

**ANALISIS STRES KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK
MAYBANK INDONESIA TBK CABANG INDUK
TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

**VIVI PUTRI
NIM : 13612155**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2020**

**ANALISIS STRES KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK
MAYBANK INDONESIA TBK CABANG INDUK
TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi

Oleh

VIVI PUTRI

NIM : 13612155

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2020**

TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS STRES KERJA KARYAWAN PADA PT.
BANK MAYBANK INDONESIA TBK CABANG
INDUK TANJUNGPINANG**

Diajukan Kepada:

Panitia Komisi Ujian
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang

Oleh

Nama : Vivi Putri
NIM : 13612155

Menyetujui :

Pembimbing Pertama ,

Pembimbing Kedua,

Dwi Septi Haryani, S.T., M.M.
NIDN.1002078602 / Lektor

Sari Wahyunie, S.E., M.Ak. Ak. CA
NIDN.1023067001 / Lektor

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

Dwi Septi Haryani, S.T., M.M.
NIDN.1002078602 / Lektor

Skripsi Berjudul:
**ANALISIS STRES KERJA KARYAWAN PADA PT.
BANK MAYBANK INDONESIA TBK CABANG
INDUK TANJUNGPINANG**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

Nama : Vivi Putri
NIM : 13612155

Telah dipertahankan di depan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal
Dua Puluh Sembilan Bulan Januari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Dan
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Panitia Komisi Ujian

Ketua,

Sekretaris,

Dwi Septi Haryani, S.T., M.M.
NIDN.1002078602 / Lektor

Maryati, S.P., M.M.
NIDN.1007077101 / Asisten Ahli

Anggota,

Evita Sandra, S.Pd.Ek., M.M.
NIDN.1029127202 / Asisten Ahli

Tanjungpinang, 29 Januari 2020
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang,
Ketua,

Charly Marlinda, S.E., M.Ak., Ak., CA.
NIDN.1023067001 / Lektor

PERNYATAAN

Nama : Vivi Putri
NIRM : 1310099612155
Tahun Angkatan : 2013
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,11
Program Studi : Manajemen / Strata I (Satu)
Judul Skripsi : Analisis Stres Kerja Karyawan Pada PT. Bank
Maybank Indonesia Tbk Cabang Induk
Tanjungpinang.

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dari skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dengan tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata di kemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap diproses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, 29 Januari 2020

Penyusun,

VIVI PUTRI
NIM: 13612155

LEMBAR PERSEMBAHAN

Sujud Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa

Kupersembahkan hasil usahaku dan terima kasihku kepada :

Yang teristimewa Kedua orang tuaku tercinta

Ayahanda Musa Mazmuri dan Ibunda Yap Seng Kie

Yang selalu bersedia memberiku cinta dan kasih sayang tiada henti, mendidik, & membimbingku hingga dewasa, mengajarkanku untuk pantang menyerah, selalu bersabar & ikhlas, bersikap bijak & tidak emosional menghadapi masalah dalam hidup.

Ridho Tuhan adalah Ridho Orang Tua.

Terimakasih atas doa yang kalian panjatkan untuk kebaikan dan kebahagiaanku.

Untuk orang Terkasih Yang Selalu Setia Menemani dan Memberikan Motivasi Selama Penyelesaian Studiku, Sahabat-sahabatku, Rachmat Akbar H, Siska, Dhila, Rosna, Helna, dan kak Yona Serta rekan-rekan Mahasiswa Manajemen Pendidikan Tahun Ajaran 2013, Terimakasih telah memotivasi dan menjadi sahabat terbaik untukku.

Aku belajar, aku tegar, dan aku bersabar hingga saat ini aku berhasil.

MOTTO

“Jangan takut kalau hidupmu akan berakhir; takutlah kalau hidupmu tak pernah dimulai.”

Grace Hansen

“ Ketika kamu merasa lelah , Ingatlah bahwa perjuangan itu susah “

(Vivi Putri - 2020)

Sesungguhnya Doaku, Ibadahku, Hidup dan Matiku Hanya Untuk Tuhan Yang Maha Esa.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya Panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi saya yang berjudul **“Analisis Stres Kerja Karyawan Pada PT. Bank Maybank Indonesia. TBK Cabang Induk Tanjungpinang”**. yang disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada strata 1 program studi ekonomi Manajemen.

Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Ibu Charly Marlinda, SE. M. Ak. Ak. CA, selaku ketua STIE Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, SE., M.Si. Ak. CA selaku wakil ketua I STIE Pembangunan Tanjungpinang.
3. Sri Kurnia, SE. Ak. M.Si. CA selaku wakil ketua II STIE Pembangunan Tanjungpinang.
4. Bapak Imran Ilyas, M.M selaku wakil ketua III STIE Pembangunan Tanjungpinang.
5. Ibu Dwi Septi Haryani, S.T, M.M. selaku ketua prodi S1 Manajemen Tanjungpinang sekaligus pembimbing I yang telah turut membimbing penulis dan sabar selama mengerjakan skripsi ini.
6. Ibu Sari Wahyunie, S.E.,M. Ak. Ak. CA pembimbing II yang telah turut membimbing penulis selama mengerjakan skripsi ini.

7. Bapak, Ibu dosen dan karyawan/i Jurusan ekonomi Manajemen STIE Pembangunan Tanjungpinang.
8. Yang teristimewa buat kedua orangtua saya yang selalu mendoakan, memberi semangat dan dukungan baik secara moril dan materil tanpa henti-hentinya kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman mahasiswa/i angkatan 2013/2014 STIE Pembangunan Tanjungpinang, serta semua teman dan sahabat-sahabat saya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dan motivasi untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Bapak Rudy Santoso, selaku pimpinan PT. Bank Maybank Indonesia. TBK Cabang Induk Tanjungpinang yang telah memberikan motivasi dan juga kepada karyawan/i yang telah mendukung dan menyemangati saya hingga menyelesaikan skripsi ini.

Mudah – mudahan apa yang penulis tuangkan dalam skripsi ini dapat menambah informasi dan bermanfaat bagi semua pihak. Kritik dan saran yang membangun dan demi kesempurnaan penulis merupakan harapan yang besar bagi penulis. Demi kesempurnaan penulis skripsi, kritik dan saran yang membangun penulis harapkan dari pembaca.

Tanjungpinang, 29 Januari 2020

Penulis,

VIVI PUTRI
NIM 13612155

DAFTAR ISI

HAL

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN BIMBINGAN	
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN	
HALAMAN PENYATAAN	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
HALAMAN MOTTO	
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Kegunaan Penelitian	4
1.5.1 Kegunaan Ilmiah	5
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	5
1.6 Sistematika penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Tinjauan Teori	8
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	8
2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)	10

2.1.3	Stres Kerja	12
2.1.4	Sumber Stres Kerja.....	14
2.1.5	Gejala Stres Kerja	17
2.1.6	Jenis Stres Kerja	19
2.1.7	Cara Mengatasi Stres	19
2.1.8	Indikator Stres Kerja.....	21
2.2	Kerangka Pemikiran.....	22
2.3	Penelitian Terdahulu	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		27
3.1.	Metode Penelitian.....	27
3.2.	Jenis Penelitian	28
3.3.	Jenis Data	28
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.5.	Populasi dan Sampel.....	30
3.5.1	Populasi	30
3.5.2	Sampel.....	31
3.6.	Definisi Operasional Variabel.....	32
3.7.	Teknik Pengolahan Data	33
3.8.	Teknik Analisis Data	35
3.8.1	Uji Keabsahana Data	35
3.8.1.1	<i>Credibility</i>	36
3.8.1.2	<i>Transferability</i>	39
3.8.1.3	<i>Dependability</i>	39
3.8.1.4	<i>Confirmability</i>	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		41
4.1	Hasil Penelitian.....	41
4.1.1	Gambaran Umum PT. Maybank Indonesia.Tbk Cabang Induk Tanjungpinang.....	41
4.1.2	Visi Misi	43
4.1.3	Struktur Organisasi & Tugas karyawan PT. Maybank Indonesia.Tbk Cabang Induk Tanjungpinang	44

4.1.4	Reduksi Data	47
4.1.5	Penyajian Data	59
4.1.6	Penarikan Kesimpulan.....	62
4.2	Pembahasan	64
4.2.1	Stres Kerja Karyawan Pada PT. Bank Maybank Indonesia Tbk Cabang Tanjungpinang	65

