawan (Y).
- 2. Hipotesis yang menyatakan bahwa salah satu dari variabel stres dari luar organisasi, stres dari dalam organisasi, stres dari kelompok dan stres dari dalam diri mempunyai pengaruh yang dominan terhadap prestasi kerja karyawan terbukti atau diterima. Variabel yang paling dominan atau paling berpengaruh adalah variabel stres dari luar organisasi (X₁) yang memiliki t_{hitung} terbesar yaitu 8,398.

- 3. Hasil regresi secara parsial pada variabel stres dari luar organisasi (X_1) , stres dari dalam organisasi (X2), stres dari kelompok (X3), dan stres dari dalam diri (X₄). Menyatakan masing-masing variabel memiliki pengaruh yang signifikan dan menunjukkan perubahan yang searah, artinya jika stres meningkat maka prestasi kerja juga akan meningkat. Hal ini, sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Higgins dalam Umar (2008: 45), bila karyawan tidak memiliki stres maka tantangan tidak ada dan akibatnya rendah. Semakin tinggi tingkat stres karena tantangan kerja juga bertambah, maka akan mengakibatkan prestasi kerja juga bertambah. Akan tetapi, jika stres sudah maksimal, tantangan yang bertambah tidak lagi dapat meningkatkan prestasi kerja, tetapi akan menurunkan prestasi kerjanya. Maka dapat disimpulkan bahwa pengendalian stres dari luar organisasi (X_1) , stres dari dalam organisasi (X_2) , stres dari kelompok (X_3) , dan stres dari dalam diri (X₄) pada Bank BTPN, Tbk Cabang Malang menjadi salah satu yang menentukan tinggi atau rendahnya prestasi kerja karyawan.
- 4. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Dina Anjarwati (2005) dengan judul "Stres dan Pengaruhnya Terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Malang)". Karena dalam penelitian ini ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara pengaruh stres dengan prestasi kerja karyawan. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan yang sama dengan hasil penelitian sekarang bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel stres terhadap variabel prestasi kerja karyawan (Y) secara simultan terbukti atau diterima. Akan tetapi, memiliki temuan

berbeda mengenai variabel dominan atau paling berpengaruh. Variabel dominan temuan peneliti sekarang yaitu variabel stres dari luar organisasi, sedangkan temuan penelitian Dina Anjarwati (2005) yaitu variabel stres pekerjaan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka saran yang dapat diajukan adalah:

- 1. Perusahaan perlu lebih mengendalikan tingkat stres yang dialami karyawan yang disebabkan stres dari luar organisasi, stres dari dalam organisasi, stres dari kelompok, dan stres dari dalam diri. Hal tersebut, dikarenakan dalam rangka untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan.
- 2. Variabel stres dari luar organisasi adalah variabel yang paling berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan, sehingga dalam hal ini perusahaan perlu memperhatikan penyebab stres karyawan yang berasal dari stres dari luar organisasi. Agar stres tidak sampai ke level yang tinggi dan dapat menurunkan prestasi kerja karyawan sehingga dalam hal ini perusahaan perlu meningkatkan perhatian kepada karyawannya melalui pendekatan organisasional seperti komunikasi organisasional, program kesejahteraan dengan memberi bantuan, atau memberikan fasilitas jaminan pemeliharaan kesehatan untuk karyawan dan keluarganya. Strategi tersebut akan menyebabkan karyawan bekerja dengan nyaman karena merasa mendapat perhatian dari perusahaan, serta adanya hubungan interpersonal yang sehat serta perawatan terhadap kondisi fisik dan mental para karyawan. Dengan begitu akan terjadi hubungan timbal balik yang positif dalam rangka meningkatkan prestasi kerja karyawan terhadap perusahaan.

