

**ANALISIS STRES KERJA KARYAWAN BANK SINARMAS
TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

MUHAMMAD ANDRIT SEPTIADY

NIM : 15612069



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

**ANALISIS STRES KERJA KARYAWAN BANK SINARMAS
TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

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

Oleh

MUHAMMAD ANDRIT SEPTIADY

NIM : 15612069

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN



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

TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI
ANALISIS STRES KERJA KARYAWAN BANK SINARMAS
TANJUNGPINANG

Diajukan Kepada

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

Oleh

MUHAMMAD ANDRIT SEPTIADY
NIM : 15612069

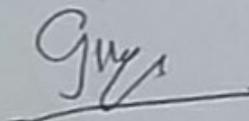
Menyetujui :

Pembimbing Pertama,



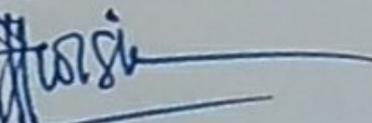
Evita Sandra, S.Pd., M.M.
NIDN.1029127202/Asisten Ahli

Pembimbing Kedua,



Surya Kusumah, S.Si., M.Eng
NIDN.1022038001/Lektor

Mengetahui,
Ketua Program Studi,



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

Skripsi Berjudul
**ANALISIS STRES KERJA KARYAWAN BANK SINARMAS
TANJUNGPINANG**

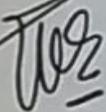
Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

MUHAMMAD ANDRIT SEPTIADY
NIM : 15612069

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

Panitia Komisi Ujian

Ketua,



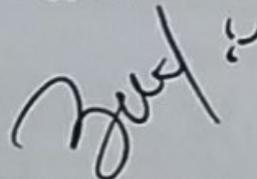
Evita Sandra, S.Pd., M.M.
NIDN.1029127202/Asisten Ahli

Sekretaris,



Risnawati, S.Sos., M.M.
NIDN.1025118803/Asisten Ahli

Anggota,



Betty Leindarita, S.E., M.M.
NIDN.1030087301/Asisten Ahli

Tanjungpinang, 17 Januari 2020
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang

Ketua,



Charly Marlinda, S.E., M.Ak.Ak. CA.
NIDN.1029127801/Lektor

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Andrit Septiady
NIM : 15612069
Tahun Angkatan : 2015
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,08
Program Studi / Jenjang : Manajemen / Strata I
Judul Skripsi : Analisis Stres Kerja Karyawan Bank Sinarmas
Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dari skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya 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, Januari 2020

Penyusun



MUHAMMAD ANDRIT SEPTIADY

NIM: 15612069

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucapkan syukur atas kehadiran Allah SWT

*Skripsi ini ku persembahkan kepada
Kedua orang tuaku Bapak Darfiet dan Ibu Aini yang senantiasa
mendidik, membesarkan, mendo'akan, mendukung, dan
membahagiakanku dengan penuh kasih sayang sampai saat ini.*

*Adikku Milla Hanifa Gusdiani yang selalu membantu, memberikan
motivasi, serta menemaniku dalam keadaan apapun.*

*Orang-orang yang ku sayangi dan semua rekan-rekan yang senantiasa
memberikan motivasi, do'a, dan membantu hingga skripsi ini dapat
terselesaikan dengan baik.*

Terimakasih atas semua yang telah kalian berikan kepada penulis

STIE Pembangunan Tanjungpinang

HALAMAN MOTTO

“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari satu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain, hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”

(Q.S. Al-Insyirah: 6-8)

“Kesempatan dan peluang tidak tercipta begitu saja. Kamu yang menciptakannya.”

(Chris Grosser)

“Jangan Pernah merasa tidak bisa terhadap suatu hal sebelum anda mencobanya.”

(M. Andrit Septiady)

“Mulailah dari mana Anda berada. Gunakan apa yang Anda miliki. Lakukan apa yang Anda bisa.”

(Artur Ashe)

“Banyak kegagalan hidup yang terjadi karena orang-orang tidak menyadari seberapa dekat kesuksesan mereka saat mereka menyerah..”

(Thomas A. Edison)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil'alamin puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Stres Kerja Karyawan Bank Sinarmas Tanjungpinang”** tepat pada waktunya, yang merupakan salah satu syarat bagi penulis untuk menyelesaikan studi pada program Strata 1 Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.

Selama penyusunan skripsi ini penulis telah banyak mendapat dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak sebagai berikut:

1. Ibu Charly Marlinda, S.E., M.Ak.Ak. CA, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, SE., M.Si., Ak. CA, selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Sri Kurnia, S.E., M.Si., Ak. CA selaku Wakil Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
4. Bapak Imran Ilyas, M.M. selaku Jabatan Struktural Plt. Wakil Ketua III Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
5. Ibu Dwi Septi Haryani, S.T., M.M. selaku Jabatan Struktural Plt Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
6. Ibu Evita Sandra, S.Pd. M.M. selaku dosen pembimbing I yang telah turut membimbing, memberi koreksi serta saran dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
7. Bapak Surya Kusuma, S.Si., M.Eng. selaku dosen pembimbing II yang telah turut membimbing, memberi koreksi serta saran dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

8. Bapak Francis Joni, S.E., selaku Kepala Operasional Bank Sinarmas Tanjungpinang yang telah memberikan kesempatan dan izin pada penulis untuk melakukan penelitian skripsi ini.
9. Seluruh dosen dan pegawai di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan kegiatan akademik.
10. Kedua orang tua penulis, Bapak Darfiet dan Ibu Aini tercinta yang tiada hentinya memberikan dukungan dan do'a sehingga skripsi ini dapat [selesai.
11. Adik penulis, Milla Hanifa Gusdiani yang telah menemani dan memberikan motivasi hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada teman-teman Manajemen Pagi 2 yang senantiasa berjuang bersama-sama, memberikan nasehat, dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu oleh penulis yang telah memberikan dorongan serta bantuan selama penyusunan skripsi.

Semoga segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dicatat sebagai amal yang baik, aamiin.

Akhir kata penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan semoga apa terkandung didalam penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Tanjungpinang, Desember 2019
Penulis

MUHAMMAD ANDRIT SEPTIADY
NIM. 15612069

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN BIMBINGAN	
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN	
HALAMAN PERNYATAAN	
HALAMAN MOTTO	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.4.1 Kegunaan Ilmiah.....	6
1.4.2 Kegunaan Praktis	7
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Tinjauan Teori.....	9
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	9
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	9

2.1.1.2	Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.1.1.3	Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	13
2.1.2	Stres Kerja.....	14
2.1.2.1	Pengertian Stres Kerja.....	14
2.1.2.2	Faktor Stres Kerja	16
2.1.2.3	Sifat Dasar Stres.....	19
2.1.2.4	Sumber Stres Kerja	20
2.1.2.5	Jenis-jenis Stres Kerja.....	24
2.1.2.6	Manajemen Stres Kerja.....	25
2.1.2.7	Strategi Manajemen Stres Kerja.....	26
2.2	Kerangka Pemikiran.....	28
2.3	Penelitian Terdahulu	29
	BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1	Metodologi Penelitian	35
3.2	Jenis Penelitian.....	35
3.3	Jenis Data	36
3.3.1	Data Primer	36
3.3.2	Data Sekunder	36
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.4.1	Wawancara.....	36
3.4.2	Dokumentasi	37
3.4.3	Kepustakaan.....	37
3.5	Populasi dan Sampel	37
3.5.1	Populasi.....	37
3.5.2	Sampel.....	38

3.6	Definisi Operasional Variabel.....	39
3.7	Teknik Pengolahan Data	40
3.8	Teknik Analisis Data.....	41
3.8.1	Uji keabsahan data	41
3.8.1.1	Uji kredibilitas.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		43
4.1	Hasil Penelitian	43
4.1.1	Gambaran Umum Bank Sinarmas Tanjungpinang	43
4.1.1.1	Sejarah Singkat Bank Sinarmas Tanjungpinang	43
4.1.1.2	Visi dan Misi Bank Sinarmas.....	43
Visi		43
Misi		43
4.1.1.3	Struktur Organisasi.....	44
4.1.1.4	Tugas dan Tanggung Jawab pada Bank Sinarmas	45
4.2	Karakteristik Responden	49
4.3	Reduksi Data	51
4.4	Penyajian Data	70
4.5	Penarikan Kesimpulan	72
4.6	Pembahasan.....	73
BAB V PENUTUP		76
5.1	Kesimpulan	76
5.2	Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
CURRICULUM VITAE		