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	67
5.2	Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

CURRICULUM VITAE

DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 3.1	Jumlah Populasi	31
Tabel 3.2	Tabel Defenisi Operasional.....	32
Tabel 4.1	Rekapitulasi hasil wawancara responden pada Indikator Tuntuan Tugas.....	49
Tabel 4.2	Rekapitulasi hasil wawancara responden pada Indikator Tuntutan Peran	51
Tabel 4.3	Rekapitulasi hasil wawancara responden pada Indikator Tuntutan Hubungan Pribadi	53
Tabel 4.4	Rekapitulasi hasil wawancara responden pada Indikator Struktur Organisasi.....	56
Tabel 4.5	Rekapitulasi hasil wawancara responden pada Indikator Kepemimpinan Organisasi.....	58
Tabel 4.6	Hasil Penyajian Data.....	59

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	22
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT. Maybank Indonesia Tbk Cabang Induk Tanjungpinang	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul Lampiran
Lampiran 1	: Pedoman Wawancara
Lampiran 2	: Hasil Wawancara
Lampiran 3	: Dokumentasi
Lampiran 4	: Surat Keterangan Objek Penelitian
Lampiran 5	: Plagiarisme

ABSTRAK

ANALISIS STRES KERJA KARYAWAN PADA PT. MAYBANK INDONESIA. TBK CABANG INDUK TANJUNGPINANG

Vivi Putri, 13612155. Manajemen. STIE Pembangunan Tanjungpinang.

Aping5886@yahoo.co.id

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana stress kerja karyawan pada PT.Maybank Indonesia.Tbk Cabang Induk Tanjungpinang. Data yang digunakan merupakan data primer dan data skunder yang diambil dari sejumlah karyawan pada PT.Maybank Indonesia.TBK Cabang Induk Tanjungpinang yang berjumlah 3 orang, dengan teknik pengambilan sampelnya, yaitu *purposive sampling*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif dengan objek pada PT.Maybank Indonesia.TBK Cabang Induk Tanjungpinang. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data wawancara terstruktur di perkuat dengan menggunakan metode keabsahan data.

Melakukan penarikan kesimpulan berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh langsung dari narasumbernya mengacu pada Teori Stress Kerja yang ada. Indikator yang digunakan sebagai acuan yaitu yang disampaikan oleh Robbins seperti : (1) Tuntutan Tugas; (2) Tuntutan Peran; (3) Tuntutan hubungan antar pribadi; (4) Struktur Organisasi; (5) Kepemimpinan Organisasi.

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa stress kerja pada karyawan PT.Maybank Indonesia. Tbk Cabang Induk Tanjungpinang. Memang terdapat stress karena adanya tuntutan tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang harus dikerjakan tepat waktu, serta target perusahaan yang harus dipenuhi dimana persaingan di dunia perbankan yang mulai pesat akan tetapi stress tersebut berpengaruh pada hal yang positif, karyawan menilai ini sebuah tantangan yang harus dihadapi dan diselesaikan dengan baik sehingga karyawan juga akan mendapatkan penilaian yang baik oleh atasan dan mendapatkan penghargaan dari kerja keras karyawan.

Kata Kunci : Stress Kerja

Dosen Pembimbing 1 : Dwi Septi Haryani, S.T., M.M
Dosen Pembimbing 2 : Sari Wahyunie, S.E., M.Ak. Ak. CA

ABSTRACT

EMPLOYEE STRESS ANALYSIS IN PT. MAYBANK INDONESIA TBK MAIN BRANCH OF TANJUNGPINANG

Vivi Putri, 13612155. Manajemen. STIE Pembangunan Tanjungpinang.

Aping5886@yahoo.co.id

This study aims to find out how the work stress of employees at PT.Maybank Indonesia. TBK Main Branch Tanjungpinang. The data used are primary data and secondary data taken from a number of employees at PT.Maybank Indonesia.TBK Tanjungpinang Branch, amounting to 3 people, with the sampling technique, namely purposive sampling.

The method used in this study is a descriptive qualitative analysis method with objects at PT.Maybank Indonesia. TBK Main Branch Tanjungpinang. Analysis of the data in this study using structured interview data analysis was strengthened by using data validity methods.

Making conclusions based on interviews obtained directly from the speakers referring to the existing Work Stress Theory. The indicators used as references are those submitted by Robbins such as: (1) Task Demands; (2) Role Demands; (3) Demands for interpersonal relations; (4) Organizational Structure; (5) Organizational Leadership.

From the results of research conducted it can be concluded that work stress on PT.Maybank Indonesia employees. Tbk Tanjung Pinang Main Branch. Indeed, there is stress due to the demands of the tasks and responsibilities of work that must be done on time, as well as company targets that must be met where competition in the banking world is starting to rapidly but the stress affects positive things, employees assess this as a challenge that must be faced and completed well so that employees will also get good ratings by superiors and get an award from the hard work of employees.

Keywords: Job Stress

Supervisor 1 : Dwi Septi Haryani, S.T., M.M
Supervisor 2 : Sari Wahyunie, S.E., M. Ak. Ak. CA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perubahan sosial kemasyarakatan khususnya yang berkaitan dengan perekonomian seperti lingkungan politik, ekonomi, sosial budaya, dan teknologi yang terus berkembang dengan cepat membuat organisasi harus senantiasa siaga dan cepat tanggap dan mengantisipasi setiap perubahan yang terjadi. Hal ini membawa pengaruh tidak hanya pada perusahaan dan pekerja, namun juga pada lingkungan perusahaan. Persaingan yang semakin ketat dalam dunia perbankan dalam hal ini dengan banyaknya pesaing membawa arus kompetisi yang tidak lagi hanya pada kompetisi harga dan bunga, melainkan juga pada *non-price competition*. Persaingan dalam kualitas ini akan memaksa dunia penyedia jasa perbankan menuju pada *Good Corporate Governance* (GCG). Di tengah kondisi tersebut, industri perbankan dituntut untuk dapat meningkatkan daya saingnya.

Stres dan konflik dapat terjadi dalam berbagai konteks khususnya dalam sebuah organisasi, misalnya di industri perbankan. Dengan rutinitas kerjanya yang padat dan bekerja dengan sistem cepat, menuntut karyawan untuk bekerja lebih cekatan di dalam industri perbankan. Kondisi seperti inilah yang kadang akan menuju konflik dan stres dalam bekerja karena dengan semakin banyaknya tugas yang diberikan membuat mereka kewalahan dalam menyelesaikan tugas tersebut, Oleh karena itu diperlukan solusi untuk menghadapi stress yang berlebihan.

Stres adalah suatu kondisi dinamik yang di dalamnya seorang individu dikonfrontasikan dengan suatu peluang (*opportunity*), kendala (*constraints*) atau tuntutan (*demands*) yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkannya dan hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti dan penting. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam lingkungan pekerjaan maupun diluar pekerjaan (Robbins, 2010). Karyawan yang mengalami stres akan menghadapi gejala negatif yang pada gilirannya berpengaruh terhadap prestasi kerjanya. Meskipun demikian, manajemen suatu organisasi terkadang belum memikirkan program penanggulangan stres, begitu juga dengan karyawan yang masih belum menyadari bahwa stres akibat pekerjaan dapat menyebabkan gangguan kesehatan, yang pada akhirnya akan mempengaruhi prestasi kerja.

PT. Bank Maybank Indonesia Tbk Cabang Induk Tanjungpinang merupakan salah satu bank di Tanjungpinang yang dituntut untuk terus meningkatkan daya saingnya melalui peningkatan kualitas manajemen. Peningkatan kualitas manajemen bank tidak terlepas dari kualitas sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Oleh karena itu, agar PT. Bank Maybank Indonesia Tbk Cabang Induk Tanjungpinang dapat lebih berkembang secara optimal, maka pemeliharaan hubungan yang berkelanjutan dan serasi dengan para karyawan menjadi sangat penting. Salah satu hal yang penting diperhatikan dalam pemeliharaan hubungan tersebut adalah mengenai penanggulangan stres para karyawan. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam lingkungan

pekerjaan maupun di luar pekerjaan. Alasan lain mengapa masalah stres yang berkaitan dengan organisasi perlu dikaji, diantaranya adalah masalah stres posisinya sangat penting dalam kaitannya dengan produktivitas kerja karyawan, selain dipengaruhi oleh faktor-faktor yang bersumber dari luar organisasi.