- 3. Untuk mengurangi dampak negatif dari stres terhadap prestasi karyawan, usaha-usaha preventif untuk mencegah stres yang berlebihan seperti cara pembinaan karyawan yang sudah ada di Bank BTPN, Tbk Cabang Malang melalui bimbingan (Coaching) perlu ditingkatkan lagi. karena pembinaan karyawan merupakan kebutuhan yang tidak bisa diabaikan.
- 4. Dengan hasil penelitian yang beragam mengenai pengaruh stres terhadap prestasi kerja dalam studi ini peneliti hanya berhasil menerangkan 61,5% varians variabel tersebut, oleh karena itu, masih terbuka kesempatan bagi penelitian selanjutnya untuk mencari dan menemukan variabel-variabel lain yang secara bersama-sama dapat menjelaskan dengan lebih baik.



DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji. 2006. Psikologi Kerja. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ariffin R., Amirullah, dan Fauziah S. 2003. *Perilaku Organisasi*. Malang: Bayumedia.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dharma, A. 2003. Manajemen Supervisi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Flippo, Edwin, B. 1996. *Manajemen Personalia*, Edisi Keenam. Jakarta: Erlangga.
- Handoko, T. Hani. 2000. *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*, Edisi II, Yogyakarta: BPFE.
- Indriantoro, Nur, dan Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- Ivancevich, John M, Konopske, Robert, Dan Matteson. 2005. *Perilaku Dan Manajemen Organisasi*. Indonesia: Erlangga.
- Kreitner, Robert, dan Angelo Kinicki. 2005. *Perilaku Organisasi*, Edisi 5, Buku 2. Jakarta: Salemba Empat
- Maholtra, N. 2002. Basic Marketing Research Application to Contemporary Issues. Jakarta: Prentice Hall
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- -----, Anwar Prabu. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT. Rosda Karya.
- Muchlas, Makmuri. 2005. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Rivai, Veithhzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rivai, Veithzal, dan Mulyadi, Deddy. 2009. Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Robbinson, P Stephen. 2006. *Perilaku Organisasi. Edisi X.* Indonesia: Indeks.

Samsudin, H. Sadili. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: CV. Pustaka Setia.

Siagian, Sondang P. 2003. Manajemen Sumber daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Singarimbun, Masri. 1995. Metode Penelitian Survei. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES Indonesia (Anggota IKAPI).

Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.

Syarif, Rusli. 1987. Produktivitas, Bandung: Angkasa.

Umar, Husein. 2008. Desain Penelitian MSDM Dan Perilaku Karyawan. Jakarta: PT Raja Grafindo.

-----. 2008. Riset Sumber daya Manusia Dalam Organisasi. Jakarta: PT. Gramedia.



KUESIONER PENELITIAN SKRIPSI FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI UNIVERSITAS BRAWJAYA MALANG 2010

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi saya yang berjudul "Pengaruh Stres Terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Bank BTPN, Tbk Cabang Malang)", maka saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi daftar pertanyaan ini.

Penelitian ini diajukan untuk menempuh ujian Sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang. Keberhasilan dalam melakukan penelitian ini tidak lepas dari kesediaan dan kebijaksanaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab semua pertanyaan dengan lengkap.

Atas bantuan dan kesediaannya, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Dimas Prasetya

No Responden :.....(Diisi oleh Peneliti)

A. Identitas Responden

- 1. Divisi / Bagian
- 2. Jenis Kelamin
- 3. Umur
- 4. Tingkat Pendidikan Terakhir:
- 5. Lama Bekerja

B. Petunjuk Pengisian

- 1. Berilah tanda check (V) pada kolom yang sesuai dengan pilihan jawaban anda dengan ketentuan pilihan jawaban sebagai berikut:
 - a. SS : Sangat Setuju
 - b. S : Setuju
 - c. RR : Ragu-ragu
 - d. TS : Tidak Setuju
 - e. STS : Sangat Tidak Setuju
- 2. Pilihan hanya satu jawaban pada setiap pernyataan.