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1	Jumlah Karyawan Bank Sinarmas5
Tabel 3.1	Populasi38
Tabel 3.2	Sampel39
Tabel 3.3	Definisi Operasional Variabel39
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....49
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia49
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan50
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja51
Tabel 4.5	Rekapitulasi Wawancara Pada Faktor Beban Kerja.....52
Tabel 4.6	Rekapitulasi Wawancara Pada Faktor Beban Kerja.....56
Tabel 4.7	Rekapitulasi Wawancara Pada Faktor Beban Kerja.....58
Tabel 4.8	Rekapitulasi Wawancara Pada Faktor Beban Kerja.....62
Tabel 4.9	Rekapitulasi Wawancara Pada Faktor Beban Kerja.....64
Tabel 4.10	Rekapitulasi Wawancara Pada Faktor Beban Kerja.....66
Tabel 4.11	Rekapitulasi Wawancara Pada Faktor Beban Kerja.....67
Tabel 4.12	Rekapitulasi Wawancara Pada Faktor Beban Kerja.....69
Tabel 4.13	Penyajian data.....70

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	44

LAMPIRAN

Lampiran	Judul
LAMPIRAN 1	Daftar Pertanyaan Wawancara
LAMPIRAN 2	Hasil Wawancara
LAMPIRAN 3	Dokumentasi
LAMPIRAN 4	Hasil Plagiat
LAMPIRAN 5	Surat Pernyataan dari Bank Sinarmas
LAMPIRAN 6	Curriculum Vitae

ABSTRAK

ANALISIS STRES KERJA KARYAWAN BANK SINARMAS TANJUNGPINANG

Muhammad Andrit Septiady. 15612069. Manajemen. STIE Pembangunan
Tanjungpinang.

muhamadandritseptiady@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi stress kerja karyawan Bank Sinarmas Tanjungpinang.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode pendekatan kualitatif. Jenis data yang digunakan ialah data primer dan data sekunder, dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, dokumentasi dan kepustakaan. Populasi pada penelitian ini adalah 21 orang dengan sampel 7 orang. Pengambilan sampel tersebut dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Teknik pengolahan data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Teknik analisis data dilakukan menggunakan uji keabsahan data berupa triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 4 faktor stress kerja, faktor beban kerja merupakan faktor pemicu timbulnya stress kerja pada karyawan Bank Sinarmas Tanjungpinang.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Analisis Stress Kerja Karyawan Bank Sinarmas Tanjungpinang, maka dapat disimpulkan faktor – faktor yang dapat menimbulkan stress kerja bagi karyawan yaitu pada faktor beban kerja karena berdasarkan hasil wawancara bahwa hampir semua responden menyatakan bahwa mereka mendapat tugas tambahan diluar tugas yang menjadi tanggungjawab mereka, deatline tugas yang tiba-tiba dan sangat medesak ditambah target yang diberikan perusahaan wajib harus dicapai, Hal ini juga didukung dari pernyataan informan kunci dalam hal ini *Head Operation* Bank Sinarmas. Untuk faktor-faktor penyebab stress lainnya seperti sikap pimpinan, peralatan kerja dan lingkungan kerja sudah terlaksana dan tersedia sesuai standar

Kata kunci : Stres Kerja, Beban Kerja, Sikap Pimpinan, Peralatan Kerja, Lingkungan Kerja

Dosen Pembimbing 1 : Evita Sandra, S.Pd. M.M.

Dosen Pembimbing 2 : Surya Kusuma, S.Si. M.Eng

ABSTRACT

ANALYSIS OF WORK STRESS OF EMPLOYEES BANK SINARMAS TANJUNGPINANG

Muhammad Andrit Septiady. 15612069. Manajemen. STIE Pembangunan
Tanjungpinang.
muhamadandritseptiady@gmail.com

This study aims to determine the factors that influence the work stress of Bank Sinarmas Tanjungpinang employees.

This research uses descriptive research with a qualitative approach. The type of data used is primary data and secondary data, with data collection techniques namely interviews, documentation and literature. The population in this study was 21 people with a sample of 7 people. Sampling is done by purposive sampling technique. Data processing techniques used are data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The data analysis technique was performed using a data validity test in the form of source triangulation.

The results showed that of the four factors of work stress, workload is a factor triggering the emergence of work stress on Bank Sinarmas Tanjungpinang employees.

Based on the results of research and discussion on Bank Sinarmas Tanjungpinang Employee Stress Analysis, it can be concluded that the factors that can cause work stress for employees are on the workload factor because based on the results of interviews that almost all respondents stated that they got an additional task outside of the task that became their responsibility, the sudden and very urgent task de-line assignment plus the target given by the company must be achieved. This is also supported by the statement of the key informant in this case Bank Sinarmas Head Operation. Other stressors such as leadership attitude, work equipment and work environment have been implemented and are available according to standard.

Keywords : Work Stress, Workload, Leadership Attitude, Work Equipment, Work Environment

Advice Lecture 1 : Evita Sandra, S.Pd. M.M.
Advice Lecture 2 : Surya Kusuma, S.Si. M.Eng

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebuah organisasi atau perusahaan dapat dianalogikan sebagai tubuh manusia. Jika salah satu dari anggota tubuh itu terganggu, maka akan menghambat keseluruhan gerak, menyebabkan seluruh tubuh merasa sakit dan menyebabkan individunya tidak dapat berfungsi secara normal. Salah satu komponen yang pasti ada di setiap perusahaan adalah karyawan. Karyawan yang merupakan tenaga kerja atau tenaga penggerak roda organisasi / perusahaan tentunya merupakan salah satu komponen penentu berhasil atau tidaknya sebuah perusahaan maka sangat jelas bahwa menurunnya kinerja karyawan akan berdampak negative bagi perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan aset utama dalam perusahaan yang dapat menentukan kelangsungan hidup perusahaan saat ini maupun di masa mendatang, serta yang selalu ikut aktif berperan dan yang paling menentukan tercapai atau tidaknya tujuan perusahaan. Agar tujuan perusahaan dapat tercapai maka diperlukan karyawan yang dapat bekerja secara efektif dan efisien sehingga memberikan hasil kinerja yang baik.

Pengertian manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan. Manajemen sumber daya manusia adalah bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manajemen manusia

dalam organisasi perusahaan. Tanpa peran manusia meskipun berbagai factor yang dibutuhkan itu telah tersedia, organisasi tidak akan berjalan. Manusia merupakan penggerak dan penentu jalannya suatu organisasi maka hendaknya organisasi memberikan arahan yang positif demi tercapainya tujuan organisasi. Pengelolaan unsur manusia di dalam sebuah organisasi, dapat dilihat dari bagaimana kepuasan kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan itu sendiri.

Veithzal Rivai (Elfrianto, 2016) menyebut sumber daya manusia sebagai salah satu unsur masukan (*input*) yang nantinya akan diubah menjadi keluaran (*output*) berupa barang atau jasa untuk mencapai tujuan perusahaan. Selanjutnya ia mengatakan, sebagai input, sumber daya manusia tidak dapat menjadi unsur tunggal, melainkan harus dikombinasikan dengan unsur lain seperti, bahan, mesin, modal, metode dan teknologi. Berpedoman pada uraian di atas, maka sumber daya manusia dapat disebut sebagai potensi manusia yang dapat dikembangkan baik dengan cara pelatihan maupun pengembangan yang tujuannya untuk meningkatkan kemampuan sesuai dengan kebutuhan institusi/perusahaan/lembaga maupun sekolah atau perguruan.

Menurut Bintoro dan Daryanto (2017 : 15) menyatakan bahwa “Manajemen sumber daya manusia, disingkat MSDM, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal”.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat membawa perubahan dalam kehidupan manusia. Perubahan tersebut membawa akibat yaitu tuntutan yang lebih tinggi terhadap tiap individu untuk lebih meningkatkan kinerja mereka sendiri, maka setiap individu akan mengalami stress terutama bagi individu yang kurang dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan tersebut.

Menurut Moorhead & Griffin (2013: 175), (Murniasih, 2018) stres kerja merupakan suatu respon adaptif seseorang terhadap rangsangan yang menempatkan tuntutan fisik atau psikologis secara berlebihan kepadanya. Stres kerja adalah suatu kondisi seorang individu maupun kelompok yang mengalami gangguan, tuntutan dan tekanan dari dalam maupun luar diri yang dapat menyebabkan kerugian bagi suatu organisasi apabila tidak diberikan penanganan yang baik dan tepat. Maka didalam suatu perusahaan perlu adanya strategi manajemen stres kerja.

Hasibuan (Hasibuan, 2016) Faktor – faktor yang menyebabkan stres kerja karyawan, antara lain sebagai berikut : Beban kerja yang sulit dan berlebihan, tekanan dan sikap pimpinan yang kurang adil, waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai, waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai, konflik antara pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja, balas jasa yang terlalu rendah.