Beberapa hal utama yang dapat menyebabkan stress karyawan di Maybank adalah kondisi kerja yang selalu berada di bawah tekanan, tugas yang diberikan harus dikerjakan tepat waktu, harus memenuhi target perusahaan, terkadang jadwal kerja yang tidak berjalan dengan jadwal yang telah dibuat, terkadang jika sedang banyaknya nasabah karyawan harus lembur menyelesaikan pekerjaan, setiap kebijakan baru perusahaan yang membuat karyawan harus beradaptasi dan terkadang memberatkan karyawan misalnya dengan diharuskannya karyawan mencari nasabah dengan banyaknya persaingan dengan berbagai bank yang mulai banyak dan lebih unggul, terkadang terjadinya *human error* yang membuat kendala dalam menyelesaikan pekerjaan.

Mengingat besarnya pengaruh stres pada karyawan terhadap kinerjanya, pengelolaan terhadap stres itu sendiri harus mendapatkan perhatian dan kesungguhan dari manajemen perusahaan agar tujuan organisasi bisa lebih mudah dicapai. Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, terlihat jelas betapa pentingnya untuk menganalisis stres kerja karyawan, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul tentang **“Analisis Stres Kerja Karyawan Pada PT. Bank Maybank Indonesia Tbk Cabang Induk Tanjungpinang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah stres kerja karyawan pada PT. Bank Maybank Indonesia Tbk Cabang Induk Tanjungpinang?”

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan lebih terarah dan tidak menyimpang dari pembahasan yang ada, maka dalam penelitian ini peneliti akan membatasi pembahasan mengenai “analisis stres kerja karyawan pada PT. Bank Maybank Indonesia Tbk Cabang Induk Tanjungpinang” Mengingat banyaknya hal yang akan mempengaruhi kinerja. Adapun batasan meliputi:

1. Penelitian dilakukan PT. Bank Maybank Indonesia Tbk Cabang Induk Tanjungpinang
2. Objek yang diteliti adalah tentang “analisis stres kerja karyawan pada PT. Bank Maybank Indonesia Tbk Cabang Induk Tanjungpinang”

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan yaitu untuk mengetahui stres kerja karyawan PT. Bank Maybank Indonesia Tbk Cabang Induk Tanjungpinang.

1.5 Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat, baik secara langsung maupun tidak langsung untuk berbagai pihak terkait :

1.5.1 Kegunaan Ilmiah

1. Bagi peneliti, penelitian ini berguna untuk menyelesaikan studi kesarjanaan dengan menyelesaikan penelitian yang berkenaan dengan penelitian ini.
2. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya. Serta sebagai bahan untuk menambah wawasan pengetahuan pada penelitian dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai stres kerja.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan bisa mampu memberikan masukan :

1. Bagi Peneliti
Untuk menambah wawasan, ilmu pengetahuan dan pengalaman yang didapat oleh penulis selama menjalani perkuliahan dalam penelitian tentang stress kerja karyawan pada PT. Bank Maybank Indonesia Tbk Cabang Induk Tanjungpinang.
2. Bagi PT. Bank Maybank Indonesia Tbk Cabang Induk Tanjungpinang
Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam mencegah dan mengurangi terjadinya stress kerja di PT. Bank Maybank Indonesia Tbk Cabang Induk Tanjungpinang.
3. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang
Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan referensi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang khususnya dibidang ilmu manajemen sumber daya manusia.

4. Bagi Pembaca

Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau dikembangkan lebih lanjut, serta dijadikan sebagai bahan referensi terhadap peneliti yang sejenis.

1.6 Sistematika penulisan

Pada pembahasan usulan penelitian ini akan disusun didalam sistematika penulisannya kedalam lima bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisikan tentang latar belakang masalah atau fenomena yang mendasari penelitian ini, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka berisikan tentang kajian teori yang relevan atau berhubungan dengan topik penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yang dapat menjadi landasan teoritis dalam melakukan penelitian. Kerangka pemikiran dan penelitian terdahulu yang diikuti.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berisikan tentang Jenis penelitian, Jenis data, teknik pengumpulan data, Populasi dan sampling, Devinisi operasional variabel, Teknik pengolahan data dan Teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Membahas tentang hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan tentang dan pembahasan mengenai analisis loyalitas karyawan PT. Bank Maybank Indonesia Tbk Cabang Induk Tanjungpinang.

BAB V PENUTUP

Membahas tentang kesimpulan dan saran-saran penelitian yang menjadi masukan bagi PT. Bank Maybank Indonesia Tbk Cabang Induk Tanjungpinang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Definisi manajemen menurut (Marwansyah, 2014) manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial. Kemudian menurut Mangkunegara (Hamali, 2016) manajemen sumber daya manusia sebagai suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasi, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Schuler et al dalam (Sukmawati, 2015) Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi, dan menggunakan beberapa fungsi kegiatan untuk memastikan bahwa sumber daya manusia tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi dan masyarakat.

Manajemen sumber daya manusia merupakan proses yang mencakup evaluasi terhadap kebutuhan SDM, mendapatkan orang-orang untuk memenuhi

kebutuhan organisasi, dan mengoptimalkan pendayagunaan sumber daya yang penting tersebut dengan cara memberikan insentif dan penugasan yang tepat, agar sesuai dengan kebutuhan dan tujuan organisasi Menurut (Widodo, 2015). Menurut (Fahmi, 2016) Manajemen sumber daya manusia (human resources management) adalah serangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif.

Manajemen sebagai suatu seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, penyusunan dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu menurut Manulang (Ratminto, 2012). Sedangkan menurut Stoner dan Freeman (Safroni, 2012) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan semua sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Menurut (Schein, 2010) memberi definisi manajemen sebagai profesi.

Menurutnya manajemen merupakan suatu profesi yang dituntut untuk bekerja secara profesional, karakteristiknya adalah para profesional membuat keputusan berdasarkan prinsip-prinsip umum, para profesional mendapatkan status mereka karena mereka mencapai standar prestasi kerja tertentu, dan para profesional harus ditentukan suatu kode etik yang kuat. Dari beberapa definisi yang tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan usaha yang dilakukan secara bersama-sama untuk menentukan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (*planning*),

pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*).

2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (Hartatik, 2014) menyebutkan bahwa fungsi manajemen sumber daya manusia yaitu :

1. Perencanaan (*planning*) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian yang meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan.
2. Pengorganisasian (*organizing*) adalah kegiatan untuk mengorganisasikan semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi.
3. Pengarahan (*directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan agar mau bekerja dan berkerja efektif serta efisien dalam membantu perusahaan, organisasi, karyawan, dan masyarakat agar apa yang diarahkan dapat dilaksanakan dengan baik dan tercapai apa yang diinginkan oleh pemimpin atau atasan.
4. Pengendalian (*controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai rencana. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerja sama, pelaksanaan pekerjaan, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

Fungsi manajemen merupakan suatu elemen-elemen dasar yang akan selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer atau pemimpin dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan menurut (Edy, 2011). Fungsi manajemen sumber daya manusia yang dimaksud, sebagai berikut:

1. Perencanaan adalah kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien, dalam membantu terwujudnya tujuan.
2. Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dalam bentuk badan organisasi.
3. Pengarahan dan pengadaan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada pegawai, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Sedangkan pengadaan merupakan proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
4. Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan pegawai agar menaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana.
5. Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pegawai melalui pendidikan dan pelatihan.
6. Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung berupa uang atau barang kepada pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi.

7. Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan pegawai, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.
8. Pemeliharaan adalah kegiatan pemeliharaan atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.
9. Pemberhentian adalah putusan hubungan kerja seorang pegawai dari suatu organisasi.

2.1.3 Stres Kerja

Dalam bekerja hampir setiap orang mempunyai stres yang berkaitan dengan pekerjaan mereka. Stres adalah suatu kondisi dinamik yang di dalamnya seorang individu dikonfrontasikan dengan suatu peluang (*opportunity*), kendala (*constraints*) atau tuntutan (*demands*) yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkannya dan hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti dan penting. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam lingkungan pekerjaan maupun diluar pekerjaan (Robbins, 2010).

