

**ANALISIS STRESS KERJA PEGAWAI PADA BPJS
KESEHATAN TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

**AGUSTINO
NIM : 13612326**



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

**ANALISIS STRESS KERJA PEGAWAI PADA BPJS
KESEHATAN TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

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

OLEH

**AGUSTINO
NIM : 13612326**



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

TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS STRESS KERJA PEGAWAI PADA BPJS KESEHATAN
TANJUNGPINANG**

Diajukan Kepada :

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

Oleh

AGUSTINO
NIM : 13612329

Menyetujui :

Pembimbing Pertama,

Pembimbing Kedua,

Tubel Agusven, S.T., M.M
NIDN. 1017087601/Lektor

Imran Ilyas, M.M.
NIDN. 1007036603/Lektor

Mengetahui,
Plt. Ketua Program Studi,

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

Skripsi Berjudul

**ANALISIS STRESS KERJA PEGAWAI PADA BPJS KESEHATAN
TANJUNGPINANG**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

AGUSTINO
NIM : 13612329

Telah dipertahankan di depan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal (tanggal sidang)
Dan Dinyatakan
Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Panitia Komisi Ujian

Ketua,

Sekretaris,

Tubel Agusven, S.T., M.M.
NIDN. 1017087601/Lektor

...
NIDN. 000 / Asisten Ahli

Anggota,

... ..
NIDN. 000/Asisten Ahli

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

Charly Marlinda, SE. M. Ak. Ak. CA.
NIDN. 1029127801/Lektor

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agustino
NIM : 13612326
Tahun Angkatan : 2013
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,07
Program Studi / Jenjang : Manajemen / Strata 1
Judul Skripsi : **Analisis Stress Kerja Pegawai Pada
BPJS Kesehatan Tanjungpinang**

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dalam skripsi ini adalah benar 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 dikemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap di proses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, Juli 2020

Penyusun

AGUSTINO
NIM : 13612326

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

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

Terimakasih atas semua yang telah kalian berikan kepada penulis

STIE Pembangunan Tanjungpinang

HALAMAN MOTTO

“Bila kau tak tahan lelahnya belajar, maka kau harus tahan menanggung perihnya
kebodohan”

(Imam Syafi’i)

“Masa depan adalah milik mereka yang percaya pada keindahan impian mereka”

(Eleanor Roosevelt)

“Berubah memang berat pada awalnya, kacau di tengah-tengahnya, dan sangat
indah pada akhirnya”

(Robin Sharma)

Berpikirlah tiga langkah ke depan, sebelum langkah pertama kamu ambil.

(Agustino)

Kalau kau datang untuk belajar dengan tersenyum ilmu akan menyambutmu
dengan tertawa

(Agustino)

Bermimpilah dalam hidup, jangan hidup dalam mimpi

(Agustino)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Stress Kerja Pegawai Pada BPJS Kesehatan Tanjungpinang**” ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu pada Program Studi Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah SAW.

Dalam proses penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan banyak pihak yang selalu mendukung. Maka dengan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada pihak-pihak sebagai berikut:

1. Ibu Charly Marlinda, SE. M. Ak. Ak. CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang,
2. Bapak Imran Ilyas, M.M. selaku Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang sekaligus sebagai Dosen Pembimbing II dalam Skripsi ini.
3. Ibu Dwi Septi Haryati, S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.

4. Bapak Octojaya Abriyoso, S.I.Kom., M.M. selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
5. Bapak Tubel Agusven, S.T., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang selalu meluangkan waktu dengan banyak kesabaran dalam memberikan bimbingan dan ilmu dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Imran Ilyas, M.M. selaku Pembimbing II yang telah memberikan ilmu dan membimbing dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Agusrianto selaku manajer HRD telah memberikan kesempatan dan izin pada penulis untuk melakukan penelitian skripsi ini serta membantu memberikan informasi berkaitan dengan kepentingan penelitian.
8. Seluruh Dosen dan Staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang,

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaannya dan semoga bermanfaat bagi kita semua.

Tanjungpinang, Juli 2020
Penulis

AGUSTINO
NIM : 13612326

DAFTAR ISI

Hal

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN BIMBINGAN	
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN	
HALAMAN PERNYATAAN	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
HALAMAN MOTTO	
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Kegunaan Penelitian	5
1.4.1. Kegunaan Ilmiah	5
1.4.1. Kegunaan Kegunaan Praktis	6
1.5. Sistematika Penulisan	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Tinjauan Teori	9
2.1.1. Pengertian Sumber Daya Manusia	9
2.1.2. Pengertian Stress Kerja	11
2.1.3. Indikator Stress Kerja.....	13