Dampak permasalahan tersebut akan mempengaruhi kondisi psikologi para karyawan, yang pada akhirnya akan dapat menimbulkan stress kerja bagi para karyawan. stress kerja, oleh para ahli pelaku organisasi telah dinyatakan sebagai agen penyebab dari berbagai masalah fisik, mental, bahkan *output* organisasi.

Industri perbankan adalah salah satu katalisator pertumbuhan ekonomi suatu Negara, terlebih lagi jika dilihat bahwa bank berfungsi sebagai alat intermediasi (*Financial Intermediari*) atau perantara keuangan antara pihak yang kelebihan dana (*surplus unit*) dengan pihak yang memerlukan dana (*devisit unit*), serta sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar lalulintas pembayaran.

PT Bank Sinarmas Tbk. adalah perusahaan yang bergerak dibidang perbankan yang berkantor pusat di Jakarta. Perusahaan ini berdiri pada 18 Agustus 1989, dan berstatus sebagai bank devisa pada 1995. Sementara itu Bank Sinarmas mendirikan cabangnya di Tanjungpinang pada tanggal 9 Juni 2010 yang beralamat di Jl. Engku Putri, RT 1, RW 12, Tanjung Pinang, Kepulauan Riau.

PT Bank Sinaemas Tbk merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia 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 Sinarmas Tbk dapat lebih berkembang secara optimal, maka pemeliharaan hubungan yang kontinyu dan serasi dengan para karyawan menjadi sangat penting. Salah satu hal yang penting diperhatikan dalam pemeliharaan hubungan tersebut adalah mengenai penanggulangan stres para karyawan.

Bank Sinarmas memiliki komitmen yang tinggi untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan standar yang paling tinggi kepada para nasabah disertai dengan struktur keuangan yang kuat akan menjadikan Bank Sinarmas sebagai Bank yang terpercaya bagi masyarakat.

Bank Sinarmas Tanjungpinang memiliki 21 orang karyawan seperti pada tabel 1.1. berikut ini :

Tabel 1.1
Jumlah Karyawan Bank Sinarmas

No	Jabatan	Jumlah (orang)
1	<i>Branch Manager</i>	1
2	<i>Head Operation</i>	1
3	<i>Relationship Manag</i>	1
4	<i>Supervisor</i>	1
5	<i>Customer Service</i>	2
6	<i>Teller</i>	3
7	<i>Marketing</i>	4
8	<i>CAC</i>	1
9	<i>Security</i>	3
10	<i>Driver</i>	3
11	<i>Office Boy</i>	1
Jumlah		21

Sumber : Bank Sinarmas (2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan Bank Sinarmas yang telah bekerja selama 9 tahun dan menempati posisi teller, Karyawan Bank Sinarmas permasalahan yang sering dihadapi oleh karyawan adalah :

1. Pekerjaan yang terlalu banyak
2. Adanya target yang harus di penuhi
3. Deatline pekerjaan yang begitu cepat
4. Jam pulang kantor yang tidak sesuai dengan jam kerja

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas dapat mengindikasikan terjadinya stress kerja terhadap karyawan. Oleh karena itu saya tertarik mengangkat judul penelitian “**Analisis Stres Kerja Karyawan Bank Sinarmas Tanjungpinang**”

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Faktor apa saja yang menyebabkan stres kerja karyawan Bank Sinar mas Tanjungpinang?”

1.3 Tujuan Penelitian

Dari uraian rumusan masalah di atas, maka tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang menyebabkan stres kerja karyawan Bank Sinarmas Tanjungpinang

1.4 Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian dan pembahasan terhadap masalah-masalah diatas, penulis mengharapkan penelitian ini dapat menjadi kegunaan ilmiah dan praktis.

1.4.1 Kegunaan Ilmiah

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dan bahan masukan PT. Bank Sinarmas dalam menjalankan perusahaan dengan melakukan perbaikan-perbaikan dalam rangka mengurangi stres kerja yang di rasakan oleh para karyawan

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi Pihak Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dalam mengurangi stres kerja karyawan di masa mendatang.

b. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan serta menambah pengalaman bagi penulis.

c. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan referensi untuk penelitian selanjutnya yang akan membahas masalah yang sama. Selain itu juga diharapkan dapat menambah wawasan bagi orang yang membacanya.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran utuh secara menyeluruh mengenai penulisan penelitian ini, maka penulisan disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan landasan teori yang digunakan dalam penyusunan penelitian yang berkaitan dengan definisi konsep, definisi operasi, indikator, hubungan, hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang jenis dan rancangan penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi, sampel, sampling, data dan instrument pengumpulan data, teknik pengumpulan data, teknik penyajian data, teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang objek penelitian, pengolahan data, hasil penelitian dan pembahasannya.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari seluruh penelitian serta saran dari analisis dan pembahasan yang telah dilakukan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Drs. Malayu S.P. Hasibuan (2016) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar lebih efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Sedangkan menurut Veithzal Rival dalam (Almasri, 2016) manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Karena sumber daya manusia dianggap semakin penting peranannya dalam pencapaian tujuan, maka berbagai pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang sumber daya manusia (SDM) dikumpulkan secara sistematis dalam apa yang disebut dengan manajemen sumber daya manusia. Istilah “*manajemen*” mempunyai arti sebagai kumpulan pengetahuan tentang bagaimana harusnya mengelola sumber daya manusia.

Menurut John M. Ivancevich dalam (Moekijat, 2010) manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai proses pencapaian tujuan organisasi melalui mendapatkan, mempertahankan, memberhentikan, mengembangkan dan sumber daya manusia dalam suatu organisasi dengan sebaik-baiknya.

Moses N. Kiggundu dalam (Indah Puji Hartatik, S.E., 2014) menyatakan bahwa MSDM adalah pengembangan dan pemanfaatan pegawai dalam rangka tercapainya tujuan dan sasaran individu, organisasi, masyarakat, bangsa, dan internasional yang efektif. Definisi tersebut tampak jelas memberikan penekanan pada kata “*development and utilization of personnel for the effective achievement*”. Secara garis besar kalimat tersebut memiliki pemahaman tentang upaya mengembangkan potensi para pegawai melalui beberapa pelatihan, baik yang bersifat umum maupun khusus guna memunculkan pegawai yang benar-benar berkompetensi dalam bidangnya.

Menurut Schuler dalam (Prof. DR. H. Edy Sutrisno, 2016) mengartikan bahwa: Manajemen sumber daya manusia merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi dan menggunakan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa SDM tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi dan masyarakat.

Berdasarkan beberapa pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia diatas maka dapat dilihat bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu penerapan fungsi-fungsi perencanaan, pengelolaan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan dan fungsi tersebut digunakan untuk melaksanakan tindak pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, dan pendayagunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan suatu organisasi atau perusahaan

2.1.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Kegiatan Sumber Daya Manusia merupakan bagian proses manajemen sumber daya manusia yang paling sentral, dan merupakan suatu rangkaian dalam mencapai tujuan organisasi. Kegiatan tersebut akan berjalan lancar apabila memanfaatkan fungsi manajemen. Fungsi manajemen sumber daya manusia yang dimaksud sebagai berikut :

1. Perencanaan

Perencanaan adalah Kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien, dalam membantu tercapai suatu tujuan.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur para karyawan, menetapkan tugas karyawan, hubungan kerja, delegasi wewenang dan kordinasi dalam bentuk organisasi. Organisasi yang baik dan benar akan membantu tercapainya suatu tujuan secara efektif.

3. Pengarahan dan Pengadaan

Pengarahan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada karyawan agar dapat bekerja sama secara efektif dan efisien dalam mewujudkan tercapainya tujuan organisasi. Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan dan orientasi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi

4. Pengendalian

Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan dan mengatur karyawan agar dapat menaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

5. Pengembangan

Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

6. Kompensasi

Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung kepada karyawan baik berupa barang atau uang kepada karyawan atas balas jasa yang telah diberikan kepada organisasi.

7. Pengintegrasian

Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan karyawan agar tercipta kerja sama yang baik dan saling menguntungkan.

8. Pemeliharaan

Pemeliharaan adalah kegiatan pemeliharaan atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan agar mereka mau bekerja sama hingga masa pensiun.

9. Kedisiplinan

Kedisiplinan adalah tingkat kesadaran dan kewajiban untuk menaati peraturan yang telah ditentukan suatu organisasi.

10. Pemberhentian

Pemberhentian adalah putusnya suatu hubungan kerja seorang karyawan dari suatu organisasi.

2.1.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Henry Simamora daam (Indah Puji Hartatik, S.E., 2014), tujuan manajemen sumber daya manusia dapat dibedakan menjadi empat tujuan, antara lain :

1. Tujuan Sosial

Manajemen sumber daya manusia bertujuan agar organisasi dapat bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap kebutuhan maupun tantangan masyarakat, serta meminimalkan dampak negatif dari tuntutan itu terhadap organisasi. Manajemen ini juga di harapkan dapat meningkatkan kualitas masyarakat dan membantu memecahkan masalah sosial.