Stres kerja merupakan suatu tanggapan, penyesuaian, yang dilatar belakangi oleh perbedaan individu dan proses psikologis yang merupakan konsekuensi dari setiap tindakan dari *external* (lingkungan), situasi, dan peristiwa yang menetapkan permintaan psikologis atau fisik berlebihan kepada seseorang, *Ivancevish & Mattesondalam*.

Stres kerja merupakan kondisi *internal* dan *eksternal* yang memunculkan situasi yang penuh dengan tekanan dan gejalanya dialami oleh setiap orang yang tertekan menurut Ivanko (Hamali Arif, 2018).

Stres kerja di definisikan sebagai suatu reaksi psikologis dan fisik terhadap kondisi internal dan kecakapan adaptif individu yang bekerja terlalu berat, (Hamali Arif, 2018). Stres kerja merupakan suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang di luar batas kemampuannya sehingga apabila terus di biarkan berlarut-larut tanpa ada solusi akan berdampak pada kesehatannya (Irham F, 2017). Stres kerja merupakan suatu ketidakmampuan mengenai ancaman yang dihadapi oleh mental, fisik, emosional dan spiritual manusia yang pada suatu saat dapat mempengaruhi kesehatan fisik manusia tersebut (Palupi, 2010).

Stres adalah ketegangan atau tekanan emosional yang dialami seseorang yang sedang menghadapi tuntutan yang sangat besar atau kesempatan melakukan sebuah kegiatan penting, yang dalam pemenuhannya terdapat hambatan-hambatan dan ketidakpastian yang dapat memengaruhi emosi, pikiran dan kondisi fisik seseorang (Badeni, 2013).

Stres kerja tidak selalu membuahkan hasil yang buruk dalam kehidupan manusia. Menurut (V. dan D. M. Rivai, 2012) terdapat 2 jenis stress yaitu *distress* yang destruktif dan *eustress* yang merupakan kekuatan positif. Stres diperlukan untuk menghasilkan prestasi yang tinggi. Demikian pula sebaliknya stres kerja dapat menimbulkan efek yang negatif, namun pada umumnya gejala-gejala yang ditimbulkan oleh stres kerja memiliki lebih banyak dampak yang merugikan diri

pegawai maupun perusahaan. Dampak merugikan yang diakibatkan oleh stres disebut juga dengan *distress*.

Stres dalam berkerja pasti akan dialami setiap orang, berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa stres dapat dibagi menjadi dua ada stres yang akan menimbulkan dampak positif dan dampak negatif tetapi secara umum stres akan menimbulkan dampak negatif dalam diri seseorang, tetapi tergantung individu yang bisa memanfaatkan keadaan stresnya agar berdampak positif, agar menghindari dampak stres yang dapat memicu berbagai macam penyakit dan akibat-akibat lainnya dari stres.

2.1.4 Sumber Stres Kerja

Sumber Stres kerja dikenal dengan *job stressor* yang sangat beragam dan reaksinya beragam pula pada setiap orang. Berikut ini beberapa sumber stres kerja menurut Cooper dalam (V. Rivai, 2010) yaitu :

- a. Kondisi Kerja Kondisi kerja ini meliputi kondisi kerja *quantitative work overload*, *qualitative work overload*, *assembly line- hysteria* , pengambilan keputusan, kondisi fisik yang berbahaya, pembagian waktu kerja, dan kemajuan teknologi (*technostres*).

Pengertian dari masing-masing kondisi kerja tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) *Quantitative work overload*. *Work overload* (beban kerja yang berlebihan) biasanya terbagi dua, yaitu *quantitative* dan *qualitative overload*. *Quantitative overload* adalah ketika kerja fisik pegawai melebihi kemampuannya. Hal ini disebabkan karena pegawai harus

menyelesaikan pekerjaan yang sangat banyak dalam waktu yang singkat. *Qualitative overload* terjadi ketika pekerjaan yang harus dilakukan oleh pegawai terlalu sulit dan kompleks.

- 2) *Assembli line-hysteria*. Beban kerja yang kurang dapat terjadi karena pekerjaan yang harus dilakukan tidak menantang atau pegawai tidak lagi tertarik dan perhatian terhadap pekerjaannya.
- 3) Pengambilan keputusan dan tanggungjawab. Pengambilan keputusan yang akan berdampak pada perusahaan dan pegawai sering membuat seorang manajer menjadi tertekan. Terlebih lagi apabila pengambilan putusan itu juga menuntut tanggungjawabnya, kemungkinan peningkatan stres juga dapat terjadi.
- 4) Kondisi fisik yang berbahaya pekerjaan seperti SAR, Polisi, penjinak bom sering berhadapan dengan stres. Mereka harus siap menghadapi bahaya fisik sewaktu waktu.
- 5) Pembagian waktu kerja kadang-kadang mengganggu waktu hidup pegawai sehari-hari, misalnya pegawai yang memperoleh jatah jam kerja berganti-ganti. Hal seperti ini tidak selalu berlaku sama bagi setiap orang yang ada yang mudah menyesuaikan diri, tetapi ada yang sulit sehingga menimbulkan persoalan.
- 6) Stres karena kemajuan teknologi (*technostres*). *Technostres* adalah kondisi yang terjadi akibat ketidak mampuan individu atau organisasi menghadapi teknologi baru.

b. Ambiguitas Dalam Berperan

Kadang tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh perusahaan, sehingga ia bekerja tanpa arah yang jelas. Kondisi ini akan menjadi ancaman bagi pegawai yang berada pada masa karier tengah baya, karena harus berhadapan dengan ketidakpastian. Akibatnya dapat menurunkan kinerja, meningkatkan ketegangan dan keinginan keluar dari pekerjaan

c. Faktor Interpersonal Hubungan interpersonal

Dalam pekerjaan merupakan faktor penting untuk mencapai kepuasan kerja. Adanya dukungan sosial dari teman sekerja, pihak manajemen maupun keluarga diyakini dapat menghambat timbulnya stres. Dengan demikian perlu kepedulian dari pihak manajemen pada pegawai agar selalu tercipta hubungan yang harmonis.

d. Perkembangan Karier

Biasnya mempunyai berbagai harapan dalam kehidupan karier kerjanya, yang ditunjukkan pada pencapaian prestasi dan pemenuhan kebutuhan untuk mengaktualisasikan diri. Apabila perusahaan tidak memenuhi kebutuhan tersebut, misalnya : sistem promosi yang tidak jelas, pegawai akan merasa kehilangan harapan yang dapat menimbulkan gejala perilaku stres.

e. Struktur Organisasi Struktur

Organisasi berpotensi menimbulkan stres apabila diberlakukan secara kaku, pihak manajemen kurang memperdulikan inisiatif pegawai, tidak melibatkan pegawai dalam proses pengambilan keputusan dan tidak adanya dukungan bagi kreatifitas pegawai.

f. Hubungan antara pekerjaan dan rumah

Rumah adalah sebuah tempat yang nyaman yang memungkinkan membangun dan mengumpulkan semangat dari dalam diri individu untuk memenuhi kebutuhan luar. Ketika tekanan menyerang ketenangan seseorang, ini dapat memperkuat efek stres kerja. Kekurangan dukungan dari pasangan, konflik dalam rumah tangga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi stres dan karir.

2.1.5 Gejala Stres Kerja

Menurut (Hamali, 2016) perasaan tertekan dapat mengubah cara seseorang dalam merasakan, berfikir, dan bertindak. Gejala-gejala stres ditempat kerja meliputi, Gejala stres pada tingkat individu terdiri dari :

- a. Reaksi fisiologis, seperti masalah yang bertalian dengan punggung, rendahnya kekebalan tubuh, bisul perut, masalah jantung, hipertensi.
- b. Reaksi emosional, seperti gangguan tidur, depresi, rasa benci, dan mudah marah, hipokondria, kelelahan, masalah dalam rumah tangga, merasa terasing.
- c. Reaksi kognitif, seperti sulit berkonsentrasi, sulit mengingat sesuatu, sulit dalam mempelajari hal-hal baru, sulit dalam membuat keputusan.
- d. Reaksi tingkah laku, seperti penyalahgunaan obat-obatan, konsumsi rokok dan alkohol, dan perilaku yang merusak.