PERNYATAAN:

1. Stres (X)

A. Stres dari Luar Organisasi (X1)

No	Pernyataan	Jawaban			411	
	SOAWKIIIA	SS	S	RR	TS	STS
1	Kondisi kehidupan keluarga yang kurang harmonis membuat kondisi Anda menjadi tertekan dan tegang.			165		
2	Perilaku negatif anak-anak membuat kondisi Anda menjadi tertekan dan tegang.	BF	RA	w,		
3	Ada anggota keluarga yang meninggal, kecelakaan, atau terkena penyakit gawat membuat kondisi Anda menjadi tertekan dan tegang.) ~1		4,	

B. Stres dari Dalam Organisasi (X2)

No	Pernyataan		Jawaban			
		SS	S	RR	TS	STS
4	Adanya kebijaksanaan rotasi kerja (pergantian) di tempat kerja membuat kondisi Anda menjadi tertekan dan tegang.	部分				
5	Pembayaran yang tidak adil di tempat kerja membuat kondisi Anda menjadi tertekan dan tegang.	Û Â				
6	Sedikit kesempatan untuk kemajuan di tempat kerja membuat kondisi Anda menjadi tertekan dan tegang.					

BRAWIJAYA

C. Stres dari Kelompok (X3)

No	Pernyataan		Jawaban						
	AWUSTIAYSTAUL	SS	S	RR	TS	STS			
7	Kurangnya kerja sama tim antara karyawan membuat kondisi Anda menjadi tertekan dan tegang.				VE JN				
8	Adanya konflik antar individu dalam suatu kelompok membuat kondisi Anda menjadi tertekan dan tegang.	BF	34	A					
9	Kurangya dukungan sosial dari sesama karyawan membuat kondisi anda menjadi tertekan dan tegang.) ~		4/	4				

D. Stres dari Dalam Diri (X4)

No	Pernyataan		Jawaban			
		SS	S	RR	TS	STS
10	Tuntutan pekerjaan dapat membuat kondisi diri anda menjadi tertekan dan tegang.					
11	Kelebihan beban kerja dapat membuat kondisi diri anda menjadi tertekan dan tegang.					
12	Sering kali direlokasi untuk kemajuan karir dapat membuat kondisi diri anda menjadi tertekan dan tegang.					

2. Prestasi Kerja Karyawan (Y)

No	Pernyataan	Jawaban					
	LIAVA YA TINIZITUI	SS	S	RR	TS	STS	
13	Anda mampu menyelesaikan sejumlah pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan.				35 VE		
14	Jumlah hasil kerja Anda lebih banyak dibandingkan dengan rekan kerja lainnya.				K		
15	Jumlah hasil kerja Anda lebih banyak dibandingkan dengan waktu yang lalu.	BF	14	1/1		1	
16	Anda menyelesaikan pekerjaan dengan tepat sesuai yang telah ditentukaan.	/ ~			V		
17	Anda menyelesaikan pekerjaan dengan rapi.		1	5			
18	Anda menyelesaikan pekerjaan dengan teliti.						
19	Anda menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.						
20	Anda menyelesaikan pekerjaan dalam waktu cepat dibandingkan dengan karyawan setingkat.						
21	Anda menyelesaikan pekerjaan dalam waktu cepat dibandingkan dengan waktu yang lalu.	Ű Ý					

TERIMA KASIH

CURRICULUM VITAE

Nama : Dimas Prasetya

NIM : 0610323052

Tempat / Tanggal Lahir : Malang, 18 April 1986

Jenis Kelamin : Laki-laki

Alamat : Jl Puntadewa VIII/ 41, Malang

: Islam Agama

Telepon : 085649911881

Pendidikan

: SD Negeri Polehan 2 Malang Tamat tahun 1999 > Formal

SMP Negeri 2 Malang Tamat tahun 2002

SMA Taman Siswa Malang Tamat tahun 2005

D-I Komputer Aplikasi Bisnis Administrai Perkantoran dan

Ekspor-impor

Wearnes Education Center Tamat tahun 2006

Non Formal: Gelar Edukasi dan Aktualisasi Administrator 2006

Bussines On Camp 2006

Study Exercise Astra Internasional dan BEJ 2007

Pelatihan Pengembangan SDM 2008

Test Of English Foreign Language (TOEFL)

Management Economic Simulatian Exercise (MESE)

Pengalaman kerja : 2005 – 2006 PT. Industri Sandang Nusantara

Unit Patal Lawang

2009 – 2010 Bank BTPN, Tbk Cabang Malang