2. Tujuan Organisasional

Tujuan manajemen sumber daya manusia adalah memiliki sasaran formal organisasi yang dibuat untuk membantunya mencapai tujuan. Melalui tujuan ini manajemen sumber daya manusia berkewajiban meningkatkan efektifitas organisasional dengan cara meningkatkan produktivitas, mendayagunakan tenaga kerja secara efisien dan efektif, mengembangkan dan mempertahankan kualitas kehidupan kerja, sertas mengelola perubahan dan mengomunikasikan perubahan.

3. Tujuan Fungsional

Merupakan tujuan untuk mempertahankan kontribusi departemen sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Dengan adanya tujuan fungsional ini departemen sumber daya manusia harus menghadapi peningkatan pengelolaan sumber daya manusia yang kompleks dengan cara memberikan konsultasi yang berimbang dengan kompleksitas tersebut.

4. Tujuan Pribadi

Manajemen sumber daya manusia berperam serta untuk mencapai tujuan pribadi dari setiap anggota organisasi yang hendak dicapai melalui akitivitasnya di dalam organisasi. Oleh karena itu, aktivitas sumber daya manusia yang di bentuk oleh pihak manajemen haruslah terfokus pada pencapaian keharmonisan, antara pengetahuan, kemampuan, kebutuhan, dan minat karyawan dengan persyaratan pekerjaan dan imbalan yang di tawarkan oleh manajemen sebuah organisasi.

2.1.2 Stres Kerja

2.1.2.1 Pengertian Stres Kerja

Stres di tempat kerja adalah sebuah masalah kritis yang makin bertambah bagi para pekerja, majikan dan masyarakat. Stres di tempat kerja merupakan perhatian yang tumbuh pada keadaan para pekerja dari dahulu hingga sekarang, di mana para karyawan menemukan kondisi kelebihan dalm tugas bekerja, sulit berkonsentrasi dalam bekerja, merasa jenuh terhadap pekerjaannya,

ketidaknyamanan dalam bekerja sehingga kepuasan kerja sangat sulit dicapai dan membuat pekerja tersebut merasa stres.

Menurut Siagian dalam (Chandra, 2017) menyatakan bahwa stres kerja merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang untuk berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun lingkungan luar.

Suwatno dan Priansa (Chandra, 2017) menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi dimana terdapat satu atau beberapa faktor di tempat kerja yang berinteraksi dengan pekerja sehingga mengganggu kondisi fisiologis, dan perilaku. Stres kerja akan muncul apabila terdapat kesenjangan antara kemampuan individu dengan tuntutan-tuntutan dari pekerjaannya.

Menurut Ivancevich (Chandra, 2017) stres kerja merupakan respon adaptif, ditengahi oleh perbedaan individu yang merupakan suatu konsekuensi dari tindakan, situasi atau kejadian eksternal (lingkungan) yang menematkan tuntutan fisik dan psikologis yang berlebihan terhadap seseorang.

Hasibuan dalam (Dewi & Sintaasih, 2016) menyatakan orang-orang yang mengalami stres menjadi nervous dan merasakan kekhawatiran kronis sehingga mereka sering menjadi marah-marah, agresif, tidak dapat relaks, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif.

Putra dan Artha (2016) dalam penelitiannya mendefinisikan stres kerja adalah suatu kondisi karyawan yang mengalami tekanan dalam pekerjaan baik dari tugas, pimpinan dan lingkungan kerja tempat karyawan tersebut bekerja.

2.1.2.2 Faktor Stres Kerja

Adapun menurut Robbins dalam (Miftakul Sulistiyani, Muslichah Erma Widiana, 2017) mengemukakan faktor yang mempengaruhi stres kerja, yaitu :

1. Beban Kerja adalah Beban Pekerjaan yang ditanggung dan harus diselesaikan seorang karyawan dalam waktu tertentu. Beban kerja yang berlebihan akan mengakibatkan stres kerja.
2. Sikap pimpinan adalah perilaku seorang pimpinan kepada bawahannya. Sikap pimpinan sangat mempengaruhi kinerja karyawannya.
3. Peralatan kerja adalah Benda yang digunakan dalam mendukung pelaksanaan kerja. Seperti alat tulis kantor, komputer, printer dll.
4. Kondisi lingkungan kerja adalah kondisi disekitar tempat karyawan bekerja.

Menurut Luthans dalam (Biru, Utami, & Mayowan, 2016) ada beberapa faktor stres kerja:

1. Stressor Ekstraorganisasi

Stressor ekstraorganisasi adalah faktor penyebab stres yang berasal dari luar perusahaan yaitu mencakup hal seperti di bawah ini:

a. Perubahan sosial

Perubahan sosial secara umum diartikan sebagai suatu proses pergeseran atau berubahnya struktur atau tatanan di dalam masyarakat, meliputi, kenyamanan dalam lingkungan, pola pikir yang lebih inovatif, sikap, serta

kehidupan sosialnya untuk mendapatkan penghidupan yang lebih bermanfaat.

b. Kesulitan menguasai globalisasi

Proses integrasi internasional yang terjadi karena pertukaran pandangan dunia, produk, pemikiran, dan aspek-aspek kebudayaan lainnya.

c. Dukungan keluarga

Secara umum diakui bahwa keluarga mempunyai dampak besar terhadap tingkat stres seseorang. Situasi keluarga baik krisis singkat, seperti pertengkaran atau sakit anggota keluarga, atau relasi buruk dengan orangtua, pasangan, atau anak-anak dapat bertindak sebagai stressor yang signifikan pada karyawan.

2. Stressor Organisasi

Selain stressor potensial yang terjadi di luar organisasi, terdapat juga stressor organisasi yaitu penyebab stres yang berasal dari organisasi itu sendiri. Sering kali perusahaan mengalami intervensi perubahan dalam strategi bisnis mereka untuk bersaing dengan perusahaan lain, maka ada beberapa akibat yang sering pula timbul ketika perusahaan mengalami intervensi, yaitu:

a. Kebijakan atau peraturan pimpinan yang terlalu otoriter terhadap karyawan, ini tentu saja membuat karyawan tertekan dan tidak nyaman selama bekerja.

b. Ketidaktepatan tugas, dalam hal ini karyawan dibingungkan dengan tugas yang diberikan perusahaan kepada para karyawan. Perusahaan bisa saja

memberikan beban tugas yang tidak seharusnya dikerjakan karena tuntutan perusahaan yang tinggi.

3. Stressor Kelompok

Stressor kelompok dapat di kategorikan menjadi dua area, yaitu:

- a. Rekan kerja yang tidak menyenangkan. Karyawan sangat di pengaruhi oleh dukungan anggota kelompok yang kohesif. Dengan berbagi masalah dan kebahagiaan bersama-sama, mereka jauh lebih baik. Jika hubungan antar rekan kerja ini berkurang pada individu, maka situasi akan ini akan membuat stres
- b. Kurangnya kebersamaan dengan rekan kerja. Studi Hawthorne jelas membahas kohesivitas atau “kebersamaan” merupakan hal penting pada karyawan, terutama pada tingkat organisasi yang lebih rendah. Jika karyawan tidak mengalami kesempatan kebersamaan karena desain kerja, karena di batasi, atau karena ada anggota kelompok yang menyingkirkan karyawan lain, kurangnya kohesivitas akan menyebabkan stres.

4. Stressor Individu

Terdapat kesepakatan mengenai dimensi situasi dan disposisi individu yang dapat mempengaruhi stres. Menurut Luthans disposisi individu seperti pola kepribadian tipe A, kontrol personal. Faktor stres yang mempengaruhi seorang individu adalah beban kerja, terbatasnya waktu kerja dan peran ganda. Pola kepribadian karyawan saat mengalami stres kerja berbeda-beda. Menurut Cooper dan Davidson, Rivai individual stressor memiliki beberapa item yaitu tipe kepribadian seseorang, kontrol personal, dan tingkat kepasrahan

seseorang, serta tingkat ketabahan dalam menghadapi konflik peran serta ketidakjelasan peran. Ketika karyawan mengalami stres tanggapan karyawan bisa biasa saja sampai dengan *ekstrim* (berlebihan). Karyawan diuntut bekerja dengan intensitas tinggi, tentu saja akan mengalami stres. Untuk itu para individu harus bisa mengontrol emosinya. Selain itu daya tahan psikologis sangat mempengaruhi tingkat stres yang dialami seseorang, karena pada dasarnya kondisi psikologis setiap individu tidak bisa di sama ratakan. Selain itu, tingkat konflik intraindividu yang berakar dari frustrasi, tujuan, dan peranan.