Gejala stres pada tingkat organisasi terdiri dari tingkat absensi karyawan, fluktuasi staf yang tinggi, masalah disiplin, kesalahan jadwal, gertakan-gertakan,

produktivitas rendah, kesalahan dan keselamatan kerja, biaya-biaya yang dinaikkan dari kompensasi karyawan atau perawatan kesehatan karyawan.

Kemudian menurut (Cooper dkk, 2014) membagi gejala stres kerja menjadi tiga yaitu :

1. Gejala fisik, gejala stres menyangkut fisik bisa mencakup: nafas memburu, mulut dan kerongkongan kering, tangan lembab, merasa panas, otot tegang, pencernaan terganggu, diare, sembelit, letih yang tak beralasan, sakit kepala, salah urat, gelisah.
2. Gejala-gejala dalam wujud perilaku, banyak gejala stres yang menjelma dalam wujud perilaku, mencakup:
 - a. Perasaan, berupa: bingung, cemas, dan sedih, jengkel, salah paham, tak berdaya, tak mampu berbuat apa-apa, gelisah, gagal, tak menarik, kehilangan semangat.
 - b. Kesulitan dalam: berkonsentrasi, berfikir jernih, membuat keputusan.
 - c. Hilangnya: kreatifitas, gairah dalam penampilan, minat terhadap orang lain.
3. Gejala-gejala di tempat kerja. Sebagian besar waktu bagi pegawai berada di tempat kerja, dan jika dalam keadaan stres, gejala gejala dapat mempengaruhi kita di tempat kerja, antara lain:
 - a. Kepuasan kerja rendah
 - b. Kinerja yang menurun
 - c. Semangat dan energi hilang
 - d. Komunikasi tidak lancar

- e. Pengambilan keputusan jelek
- f. Kreatifitas dan inovasi berkurang
- g. Bergulat pada tugas- tugas yang tidak produktif.

Banyaknya akibat atau gejala yang dirasakan jika pegawai mengalami stres baik itu gejala dari psikologis, fisiologis dan perilaku oleh karena itu perlunya untuk memperhatikan agar dapat menghindari stress yang berlebihan yang mengakibatkan hal-hal yang sudah dipaparkan diatas.

2.1.6 Jenis Stres Kerja

Menurut (V. dan D. M. Rivai, 2012) Jenis stres menjadi dua, yaitu :

- a. *Eustress*, yaitu hasil dari respon terhadap stress 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 respon terhadap stress yang bersifat tidak sehat, negatif, dan destruktif (bersifat merusak). Hal tersebut termasuk konsekuensi individu dan juga organisasi seperti penyakit kardiovaskular dan tingkat ketidakhadiran (*absenteeism*) yang tinggi, yang diasosiasikan dengan keadaan sakit, penurunan, dan kematian.

2.1.7 Cara Mengatasi Stres

(Sondang P. Siagian, 2016) menyatakan bahwa bagian kepegawaian harus membantu para karyawan untuk mengatasi stres yang dihadapinya. Berbagai langkah yang dapat diambil meliputi:

1. Merumuskan kebijaksanaan manajemen dalam membantu para karyawan menghadapi berbagai stres.
2. Menyampaikan kebijaksanaan tersebut kepada seluruh karyawan sehingga mereka mengetahui kepada siapa mereka dapat meminta bantuan dan dalam bentuk apa jika mereka menghadapi stres.
3. Melatih para manajer dengan tujuan agar mereka peka terhadap timbulnya gejala-gejala stres di kalangan para bawahannya dan dapat mengambil langkah-langkah tertentu sebelum stres itu berdampak negatif terhadap prestasi kerja para bawahannya itu.
4. Melatih para karyawan mengenali dan menghilangkan sumber-sumber stres.
5. Terus membuka jalur komunikasi dengan para karyawan sehingga mereka benar-benar di ikutsertakan untuk mengatasi stres yang dihadapinya.
6. Memantau terus menerus kegiatan organisasi sehingga kondisi yang dapat menjadi sumber stres dapat diidentifikasi dan dihilangkan secara dini.
7. Menyempurnakan rancang bangun tugas dan tata ruang kerja sedemikian rupa sehingga berbagai sumber stres yang berasal dari kondisi kerja.
8. Menyediakan jasa bantuan bagi para karyawan apabila mereka sempat menghadapi stres.

(Sondang P. Siagian, 2016) mengklasifikasikan strategi penanganan stres yang dapat ditempuh dalam dua kategori, yaitu pendekatan oleh karyawan itu sendiri dan pendekatan organisasional. Pendekatan individu dapat dikatakan bahwa orang pertama dan yang paling bertanggung jawab dalam menghadapi dan mengatasi stres adalah yang bersangkutan sendiri, strategi yang efektif untuk ditempuh

meliputi manajemen waktu, olahraga yang teratur, pelatihan rileks dan memperluas jaringan dukungan sosial. Adapun strategi yang dilakukan melalui pendekatan organisasional yang dikendalikan oleh manajemen harus dilakukan langkah-langkah tertentu seperti: Perbaikan proses seleksi dan penempatan, Penggunaan prinsip-prinsip penentuan tujuan secara realistis, Rancang bangun ulang pekerjaan, Pengambilan keputusan yang partisipatif, Proses komunikasi , Program kebugaran (kesejahteraan).

2.1.8 Indikator Stres Kerja

Menurut (Robbins, 2010) Stres adalah suatu kondisi dinamik yang di dalamnya seorang individu dikonfrontasikan dengan suatu peluang (*opportunity*), kendala (*constraints*) atau tuntutan (*demands*) yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkannya dan hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti dan penting. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam lingkungan pekerjaan maupun diluar pekerjaannya.

Menurut Robbins (KurniaWati ,Heriyanto, 2016) Indikator stres kerja yaitu sebagai berikut :

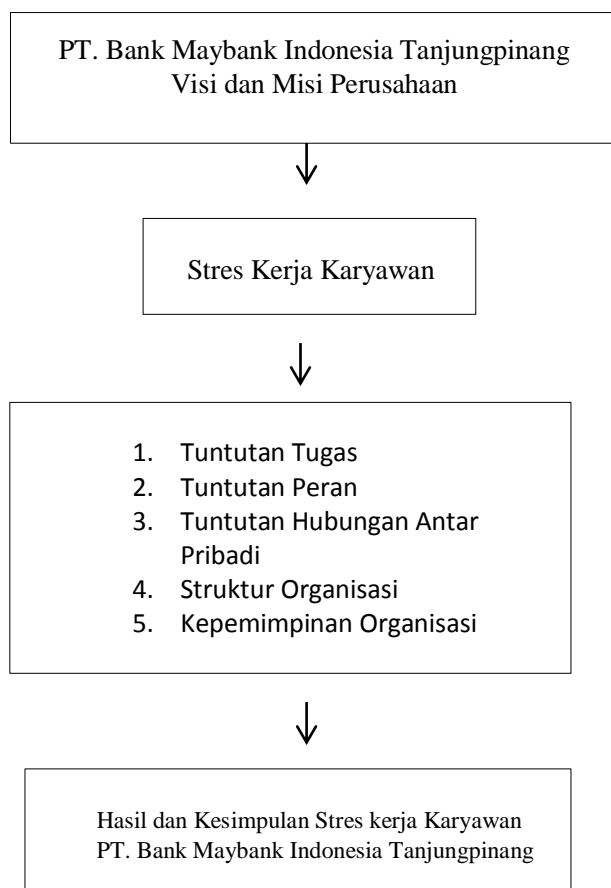
1. Tuntutan tugas, merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja letak fisik.
2. Tuntutan peran, berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang pekerja sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dikerjakan dalam suatu organisasi.
3. Tuntutan antar pribadi, merupakan tekanan yang diciptakan oleh pegawai.

4. Struktur organisasi, gambaran instansi yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya penjelasan mengenai jabatan, peran, wewenang dan tanggung jawab.
5. Kepemimpinan, beberapa pihak selaku pimpinan dalam gaya manajemen pada organisasi dapat membuat iklim organisasi yang melibatkan ketegangan, ketakutan dan kecemasan.

2.2 Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini, peneliti gambarkan dalam skema di bawah ini :

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber : Konsep yang dikembangkan untuk penelitian (2019)

2.3 Penelitian Terdahulu

(Rizwan, 2014) dengan judul *Investigasi Penyebab Stres Kerja: Studi di Sektor Perbankan Bahawalpur, Pakistan, dari University of Bahawalpur, Pakistan* dan dimuat didalam *International Journal of Learning & Development* ISSN 2164-4063. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan mengungkapkan bahwa stres kerja memiliki hubungan positif yang signifikan dengan variabel independen, konflik peran, kelebihan beban kerja dan bekerja konflik keluarga dan tidak memiliki hubungan dengan ambiguitas peran.

(Siti Rahmawati, 2013) mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Manajemen institusi Pertanian Bogor melakukan penelitian dengan judul “Analisis Stres Kerja Karyawan Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bogor”. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor penyebab stress kerja dan gejala stress karyawan, menganalisis tingkat stress kerja karyawan secara keseluruhan dan berdasarkan karakteristik, serta mengindetifikasi upaya penanggulangan stress kerja menurut persepsi karyawan dan menurut persepsi pihak manajemen pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bogor. Sampel adalah *non probability sampling* berupa *saturation sampling*. Dalam penelitian ini didapati hasil yang menunjukkan bahwa stresor kerja terdiri dari permintaan tugas, permintaan peran, permintaan interpersonal, struktur organisasi, kepemimpinan organisasi dan siklus hidup organisasi. Gejala-gejala stres terdiri dari fisiologi, psikologi dan perilaku. Tingkat stres kerja total karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bogor berada pada kategori rendah. Semua karakteristik karyawan. Manajemen T Bank Rakyat Indonesia (Persero)

Tbk Cabang Bogor telah berupaya mengatasi stres tetapi belum optimal dalam penerapannya.

Selanjutnya penelitian dengan judul Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja Pengaruhnya Terhadap Prestasi Pegawai Pada Biro Umum Setda Provinsi Sulawesi Utara, yang ditulis oleh (Roring, 2014) dimuat didalam Jurnal EMBA 1359 Vol.2 No.3 September 2014, ISSN 2303-1174. Hasil penelitian ini adalah menunjukkan secara simultan stres kerja dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Prestasi Kerja Pegawai pada Biro Umum Setda Provinsi Sulawesi Utara. Variabel yang signifikan berpengaruh adalah lingkungan kerja dengan nilai t yang paling besar. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Biro Umum dan Setda Provinsi Sulawesi Utara, sebaiknya memperhatikan lingkungan kerja bagi para pegawai, mengingat hasil penelitian menunjukkan lingkungan kerja memiliki koefisien yang rendah pada persepsi dari para pegawai karena semakin baik lingkungan kerja bagi para pegawai, maka prestasi kerja mereka akan semakin meningkat.

(Lubis, 2018) dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau, dengan judul Stres Dan Dampaknya Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil, yang dimuat didalam Eko dan Bisnis (*Riau Economics and Business Reviewe*) E.ISSN: 2614-123X Volume 9, Nomor 1, Maret 2018. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa Stres berpengaruh negative Terhadap Prestasi Kerja PNS. Pengaruh negative ini artinya adalah semakin menurunnya stress kerja seorang pegawai maka akan berpengaruh terhadap peningkatan prestasi kerja PNS tersebut.

Penelitian selanjutnya di tulis (Karim, 2013) dengan judul Stres Kerja Pengaruhnya Terhadap Prestasi Kerja Pada Karyawan Café Bambu Express Manado dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas SamRatulangi Manado dan dimuat dalam Jurnal EMBA 513 Vol.1 No.4 Desember 2013. Hasil penelitian ini adalah secara simultan faktor-faktor Stres kerja seperti konflik kerja, beban kerja, waktu kerja dan kepemimpinan secara bersama berpengaruh terhadap prestasi Kerja karyawan cafe Bambu express Manado. Variable yang signifikan berpengaruh adalah konflik kerja dengan nilai t yang paling besar. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa di cafe Bambu Express Manado konflik kerja antar karyawan cukup tinggi sehingga manajemen perlu mengupayakan menurunkan konflik diantara para karyawan untuk meningkatkan prestasi kerja.

Luar Negeri :

(A. Shanthi, 2016), Departemen Penelitian Bisnis Administrasi, Perguruan Tinggi Seni Pemerintah, Paramakudi melakukan penelitian dengan judul “Sebuah studi pada faktpr-faktor yang menyebabkan stres di antara karyawan di rumah sakit pribadi di Tamilnadu – penyedilikan empiris”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor utama yang menyebabkan stres untuk staf perawat di rumah sakit swasta. Studi adalah deskriptif , data primer dikumpulkan oleh peneliti dengan bantuan terstruktur kuesioner yang diberikan kepada staf perawat dari tiga rumah sakit swasta terkemuka di distrik Tiruchirappalli – Tamilnadu. 173 karyawan dari rumah sakit yang merupakan ukuran sampel. Hasil dari penelitian ini adalah faktor-faktor yang menyebabkan stres pada perawat di

rumah sakit swasta diidentifikasi seperti jam kerja yang tidak nyaman, kurangnya kejelasan peran dan ketidakadilan adalah beberapa alasan utama stres.

(Evans Frimpong-Manso, 2018), *University of Cape Coast dan University of Energy and Natural Resources*, Ghana melakukan penelitian dengan judul “Analisis kerja terkait stress pada kinerja kerja karyawan di *Mfantsiman Community Bank*, kawasan pusat Ghana”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memeriksa efek dari pekerjaan yang berhubungan dengan stres pada kinerja kerja karyawan di *Mfantsiman Community Bank (MCB)* di wilayah pusat Ghana. Studi dipekerjakan desain survei dekriptif. Populasi ini terdiri dari 19 staf manajemen, staf senior 68 dan 25 staf junior yang semua permanen staf Bank. Sampel untuk studi adalah 78, yang diperoleh secara acak dari enam cabang Bank yang juga dipilih yang berhubungan dengan stres yang disebabkan oleh banyak faktor yang meliputi kondisi kerja lembur bekerja, miskin, *underutilization* keahlian dan hubungan miskin rekan kerja.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data tujuan serta kegunaan pada aspek yang dikaji dan diteliti. Berdasarkan hal tersebut, terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu: cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan (Sugiyono, 2016), Cara ilmiah ini berarti kegiatan-kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu *rasional, empiris* dan *sistematis*. *Rasional* berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. *Empiris* berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga yang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. *Sistematis* artinya proses yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

Berdasarkan uraian dapat dikemukakan disini bahwa, metode penelitian manajemen dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dan dikembangkan suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengadaptasi masalah dalam bidang manajemen (Sugiyono, 2016).

3.2. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. (Moleong, 2017) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dari fenomena yang terjadi. Lebih lanjut (Moleong, 2017) mengemukakan bahwa penelitian deskriptif menekankan pada data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Pengambilan sampel atau sumber data pada penelitian ini dilakukan secara *purposive sampling*. Hasil dari penelitian ini hanya mendeskripsikan atau mengkonstruksikan wawancara-wawancara mendalam terhadap subjek penelitian sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai analisa stress kerja pada karyawan PT. Bank Maybank Indonesia Tbk Cabang Induk Tanjungpinang.

3.3 Jenis Data

Sumber data adalah tempat data diperoleh dengan menggunakan metode tertentu baik berupa manusia, ataupun dokumen-dokumen. Menurut (Moleong, 2017), pencatatan sumber data melalui wawancara atau pengamatan merupakan hasil gabungan dari kegiatan melihat, mendengar, dan bertanya. Pada penelitian kualitatif, kegiatan-kegiatan ini dilakukan secara sadar, terarah dan senantiasa bertujuan memperoleh suatu informasi yang diperlukan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari dua sumber data antara lain:

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

1. Data primer menurut Soeratno dan Arsyad (Eko Putro Widoyoko, 2012) mendefinisikan dua primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh organisasi yang menerbitkan atau menggunakannya. Sedangkan menurut Soeratno dan Arsyad (Sunyoto, 2011) data primer adalah data yang diperoleh oleh secara langsung oleh objek penelitian meliputi karakteristik responden dan persepsi responden terhadap variabel penelitian. Data primer ini diperoleh dengan menjawab wawancara sesuai dengan variable penelitian, hasil observasi terhadap suatu benda atau kejadian atau pengamatan.