2.1.2.3 Sifat Dasar Stres

Sifat dasar stres dikelompokkan menjadi empat aspek menurut (Arif Yusuf Hamali, S.S., 2016), yaitu :

1. Stres dapat dialami baik yang disebabkan oleh peluang maupun ancaman. Peluang adalah sesuatu yang memiliki potensi keuntungan bagi seseorang, sedangkan tantangan adalah sesuatu yang memiliki potensi yang mengancam seseorang. Peluang dapat berupa pembelajaran keahlian – keahlian baru atau memperoleh pekerjaan baru yang dapat membuat karyawan merasa tertekan ketika kehilangan keberuntungan diri dan rasa takut yang tidak akan mampu ditunjukkan pada tingkatan yang dapat diterima. Organisasi yang mengurangi kemampuan kerjanya akan membuat karyawan mengalami stres karena adanya ancaman terhadap keamanan keuangan, kesejahteraan psikologis, dan pengembangan karir karyawan.

2. Aspek stres yang berupa ancaman atau peluang yang dialami dianggap penting oleh seseorang. Ancaman atau peluang tersebut dianggap penting karena memiliki potensi mempengaruhi kesejahteraan seseorang atau muatan yang dapat membuat seseorang bahagia, sehat dan makmur.
3. Aspek stres berupa ketidakpastian. Orang yang mengalami peluang ataupun ancaman tidak yakin untuk menangani suatu peluang atau ancaman, bahkan biasanya tidak mengalami stres.
4. Aspek stres yang berakar dalam persepsi. Seseorang mengalami stres tergantung pada bagaimana seseorang merasakan peluang – peluang dan ancaman – ancaman potensial, dan bagaimana seseorang merasakan kecakapan yang berhubungan dengannya. Seseorang mungkin merasa perubahan jabatan atau promosi sebagai suatu peluang untuk belajar dan kemajuan karir, namun orang lain mungkin merasa perubahan jabatan atau promosi yang sama sebagai suatu ancaman karena berpotensi menuju kegagalan. (Arif Yusuf Hamali, S.S., 2016)

2.1.2.4 Sumber Stres Kerja

Menurut Siagian dalam (Dewi & Sintaasih, 2016) pada dasarnya berbagai sumber stres dapat digolongkan pada yang berasal dari pekerjaan dan dari luar pekerjaan seseorang. Berbagai hal yang dapat menjadi sumber stres yang berasal dari pekerjaanpun dapat beraneka ragam seperti beban tugas yang terlalu berat, desakan waktu, penyeliaan yang kurang baik, iklim kerja yang menimbulkan rasa tidak aman, kurangnya informasi dari umpan balik tentang prestasi kerja seseorang, ketidakseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab,

ketidakjelasan peranan karyawan dalam keseluruhan kegiatan organisasi, prustasi yang ditimbulkan oleh intervensi pihak lain yang terlalu sering sehingga seseorang merasa terganggu konsentrasinya, konflik antara karyawan dengan pihak didalam dan di luar kelompok kerjanya, perbedaan system nilai yang dianut oleh karyawan dan yang dianut oleh organisasi dan perubahan yang terjadi yang pada umumnya memang menimbulkan rasa ketidakpastian.

Suwatno dan Priansa (2017) membagi sumber stres kerja dari lingkungan kerja sebagai berikut:

1. Stres yang bersumber dari lingkungan fisik, sumber stres ini mengacu pada kondisi fisik dalam lingkungan dimana pekerja harus beradaptasi untuk memelihara keseimbangan dirinya. Stres yang bersumber dari lingkungan fisik disini, diantaranya adalah: kondisi penerangan ditempat kerja, tingkat kebisingan, keluasan wilayah kerja.
2. Stres yang bersumber dari tingkatan individu, yang dimaksud dengan sumber ini adalah stres yang berkaitan dengan peran yang dimainkan dan tugas-tugas yang harus diselesaikan sehubungan dengan posisi seseorang di lingkungan kerjanya dan yang termasuk dalam sumber stres kerja ini adalah:
 - a. Konflik peran
Kombinasi dari harapan dan tuntutan yang diberikan kepada para pegawai atau anggota lain dalam organisasi yang menimbulkan tekanan disebut tekanan peran.
 - b. Peran yang rancu/ tidak jelas

Ketidakjelasan seseorang mengenai peran yang harus dilaksanakannya, baik yang berkaitan dengan tugas yang harus ia lakukan maupun dengan tanggung jawab sehubungan dengan posisinya.

c. Beban kerja yang berlebihan

Beban kerja ini dapat bersifat kuantitatif maupun kualitatif. Disebut kuantitatif jika seseorang menghayati terlalu banyak pekerjaan yang harus diselesaikan, atau karena keterbatasan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.

d. Tanggung jawab kepada orang lain

Tanggung jawab disini dapat meliputi tanggung jawab terhadap orang lain/hal-hal lain. Dalam banyak kasus tanggung jawab terhadap orang lain lebih potensial sebagai sumber stres.

e. Kesempatan untuk mengembangkan karir

Sumber stres ini adalah aspek-aspek sebagai hasil dari interaksi antara individu dengan lingkungan organisasi yang mempengaruhi persepsi seseorang terhadap kualitas dari pengembangan karirnya.

3. Stres kerja yang bersumber dari kelompok dan organisasi :

a. Stres yang bersumber dari kelompok

Stres di sini bersumber dari hasil interaksi individu-individu dalam suatu kelompok yang disebabkan perbedaan-perbedaan di antara mereka, baik perbedaan social maupun psikologis, stres yang bersumber dari kelompok antara lain:

1. Hilangnya kekompakan kelompok.
2. Tidak adanya dukungan yang memadai.

3. Konflik intra dan inter kelompok. Yang dimaksud konflik disini adalah adanya tindakan yang bertentangan antara dua orang atau lebih

b. Stres yang bersumber dari organisasi

Stres ini timbul dari keinginan- keinginan organisasi atau lembaga sehubungan dengan pencapaian tujuan organisasi atau lembaga tersebut. Macam-macam stres yang bersumber dari organisasi, antara lain:

1. Iklim organisasi

Suatu organisasi tidak hanya memiliki perbedaan dalam struktur fisik namun juga dalam sikap dan tingkah laku pekerjaannya. Interaksi antara individu, struktur kebijaksanaan dan tujuan organisasi secara umum disebut iklim organisasi yang bersangkutan.

2. Struktur organisasi

Stres yang timbul oleh bentuk struktur organisasi yang berlaku dilembaga yang bersangkutan.

3. Teritorial organisasi

Istilah yang menggambarkan ruang pribadi atau arena kegiatan seseorang, tempat dimana mereka bekerja, bekerja atau bergurau.

4. Teknologi.

Yang dimaksud dengan teknologi disini adalah cara-cara organisasi mengubah sumber-sumber input menjadi hasil atau output yang diinginkan.

5. Pengaruh pimpinan.

Salah satu faktor yang data mempengaruhi aktivitas pekerjaan, iklim dan kelompok adalah bagaimana pimpinannya.

2.1.2.5 Jenis-jenis Stres Kerja

Dalam dunia yang serba cepat dan kompetitif, stres tidak bisa kita hindari. Stres merupakan respon alami tubuh kita terhadap situasi tertentu. Stres bisa datang dari berbagai sumber, seperti jadwal kerja yang sibuk, hilangnya orang yang dicintai atau hubungan yang bermasalah. Terlepas dari sumber stres, stres selalu dapat dikelola dengan perubahan gaya hidup, dan perubahan dalam cara kita memandang stressor tertentu. Jenis Stres Kerja :

1. Eustress adalah stres dalam bentuk positif. Ini adalah stres yang baik yang dapat merangsang seseorang untuk melakukan berbagai hal dengan lebih baik. Seseorang dapat merasakan situasi tertentu, seperti pekerjaan baru, atau bertemu dengan idolanya.
2. Distress, atau apa yang biasa kita sebut sebagai stres, adalah jenis stres yang memiliki efek negatif pada kesehatan fisik dan emosional. Distress sering menghasilkan emosi yang intens, seperti kemarahan, rasa takut, dan kecemasan atau panik.
3. Distress akut adalah jenis yang paling umum dari stres yang datang tiba-tiba, menjadikan kita ketakutan dan bingung. Meskipun stres akut hanya berlangsung untuk jangka waktu pendek. Stres akut sering menghasilkan reaksi lari atau melawan.
4. Distress episode akut. Istilah „stres akut episodik“ biasanya digunakan untuk situasi ketika stres akan menjadi normal. Jadi, gangguan episodik akut ditandai dengan sering mengalami stres akut. Orang-orang memiliki jenis stres ini sering menemukan diri mereka berjuang untuk mengatur kehidupan mereka

dan sering menempatkan tuntutan yang tidak perlu dan tekanan pada diri mereka sendiri, yang akhirnya dapat menyebabkan kegelisahan dan lekas marah.