Data primer diperoleh langsung dari responden melalui wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara dan daftar pertanyaan yang berkaitan dengan masalah penelitian. Dalam proses ini penulis ditujukan kepada informan yang telah ditetapkan oleh peneliti yakni kepada pimpinan dan karyawan pada PT. Bank Maybank Indonesia Tbk Cabang Induk Tanjungpinang.

2. Data sekunder menurut Soeratno dan Arsyad (Sunyoto, 2011) adalah data yang diterbitkan yang digunakan organisasi akan digunakan untuk pengolahan, data sekunder ini penulis peroleh dalam bentuk dokumen maupun meliputi data tentang struktur organisasi, sejarah berdirinya perusahaan, pembagian tugas dan nilai-nilai yang penulis perlukan dalam penulisan ini. Data skunder adalah data pendukung untuk melengkapi data primer yang menunjang keberhasilan penelitian, seperti dokumen-dokumen dari PT. Bank Maybank Indonesia Tbk Cabang Induk Tanjungpinang.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dengan melakukan peninjauan secara langsung untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir. Penelitian ini dilakukan terhadap kegiatan dari seluruh objek penelitian yang meliputi :

1. Wawancara

Penulis melakukan wawancara langsung dengan karyawan pada PT. Bank Maybank Indonesia Tbk Cabang Induk Tanjungpinang untuk memperoleh keterangan informasi data dan pendapat yang dibutuhkan serta gambaran yang lebih jelas tentang masalah yang sedang diteliti oleh penulis, khususnya dengan yang memiliki jabatan sebagai key informan.

2. Dokumentasi

Dokumentasi yang digunakan sebagai penunjang penelitian penulis, dimana dalam dokumentasi ini dapat melihat, mengabadikan gambar dilokasi penelitian. Berfungsi sebagai bukti penunjang terhadap data data yang telah didapat namun masih membutuhkan pembuktian langsung. Dokumen yang akan digunakan diantaranya adalah data data dokumen guru sebagai referensi untuk menilai tingkat stress kerja yang dihadapi.

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Menurut (Anwar, 2014) populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan.

Kumpulan elemen itu menunjukkan jumlah, sedangkan ciri-ciri tertentu menunjukkan karakteristik dari kumpulan tersebut.

Populasi penelitian adalah pegawai yang berjumlah 21 orang yang terdiri dari 1 orang Kepala Cabang, 1 orang *Credit*, 2 orang *Marketing*, 1 orang *Service Manager*, 1 orang *Operation Manager*, 1 orang *Head Customer Service*, 1 orang *Head Teller*, 1 orang *Kriling*, 1 orang Taksasi, 1 orang Legal, 1 orang *IT*, 3 orang *Teller*, 2 orang *Customer Service*, 5 orang *Support Operation*. Berikut table populasi pada PT. Bank Maybank Indonesia. Tbk Cabang Induk Tanjungpinang:

Tabel 3.1
Jumlah Populasi
PT. Bank Maybank Indonesia. Tbk Cabang Induk Tanjungpinang.

No	Jabatan	Jumlah
1.	Kepala Cabang	1 Orang
2.	<i>Credit</i>	1 Orang
3.	<i>Marketing</i>	2 Orang
4.	<i>Service Manager</i>	1 Orang
5.	<i>Operation Manager</i>	1 Orang
6.	<i>Head Customer Service</i>	1 Orang
7.	<i>Head Teller</i>	1 Orang
8.	<i>Kriling</i>	1 Orang
9.	Taksasi	1 Orang
10.	Legal	1 Orang
11.	<i>IT</i>	1 Orang
12.	<i>Teller</i>	3 Orang
13.	<i>Customer Service</i>	2 Orang
14.	<i>Support Operation</i>	5 Orang
Jumlah		22 Orang

Sumber : Data diolah Tahun 2019

3.5.2 Sampel

Menurut (Anwar, 2014) Sampel adalah bagian dari elemen-elemen populasi yang terpilih sedangkan cara untuk memilih atau menyeleksi disebut *sampling*. Sampel yang digunakan peneliti ini adalah *purposive sampling* yaitu teknik

pengumpulan data jumlah responden ditentukan berdasarkan kebutuhan data yang diinginkan (Sugiyono, 2013).

Dengan menggunakan purposive sampling, peneliti mengambil 3 orang karyawan untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini yaitu 1 orang kepala cabang/atasan, 1 orang *Head Customer Service*, dan 1 orang *Head Teller*.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Menurut Creswell dalam (Sugiyono, 2014) definisi operasional adalah spesifikasi bagaimana suatu variable yang akan diteliti didefinisikan secara operasional dan diukur. Dalam penelitian ini, definisi operasional variable adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2
Tabel Defenisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
1.	Stress Kerja (<i>Stressor</i>)	Menurut (Robbins, 2010) Stres adalah suatu kondisi dinamik yang di dalamnya seorang individu dikonfrontasikan dengan suatu peluang (<i>opportunity</i>), kendala (<i>constraints</i>) atau tuntutan (<i>demands</i>) yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkannya dan hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti dan penting. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya	a. Tuntutan tugas b. Tuntutan peran c. Tuntutan hubungan antarpribadi d. Struktur organisasi e. Kepemimpinan organisasi Menurut Robbins (KurniaWati ,Heriyanto, 2016)

		berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam lingkungan pekerjaan maupun diluar pekerjaan	
--	--	---	--

Sumber : Data Penelitian yang sudah diolah 2019

3.7 Teknik Pengolahan Data

Analisis data kualitatif dilakukan apabila data empiris yang diperoleh adalah data kualitatif berupa kumpulan berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka serta tidak dapat disusun dalam kategori-kategori/struktur klasifikasi. Data bisa saja dikumpulkan dalam aneka macam cara (observasi, wawancara, intisari dokumen, pita rekaman) dan biasanya diproses terlebih dahulu sebelum siap digunakan (melalui pencatatan, pengetikan, penyuntingan, atau alih-tulis), tetapi analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang biasanya disusun ke dalam teks yang diperluas, dan tidak menggunakan perhitungan matematis atau statistika sebagai alat bantu analisis.

Menurut Miles dan Huberman, kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Terjadi secara bersamaan berarti reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi sebagai sesuatu yang saling jalin menjalin merupakan proses siklus dan interaksi pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar yang membangun wawasan umum yang disebut “analisis” (Ulber, 2012). Teknik analisis data yang digunakan

dalam penelitian kualitatif mencakup transkrip hasil wawancara, reduksi data, analisis, interpretasi data dan triangulasi.

Dari hasil analisis data yang kemudian dapat ditarik kesimpulan. berikut ini adalah teknik analisis data menurut Miles dan Huberman (Herdiansyah, 2010).

1. Reduksi Data, yaitu sebagai merangkum memilih hal-hal yang pokok memfokuskan pada hal yang penting. Dicari tema dan polanya dalam penelitian ini yang dilakukan pertama oleh peneliti dalam menganalisis data adalah dengan reduksi data, dengan demikian data yang telah direduksi oleh peneliti dapat memberikan gambaran yang jelas bagaimana stres kerja pada PT. Bank Maybank Indonesia Tbk Cabang Induk Tanjungpinang.
2. Penyajian data, yaitu kumpulan dari informasi yang tersusun secara sistematis dan memberikan kemungkinan adanya sebuah penarikan kesimpulan dan pengambilan suatu tindakan atau hasil penelitian. Dari teknik mereduksi data, maka langkah selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti yaitu penyajian data. Melalui penyajian data, maka data terorganisasikan tersusun dalam pola hubungan, sehingga mudah dipahami.
3. Menarik Kesimpulan, yaitu sebuah jalinan keterkaitan pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data yang membentuk suatu wawasan umum yang disebut dengan analisis. Dari teknik analisis data yang terakhir, yaitu peneliti menggunakan penarikan kesimpulan yang dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian agar dalam menganalisis data penelitian mendapatkan suatu kesimpulan yang jelas dan mudah dipahami.

3.8 Teknik Analisis Data

Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif (Moleong, 2017).

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility, transferability, dependability, dan confirmability* (Sugiyono, 2013). Agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan.

3.8.1 Uji Keabsahana Data

Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif (Moleong, 2012). Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility, transferability, dependability* dan *confirmability* (Sugiyono, 2016).

3.8.1.1 Uji Kredibilitas (*Credibility*)

Uji *credibility* (kredibilitas) atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah dilakukan.

1. Perpanjangan Pengamatan, dapat meningkatkan kredibilitas/ kepercayaan data. Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang ditemui maupun sumber data yang lebih baru. Perpanjangan pengamatan berarti hubungan antara peneliti dengan sumber akan semakin terjalin, semakin akrab, semakin terbuka, saling timbul kepercayaan, sehingga informasi yang diperoleh semakin banyak dan lengkap. Perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh. Data yang diperoleh setelah dicek kembali ke lapangan benar atau tidak, ada perubahan atau masih tetap. Setelah di cek kembali ke lapangan data yang telah diperoleh sudah dapat dipertanggungjawabkan/benar berarti kredibel, maka perpanjangan pengamatan perlu diakhiri
2. Meningkatkan kecermatan dalam penelitian, atau ketekunan secara berkelanjutan maka kepastian data dan urutan kronologis peristiwa dapat dicatat atau direkam dengan baik, sistematis. Meningkatkan kecermatan merupakan salah satu cara mengontrol/mengecek pekerjaan apakah data yang telah dikumpulkan, dibuat, dan disajikan sudah benar atau belum. Untuk meningkatkan ketekunan peneliti dapat dilakukan dengan cara membaca berbagai referensi, buku, hasil penelitian terdahulu, dan dokumen-dokumen

terkait dengan membandingkan hasil penelitian yang telah diperoleh. Dengan cara demikian, maka peneliti akan semakin cermat dalam membuat laporan yang pada akhirnya laporan yang dibuat akan semakin berkualitas.

3. Triangulasi, Wiliam Wiersma (1986) mengatakan triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu (Sugiyono, 2016).

- a. Triangulasi Sumber

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (member check) dengan tiga sumber data (Sugiyono, 2016).

- b. Triangulasi Teknik

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya untuk mengecek data bisa melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar (Sugiyono, 2016).

c. Triangulasi Waktu

Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, akan memberikan data lebih valid sehingga lebih kredibel. Selanjutnya dapat dilakukan dengan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya (Sugiyono, 2016).

4. Analisis Kasus Negatif, melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti masih mendapatkan data-data yang bertentangan dengan data yang ditemukan, maka peneliti mungkin akan mengubah temuannya (Sugiyono, 2016)
5. Menggunakan Bahan Referensi , yang dimaksud referensi adalah pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Dalam laporan penelitian, sebaiknya data-data yang dikemukakan perlu dilengkapi dengan foto-foto atau dokumen autentik, sehingga menjadi lebih dapat dipercaya (Sugiyono, 2016).
6. Mengadakan *Member Check*, tujuan membercheck adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Jadi tujuan membercheck adalah agar informasi yang diperoleh

dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan (Sugiyono, 2016).

3.8.1.2 *Transferability*

Transferability merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif atas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana sampel tersebut diambil (Sugiyono, 2016). Pertanyaan yang berkaitan dengan nilai transfer sampai saat ini masih dapat diterapkan/dipakai dalam situasi lain. Bagi peneliti nilai transfer sangat bergantung pada si pemakai, sehingga ketika penelitian dapat digunakan dalam konteks yang berbeda di situasi sosial yang berbeda validitas nilai transfer masih dapat dipertanggungjawabkan.

3.8.1.3 *Dependability*

Dependability Reliabilitas atau penelitian yang dapat dipercaya, dengan kata lain beberapa percobaan yang dilakukan selalu mendapatkan hasil yang sama. Penelitian yang *Dependability* atau reliabilitas adalah penelitian apabila penelitian yang dilakukan oleh orang lain dengan proses penelitian yang sama akan memperoleh hasil yang sama pula. Pengujian *dependability* dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Dengan cara auditor yang independen atau pembimbing yang independen mengaudit keseluruhan aktivitas yang dilakukan peneliti dalam melaksanakan penelitian.

Misalnya bisa dimulai ketika bagaimana peneliti mulai menentukan masalah, terjun ke lapangan, memilih sumber data, melaksanakan analisis

data, melakukan uji keabsahan data, sampai pada pembuatan laporan hasil pengamatan.

3.7.1.4 *Confirmability*

Objektivitas pengujian kualitatif disebut juga dengan uji *Confirmability* penelitian. Penelitian bisa dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati oleh lebih banyak orang. Penelitian kualitatif uji *Confirmability* berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*.

Validitas atau keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh oleh penelitian dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang telah disajikan dapat dipertanggungjawabkan.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Shanthi, D. S. D. B. (2016). A study on factors causing stress among employees in Private Hospitals in Tamilnadu - An empirical investigation. *Business and Management*, 18(7), 13–17.
- Anwar, S. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Badeni. (2013). *Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Cooper dkk. (2014). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Edy, S. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Eko Putro Widoyoko. (2012). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Evans Frimpong-Manso, M. O.-K. (2018). An Analysis of Work Related Stress on Employees' Job Performance at Mfantsiman Community Bank, Central Region of Ghana. *International Journal of Humanities and Social Science*, 8(7), 107–115.
- Fahmi, I. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi* (M.A Djalil, ed.). Bandung: Alfabeta.
- Hamali, A. . (2016). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia* (1st ed.). Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Hamali Arif. (2018). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia* (2nd ed.). Jakarta: CAPS.
- Hartatik, P. I. (2014). *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Jogjakarta: Suka

Buku.

Herdiansyah, H. (2010). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Salemba Empat.

Irham F. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi* (2nd ed.; D.A Muslim, ed.). Bandung: Alfabeta.CV.

Karim, N. (2013). Stres Kerja Pengaruhnya Terhadap Prestasi Kerja Pada Karyawan Café Bambu Express Manado. *Emba*, 1(4), 513–522.

KurniaWati ,Heriyanto, D. (2016). Analisis Perbedaan Gender Terhadap Stres Kerja Pada Aparatur Sipil Negara (Asn) Dilingkungan Kecamatan Banyuasiniii Pangkalan Balai. *Manajemen*, 2(2), 1–15.

Lubis, K. S. (2018). Stres Dan Dampaknya Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 39–43.

Marwansyah. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (2nd ed.). Bandung: Alfabeta.

Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. bandung: Remaja Rosdakarya.

Palupi, W. (2010). *Manajemen Stres*. Jakarta: Gramedia.

Ratminto, M. A. &. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rivai, V. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

Rivai, V. dan D. M. (2012). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi* (3rd ed.).

Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Rizwan, M. (2014). Investigating the Causes of Job Stress: A Study on Banking Sector of Bahawalpur, Pakistan. *Learning & Development*, 4(2), 227–241.

Robbins, Stephen P. (2010). *Organizational Behavior* (13th ed.). New Jersey: Pearson Education Limited.

Roring, M. Y. (2014). Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja Pengaruhnya Terhadap Prestasi Pegawai Pada Biro Umum Setda Provinsi Sulawesi Utara. *EMBA*, 2(2), 1359–1368.

Safroni. (2012). *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Yogyakarta: Aditya Media.

Schein, E. H. (2010). *Organizational Culture and Leadership*. San Francisco: Jossey Bass.

Siti Rahmawati. (2013). Analisis Stres Kerja Karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bogor. *Manajemen*.

Sondang P. Siagian. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (1st ed.). Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Alfabet.

Sukmawati, M. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Haerani, ed.). Makassar: CV.Sah Media.

Sunyoto, D. (2011). *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Jakarta: CAPS.

Ulber, S. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Widodo, S. E. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*.
Yogjakarta: Pustaka belajar.

CURRICULUM VITAE



Nama : Vivi Putri
Tempat, Tgl Lahir : Tanjungpinang, 12 Juli 1994
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Kristen
Kewarganegaraan : Indonesia
Status : Belum Menikah
Alamat Sekarang : Jl. Bintang No. 5 Tanjungpinang
Telephone : 082167315886
Email : Aping5886@yahoo.com
Pendidikan : SD BINTAN TANJUNGPINANG
SMP HANGTUAH TANJUNGPINANG
SMA NEGERI 5 TANJUNGPINANG
STIE PEMBANGUNAN TANJUNGPINANG