5. Distress kronis adalah stres yang bertahan untuk waktu yang lama. Stres kronis biasanya berasal keadaan yang tidak dapat dikontrol. Kemiskinan, perasaan terperangkap dalam karir menjijikkan, hubungan yang bermasalah, dan pengalaman trauma masa kecil adalah beberapa contoh peristiwa atau keadaan yang dapat menyebabkan stres kronis.

2.1.2.6 Manajemen Stres Kerja

Stres dalam pekerjaan dapat dicegah timbulnya dan dapat dihadapi tanpa memperoleh dampaknya yang negatif. Memanajemen stres berarti berusaha mencegah timbulnya stres, meningkatkan ambang stres dari individu dan menampung akibat fisiologikal dari stres. Menurut Robbins & Judge dalam (Iwan Sukoco dan Muhammad Ridha Bintang, 2017) manajemen stres kerja sebagai suatu program penggunaan sumber daya manusia untuk melakukan pengontrolan atau pengaturan stres dimana bertujuan untuk mengenal penyebab stres dan mengetahui teknik – teknik mengelola stres melalui pendekatan individual dan organisasional. Manajemen stres kerja didalam penanganannya terdapat dua pendekatan yaitu dengan pendekatan individual dan pendekatan organisasional. Teknik dari dua pendekatan tersebut yang bisa dilakukan oleh karyawan maupun perusahaan yang terlebih dahulu mengetahui penyebab stres kerja pada karyawan.

Menurut Margiati dalam (Iwan Sukoco dan Muhammad Ridha Bintang, 2017) manajemen stres adalah kemampuan penggunaan sumber daya (manusia)

secara efektif untuk mengatasi gangguan atau kekacauan mental dan emosional yang muncul karena tanggapan. Stres dalam pekerjaan dapat dicegah dan dapat dihadapi tanpa memberikan dampak negatif. Manajemen stres termasuk kedalam sumber daya manusia pada bagian pemeliharaan. Pemeliharaan adalah usaha mempertahankan dan atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan sikap karyawan agar mereka tetap loyal dan bekerja produktif untuk menunjang tercapainya tujuan perusahaan. Dukungan sosial dapat diartikan sebagai pemberi bantuan terhadap seseorang dalam menghadapi stres kerja dan setiap individu memiliki tipe dan karakteristik yang berbeda – beda pengelolaan stres kerja dapat dilakukan dengan efektif.

2.1.2.7 Strategi Manajemen Stres Kerja

Pengelolaan Stres yang baik dilakukan perusahaan akan memberikan dampak positif terhadap karyawan. Pengelolaan stres ini tergantung bagaimana perusahaan dalam menangani stres yang dialami oleh karyawan. Setiap program pengelolaan stres kerja terlebih dahulu mengetahui ada tidaknya stres serta penyebab adanya stres tersebut, sehingga manajemen dapat menentukan tindakan atau pengelolaan stres kerja seperti apa yang efektif.

Pengelolaan stres di perusahaan terdapat 2 pendekatan menurut Robbins dan Judge dalam (Iwan Sukoco dan Muhammad Ridha Bintang, 2017) yaitu :

1. Pendekatan Individual

Setiap individu memiliki tanggung jawab untuk mengurangi stres. strategi individual yang telah terbukti efektif meliputi penerapan manajemen waktu, penambahan waktu olah raga, pelatihan relaksasi, dan perluasan jaringan

dukungan sosial. Pemahaman dan pemanfaatan prinsip – prinsip dasar manajemen waktu dapat membantu individu mengatasi ketegangan akibat tuntutan kerja secara lebih baik.

2. Pendekatan Organisasional

Beberapa faktor yang menyebabkan stres terutama tuntutan tugas dan tuntutan peran dikendalikan oleh manajemen. Strategi yang bisa manajemen pertimbangkan meliputi :

- a. Seleksi personel dan penempatan kerja yang lebih baik. Individu – individu yang pengalamannya sedikit atau orang yang pusat kendalinya eksternal lebih mudah stres. Keputusan seleksi dan penempatan harus mempertimbangkan kenyataan ini.
- b. Pelatihan dapat meningkatkan keyakinan diri seorang individu dan dengan demikian memperkecil kendala pekerjaan.
- c. Penetapan tujuan yang realistis. Orang akan berkinerja lebih baik ketika memiliki tujuan yang spesifik serta menantang dan menerima umpan balik mengenai seberapa baik kemajuan mereka dalam mencapainya.
- d. Pendesainan ulang pekerjaan. Tujuannya untuk memberi karyawan tanggung jawab yang lebih besar, pekerjaan yang lebih bermakna, otonomi yang lebih banyak, dan umpan balik yang meningkat dapat mengurangi stres karena faktor – faktor ini memberi karyawan kendali lebih besar atas kegiatan kerja dan memperkecil ketergantungan mereka kepada orang lain.
- e. Peningkatan keterlibatan karyawan. Memberi pada karyawan hak suara dalam pengambilan keputusan yang berpengaruh langsung terhadap kinerja

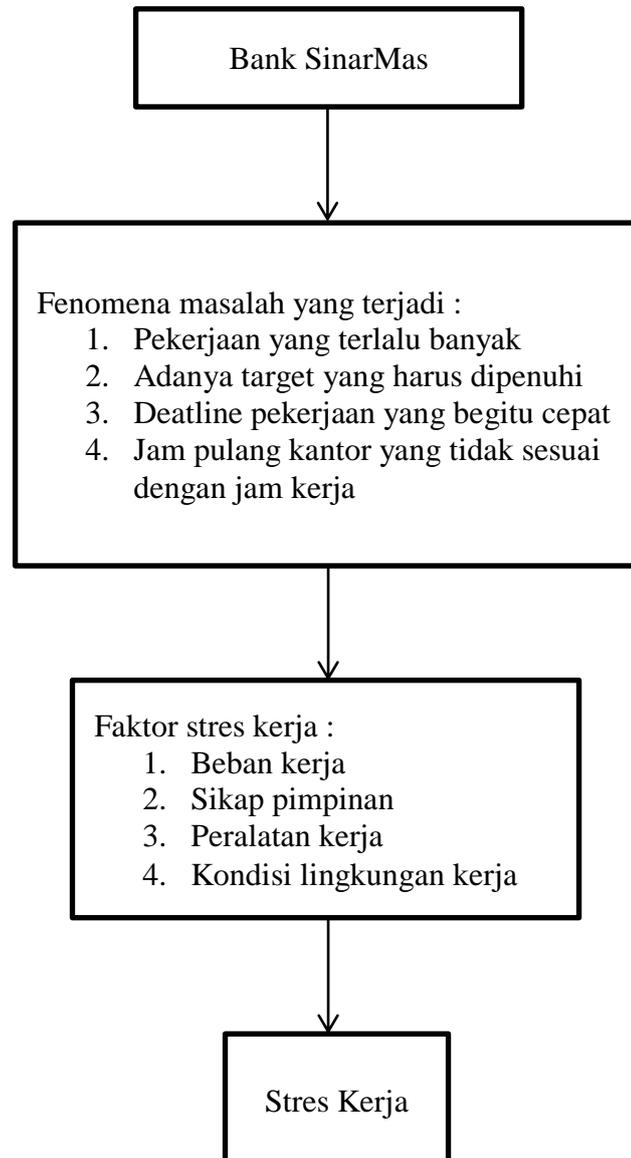
mereka, manajemen meningkatkan kendali yang dipegang karyawan dan mengurangi stres peran ini. Sehingga, manajer sebaiknya mempertimbangkan untuk meningkatkan keterlibatan karyawan dalam proses pengambilan keputusan.

- f. Perbaiki komunikasi organisasi. Meningkatkan komunikasi organisasi formal dengan karyawan dapat menurunkan ketidakpastian karena memangkas ambiguitas dan konflik peran.
- g. Penawaran cuti panjang atau masa sabbatical (biasanya untuk penelitian, kuliah, atau bepergian) kepada karyawan. Cuti ini lamanya berkisar dari beberapa minggu hingga beberapa bulan memungkinkan karyawan untuk bepergian, santai, atau mengejar proyek pribadi yang butuh waktu lebih panjang daripada waktu libur normal selama beberapa minggu.
- h. Penyelenggaraan program – program kesejahteraan perusahaan. Program ini berfokus pada kondisi fisik dan mental karyawan secara keseluruhan. Contoh, diselenggarakan program untuk membantu karyawan berhenti merokok, mengendalikan pemakaian alkohol, menurunkan berat badan, makanan yang lebih sehat.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Sugiyono, 2016). Berdasarkan kajian teori diatas, kerangka konseptual yang mendasari penelitian ini digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber: Konsep yang disesuaikan untuk penelitian (2019)

2.3 Penelitian Terdahulu

1. Penelitian oleh (Nuri Hutami, Anita Dewi P.S., 2015) yang berjudul “Gambaran Stres Kerja pada Anggota Unit Firean d Rescue PT. YTL Jawa Timur Unit Pembangkit 5 & 6 PLTU Paiton Probolinggo Jawa Timur”. Tujuan

penelitian ini adalah untuk menggambarkan stres kerja yang dialami anggota *unit Fire and Rescue* PT. YTL Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif, karena merupakan penelitian untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan dan secara objektif untuk memecahkan atau menjawab permasalahan yang sedang dihadapi pada situasi sekarang. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh anggota unit Fire and Rescue yang berjumlah 64 orang. Berdasarkan hasil penelitian, stresor yang mempengaruhi paling banyak berupa stresor lingkungan kerja. Tingkat stres kerja yang dialami oleh sebagian besar anggota *Unit Fire and Rescue* adalah stres ringan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh (Jaelani, 2014) yang berjudul “Analisis Penyebab Stres Kerja Pada Karyawan CV AMELIA BATIK”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor penyebab stres kerja karyawan CV Amelia Batik dan untuk mengetahui dampak atau akibat dari stres kerja karyawan CV Amelia Batik. Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yaitu membahas permasalahan yang akan dikaji dengan cara observasi dan wawancara langsung dengan karyawan CV Amelia Batik. Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yaitu membahas permasalahan yang akan dikaji dengan cara observasi dan wawancara langsung dengan karyawan CV Amelia Batik Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor paling utama dalam stres kerja adalah beban kerja yang dihadapi sangat berat dan tinggi serta balas jasa yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Jika karyawan mengalami stres

kerja maka karyawan akan menunda-nunda pekerjaannya dan mengalami berbagai gejala seperti menimbulkan sakit kepala, menyebabkan serangan jantung dan merasa cemas dalam bekerja. Jika terjadinya stres kerja maka tingkat turnover semakin tinggi, karena ketidaknyamanan dalam bekerja ataupun kompensasi yang tidak sebanding dengan beban pekerjaan. Tidak hanya itu target pencapaian tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan maka keuntungan minim untuk diperoleh.

3. Penelitian yang dilakukan oleh (Gede Kurniawan, 2017) yang berjudul “Analisis Stres Kerja Karyawan Pada Unit Penjualan Di Cv Sari Bhuana Cash And Credit Cabang Singaraja”. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh temuan deskriptif mengenai 1) penyebab terjadinya stres kerja, 2) dampak yang ditimbulkan dari stres kerja, dan 3) upaya yang dilakukan untuk mengatasi stres kerja di CV Sari Bhuana *cash and credit*. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Metode pengumpulan data secara observasi, pencatatan dokumen dan wawancara. Subyek pada penelitian ini adalah CV Sari Bhuana *Cash And Credit* serta objeknya stres kerja karyawan penjualan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) penyebab terjadinya stres kerja disebabkan kondisi kerja, konflik peran, tuntutan keluarga, target perusahaan dan karyawan tidak serius dalam bekerja menjadi penyebab stres. 2) dampak yang ditimbulkan yaitu mudah marah, sering terlambat bekerja, kesulitan memenuhi target, menurunkan tunjangan dari komisaris, pelanggan beralih ke perusahaan lain, 3) upaya untuk mengatasi stres kerja yaitu memperbaiki lingkungan kerja dan menambah fasilitas, memberikan pengarahan bagi

karyawan, mengevaluasi target perusahaan yang akan direncanakan, dan memberikan penjelasan terhadap keluarga tentang pekerjaan yang dilakukan.

4. Penelitian yang dilakukan oleh (Frimpong-manso, Ofosu, & Berko, 2018) yang berjudul “*An Analysis of Work Related Stress on Employees’ Job Performance at Mfantsiman Community Bank, Central Region of Ghana*”. Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh stres yang berhubungan dengan pekerjaan pada prestasi kerja karyawan di *Mfantsiman Community Bank* (MCB) di Wilayah Tengah Ghana. Penelitian ini menggunakan desain survei deskriptif. Bank memiliki 10 cabang dengan 112 karyawan di Wilayah Tengah Ghana. Populasi ini terdiri dari 19 staf manajemen, 68 staf senior dan 25 staf *junior* yang semua staf permanen bank. Sampel untuk penelitian ini adalah 78, yang diperoleh secara acak dari enam cabang bank yang juga dipilih secara acak. Kuesioner untuk staf bank adalah instrumen yang digunakan dalam memunculkan data dari responden. Temuan penelitian menunjukkan bahwa stres workrelated disebabkan oleh banyak faktor yang mencakup lembur kerja, kondisi kerja yang buruk, underutilisation keterampilan, dan hubungan rekan kerja yang buruk. Selanjutnya, stres yang berhubungan dengan pekerjaan adalah fenomena universal, tetapi ketika dikelola dengan baik oleh manajemen dan karyawan, itu dapat berdampak positif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan temuan dan kesimpulan, direkomendasikan bahwa manajemen bank harus menyelenggarakan seminar sering di manajemen stres bagi karyawan untuk mengetahui bagaimana mengatasi stres yang berhubungan dengan pekerjaan. Juga, manajemen harus memfasilitasi budaya yang

mendukung dalam suasana kerja bank dalam rangka meningkatkan lingkungan kerja dan kondisi bank. itu dapat berdampak positif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan temuan dan kesimpulan, direkomendasikan bahwa manajemen bank harus menyelenggarakan seminar sering di manajemen stres bagi karyawan untuk mengetahui bagaimana mengatasi stres yang berhubungan dengan pekerjaan. Juga, manajemen harus memfasilitasi budaya yang mendukung dalam suasana kerja bank dalam rangka meningkatkan lingkungan kerja dan kondisi bank, itu dapat berdampak positif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan temuan dan kesimpulan, direkomendasikan bahwa manajemen bank harus menyelenggarakan seminar sering di manajemen stres bagi karyawan untuk mengetahui bagaimana mengatasi stres yang berhubungan dengan pekerjaan.

5. Penelitian yang di lakukan oleh (Sagunthala & Karthikeyan, 2016) yang berjudul "*A Study on Occupational Stress Level of Employees in Textile Shops with Special Reference to Coimbatore District*". Penelitian ini adalah tentang, tingkat Stres Kerja karyawan di toko-toko tekstil dengan referensi khusus untuk The Chennai Sutra, kabupaten Coimbatore. Tujuan penelitian ini adalah Untuk menganalisis kondisi kerja para pekerja dan untuk mengidentifikasi aspek stres kerja, dan merancang strategi dan cara-cara untuk meningkatkan pekerjaan. Ini adalah penelitian deskriptif berdasarkan data primer yang dikumpulkan dari 150 karyawan di berbagai tingkat di The Chennai sutra, Coimbatore. Hasil dari penelitian ini adalah Kombinasi perubahan organisasi dan manajemen stres sering pendekatan yang paling berguna untuk mencegah stres di kerja.

Umumnya, strategi tingkat organisasi termasuk pekerjaan prosedur modifikasi dan Karyawan Program Bantuan. Strategi tingkat individu termasuk mengambil liburan, mendapatkan preview pekerjaan yang realistis untuk memahami beban kerja normal dan jadwal pekerjaan juga akan membantu orang untuk mengidentifikasi apakah atau tidak pekerjaan cocok mereka.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metodologi Penelitian

Menurut Sugiyono (2013), Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan.

Menurut Darmadi (2013), Metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono dalam (Chandra, 2017) penelitian kualitatif cenderung sebagai penelitian deskriptif, yaitu menggambarkan kondisi realitas sebagaimana adanya. Jadi dalam penelitian deskriptif, peneliti diasumsikan telah mengetahui tentang masalah penelitian dan telah mengetahui jenis informasi yang akan dicari.

3.3 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

3.3.1 Data Primer

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer. Data primer dalam buku (Timotius, 2017) adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari kegiatan lapangan yang dilakukan, misal wawancara langsung, kuesioner dan percobaan. Data primer yang di peroleh dalam penelitian ini di dapat dari wawancara langsung karyawan Bank Sinarmas.

3.3.2 Data Sekunder

Menurut (Sugiyono, 2016) menjelaskan data sekunder adalah sebagai berikut: Sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literatur dan bacaan yang berkaitan dan menunjang penelitian ini. Data Sekunder pada penelitian ini di dapat dari referensi jurnal, data jumlah karyawan, dan bahan bacaan lainnya.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Wawancara

Menurut Sudjana dalam (Prof. Dr. Djam'an Satori & Dr. Aan Komariah, M, 2014) wawancara adalah proses pengumpulan data atau informasi melalui tatap muka antara pihak penanya (*interviewer*) dengan pihak yang ditanya atau

penjawab (*interview*). Dalam penelitian ini yang menjadi yang menjadi informan sebanyak 7 orang karyawan Bank Sinarmas.

3.4.2 Dokumentasi

Menurut (Sugiyono, 2016) menjelaskan bahwa dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental seseorang. Studi dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan penelitian kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan.

3.4.3 Kepustakaan

Kepustakaan, menurut Satori & Komariah, (2016), kepustakaan adalah pendukung penelitian yang berasal dari pandangan-pandangan ahli dalam bentuk yang tertulis berupa referensi buku, jurnal, laporan penelitian atau karya ilmiah. Pengumpulan data berdasarkan informasi dari buku-buku, artikel, dokumen dan lain-lain yang berkaitan dengan permasalahan yang ada serta mempelajari bagaimana literatur yang relevan dengan masalah yang dihadapi sebagai landasan dalam pemecahan masalah.

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Sugiyono (2012) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dari penelitian ini adalah 21 karyawan Bank Sinarmas

Tabel 3.1
Populasi

No	Jabatan	Jumlah (orang)
1	<i>Branch Manager</i>	1
2	<i>Head Operation</i>	1
3	<i>Relationship Manag</i>	1
4	<i>Supervisor</i>	1
5	<i>Customer Service</i>	2
6	<i>Teller</i>	3
7	<i>Marketing</i>	4
8	<i>CAC</i>	1
9	<i>Security</i>	3
10	<i>Driver</i>	3
11	<i>Office Boy</i>	1
Jumlah		21

Sumber : Bank Sinarmas (2019)

3.5.2 Sampel

Sugiyono (2016) sampel adalah perwakilan dari kelompok yang telah diseleksi dari populasi target sehingga peneliti dapat mengeneralisasikan hasil penelitian yang diperoleh ke dalam populasi target. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*.

Menurut Sugiyono *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga dapat memudahkan peneliti menjelajahi objek / situasi sosial yang diteliti. Dalam penelitian sampel adalah 7 orang sebagaimana pada tabel 3.2 dibawah ini :

Tabel 3.2
Jumlah Sampel Penelitian

Unit	Jumlah
<i>Head Operation</i>	1 Orang
<i>Teller</i>	2 Orang
<i>Customer Service</i>	2 Orang
<i>Marketing</i>	2 Orang
Jumlah	7 Orang

Sumber : Bank Sinarmas (2019)

3.6 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.3
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Faktor Stres Kerja
Stres Kerja	Dalam penelitiannya mendefinisikan stres kerja adalah suatu kondisi karyawan yang mengalami tekanan dalam pekerjaan baik dari tugas, pimpinan dan lingkungan kerja tempat karyawan tersebut bekerja. Putra dan Artha (2014), (Dewi & Sintaasih, 2016)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Beban Kerja 2. Sikap pimpinan 3. Peralatan kerja 4. Kondisi lingkungan kerja Robbins, (Miftakul Sulistiyani, Muslichah Erma Widiana, 2017)

Sumber : Konsep yang disesuaikan dengan penelitian (2019)

3.7 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yang peneliti gunakan sesuai dengan teori model Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2016), yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan tahap dimana peneliti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta mencari tema dan polanya. Reduksi data adalah data yang diperoleh di lapangan kemudian ditulis oleh peneliti dan berisi uraian atau laporan yang terperinci. Data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih tajam mengenai hasil pengamatan, dan juga mempermudah peneliti untuk mencari kembali data yang diperoleh bila data diperlukan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisaikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga makin mudah dipahami. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, maupun teks naratif. Penyajian data merupakan proses penyusunan informasi secara sistematis dalam rangka memperoleh kesimpulan sebagai temuan penelitian. Di dalam penelitian ini data yang didapat berupa kalimat, kata-kata yang berhubungan dengan fokus penelitian, sehingga sajian data merupakan

sekumpulan informasi yang tersusun secara sistematis yang memberikan kemungkinan untuk ditarik kesimpulan.

3. Penarikan kesimpulan

Setelah melakukan verifikasi maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk narasi. Untuk mengarah pada hasil kesimpulan ini tentunya berdasarkan dari hasil analisis data, baik yang berasal dari observasi maupun dokumentasi yang berkaitan dengan stres kerja karyawan Bank Sinarmas Tanjungpinang.

3.8 Teknik Analisis Data

3.8.1 Uji keabsahan data

Uji keabsahan data dalam penelitian, sering hanya ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas

Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti.

3.8.1.1 Uji kredibilitas

Menurut Sugiyono, (2016) bahwa untuk uji keabsahan data atau kepercayaan terhadap terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan triangulasi

Triangulasi daam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

Tringulasi sumber

Dilakukan dengan cara mengecek data yang di peroleh dengan berbagai sumber. Data yang telah diperoleh tidak dapat dirata-ratakan tetapi dideskripsikan, dikategorikan, mana pandangan yang sama ,pandangan yang berbeda dan yang spesifik. Data yang telah dianalisis oeh peneliti sehingga menghasilkan kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dari sumber tersebut.

Daftar Pustaka

- Almasri, M. N. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Implementasi Dalam Pendidikan Islam*.
- Arif Yusuf Hamali, S.S., M. M. (2016). *Pemahaman Manajemen Sumber Data Manusia*. Jogjakarta: Caps.
- Biru, M., Utami, H., & Mayowan, Y. (2016). Analisis Faktor-Faktor Stres Kerja Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Tetap Pg. Kebon Agung Kabupaten Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 39(2), 50–56.
- Chandra, R. (2017). *Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt . Mega Auto Central Finance Cabang Di Langsa*. 6(1), 670–678.
- Dewi, A. A. A. C. T. B., & Sintaasih, D. K. (2016). *Pengaruh Stres Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bangun Bali Utama Denpasar*. (1), 1–24.
- Elfrianto. (2016). *Manajemen Pelatihan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Lulusan*. 2(2), 46–58.
- Frimpong-Manso, E., Ofosu, M., & Berko, D. (2018). *An Analysis Of Work Related Stress On Employees' Job Performance At Mfantsiman Community Bank, Central Region Of Ghana*. 8, 107–115.
- Gede Kurniawan. (2017). *Analisis Stres Kerja Karyawan Pada Unit Penjualan Di Cv Sari Bhuana Cash And Credit Cabang Singaraja*.
- Hasibuan, S. P. M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gunung

Agung.

Indah Puji Hartatik, S.E., M. M. (2014). *Buku Praktis Mengembangkan Sdm.*
Jogjakarta: Laksana.

Iwan Sukoco Dan Muhammad Ridha Bintang. (2017). The Analysis Of Stress
Management In Press Companies : Study Of Pjtv. *Adbispreneur*, 2(3), 263–
278.

Jaelani, D. (2014). *Analisis Penyebab Stres Kerja Pada Karyawan Cv Amelia
Batik.* 771–777.

Miftakul Sulistiyani, Muslichah Erma Widiana, S. (2017). *Pengaruh Stres Kerja,
Konflik Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan
Pada Pt. Japfa Comfeed Indonesia Tbk. Wonoayu Sidoarjo.* 3(3), 335–347.

Moekijat, D. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Bandung: Cv. Mandar
Maju.

Murniasih, W. (2018). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja
Karyawan Pt Indo Acidatama Tbk.*

Nuri Hutami, Anita Dewi P.S., R. I. H. (2015). *Gambaran Stres Kerja Pada
Anggota Unit Fire And Rescue Pt . Ytl Jawa Timur Unit Pembangkit 5 & 6
Pltu Paiton Probolinggo Jawa Timur.*

Prof. Dr. Djam'an Satori, M. A., & Dr. Aan Komariah, M, P. (2014). *Metodologi
Penelitian Kualitatif.* Bandung: Alfabeta.

Prof. Dr. H. Edy Sutrisno, M. S. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia.*
Jakarta: Prenadamedia Group.

Sagunthala, C., & Karthikeyan, D. R. (2016). *A Study On Occupational Stress*

Level Of Employees In Textile Shops With Special Reference To Coimbatore

District. 7782, 67–73.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta Cv.

Timotius. (2017). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jogjakarta: Ansi.

CURRICULUM VITAE



Nama : Muhammad Andrit Septiady

Jenis Kelamin : Laki - laki

Tempat Tanggal Lahir: Tanjungpinang, 09 September 1997

Status : Belum Menikah

Agama : Islam

Email : muhamadandritseptiady@gmail.com

Alamat : Jalan Bukit Cermin, Gg. Cermin 4 No.2

Pekerjaan : Staf Teknis CV. Karya Dwi Matra

Pendidikan : - SD Negeri 002 Tanjungpinang Barat
- SD Negeri 003 Binaan Tanjungpinang Kota
- SMP Negeri 3 Tanjungpinang
- SMA Negeri 5 Tanjungpinang
- STIE Pembangunan Tanjungpinang