2.1.4.	Konsekuensi dan Efek Stress Kerja	18
2.1.5.	Akibat Stress dan Strategi Manajement Stress.....	20
2.2.	Kerangka Pemikiran	23
2.3.	Penelitian Terdahulu	24
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN.....		27
3.1.	Jenis Penelitian	27
3.2.	Jenis Data.....	28
3.3.	Teknik Pengumpulan Data	29
3.4.	Populasi dan Sampel.....	30
3.4.1.	Populasi	30
3.4.2.	Sampel	31
3.5.	Definisi Operasional Variabel	32
3.6.	Teknik Pengolahan Data.....	33
3.6.1	Reduksi Data	33
3.6.2.	Penyajian Data.....	33
3.6.3	Penarikan Kesimpulan.....	34
3.7.	Teknik Analisis Data	34
BAB IV : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN		36
4.1.	Gambaran Umum.....	36
4.1.1.	Sejarah Singkat BPJS Kesehatan Tanjungpinang	36
4.1.2.	Visi dan Misi BPJS Kesehatan Tanjungpinang.....	37
4.1.3.	Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Tanjungpinang	38
4.1.4.	Tugas Pokok dan Fungsi	38
4.2.	Karakteristik Informan Penelitian.....	40
4.3.	Penyajian Data Hasil Penelitian.....	41
4.3.1.	Reduksi Data	41
4.3.2.	Penyajian Data.....	56
4.3.3.	Penarikan Kesimpulan.....	57
4.4.	Pembahasan	60

4.4.1. Kondisi Stress Kerja Pegawai BPJS Tanjungpinang	60
4.4.2. Faktor Penyebab Stress Kerja Pegawai BPJS Tanjungpinang	63
BAB V : PENUTUP	67
5.1. Kesimpulan	67
5.2. Saran	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

CURRICULUM VITAE

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul Tabel	Hal
Tabel 3.1	Sampel Penelitian	31
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 4.1	Data Informan Penelitian	40
Tabel 4.2	Rekapitulasi Wawancara Indikator Tuntutan Fisik	41
Tabel 4.3	Rekapitulasi Wawancara Indikator Tuntutan Tugas	44
Tabel 4.4	Rekapitulasi Wawancara Indikator Peran Individu dalam Organisasi.....	46
Tabel 4.5	Rekapitulasi Wawancara Indikator Pengembangan Karir	49
Tabel 4.6	Rekapitulasi Wawancara Indikator Hubungan dalam Bekerja	51
Tabel 4.7	Rekapitulasi Wawancara Indikator Struktur dan Iklim Organisasi.....	54
Tabel 4.8	Penyajian Data Hasil Penelitian	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul Gambar	Hal
Gambar 2.1	Kerangka pemikiran	24
Gambar 4.1	Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Tanjungpinang	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul Lampiran
-----------------	-----------------------

Lampiran 1 :	Pedoman Wawancara
--------------	-------------------

Lampiran 2 :	Pedoman Observasi
--------------	-------------------

Lampiran 3 :	Transkrip Wawancara
--------------	---------------------

Lampiran 4 :	Surat Pernyataan
--------------	------------------

Lampiran 5 :	Dokumentasi
--------------	-------------

Lampiran 6 :	Hasil Scan Plagiarime
--------------	-----------------------

ABSTRAK

ANALISIS STRESS KERJA PEGAWAI PADA BPJS KESEHATAN TANJUNGPINANG

Agustino, 13612329. Manajemen. STIE Pembangunan Tanjungpinang.
agustino0745@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat stress kerja karyawan BPJS Kesehatan Tanjungpinang, dan untuk menganalisis faktor – faktor yang menyebabkan stress kerja BPJS Kesehatan Tanjungpinang

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 46 orang dan sampel penelitian berjumlah 7 orang. Teknik sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik pengolahan data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik analisis data yang digunakan adalah triangulasi sumber.

Hasil analisis hampir sebagian besar pegawai BPJS Kesehatan Tanjungpinang mengalami stress kerja atau pernah mengalami stress kerja. Stress kerja yang dialami oleh pegawai BPJS Kesehatan Tanjungpinang ini disebabkan oleh berbagai faktor yang didominasi oleh deadline. Peneliti melihat bahwa sistem kerja pada BPJS Kesehatan Tanjungpinang yang menerapkan deadline cepat dan terbatas menjadi penyebab meningkatnya kondisi stress kerja pegawai BPJS Kesehatan Tanjungpinang. Selain itu hasil penelitian ini menemukan bahwa faktor yang menyebabkan stress kerja pegawai BPJS Kesehatan Tanjungpinang adalah beban pekerjaan, deadline, kurangnya bantuan dari rekan kerja, dan kondisi fisik.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu kondisi stress kerja pegawai BPJS Kesehatan Tanjungpinang yaitu hampir sebagian besar pegawai BPJS Kesehatan Tanjungpinang mengalami stress kerja atau pernah mengalami stress kerja. Stress kerja yang dialami oleh pegawai BPJS Kesehatan Tanjungpinang ini disebabkan oleh berbagai faktor yang didominasi oleh deadline. Peneliti melihat bahwa sistem kerja pada BPJS Kesehatan Tanjungpinang yang menerapkan deadline cepat dan terbatas menjadi penyebab meningkatnya kondisi stress kerja pegawai BPJS Kesehatan Tanjungpinang. Kemudian faktor yang menyebabkan stress kerja pegawai BPJS Kesehatan Tanjungpinang adalah beban pekerjaan, deadline, kurangnya bantuan dari rekan kerja, dan kondisi fisik.

Kata Kunci : Stres Kerja, BPJS Kesehatan, Tuntutan Fisik, Tuntutan Tugas, Peran Individu Dalam Organisasi

Dosen Pembimbing : 1. Tubel Agusven, S.T., M.M.
2. Imran Ilyan, M.M.

ABSTRACT

THE ANALYSIS OF EMPLOYEE JOB STRESS ON BPJS KESEHATAN TANJUNGPINANG

Agustino, 13612329. Manajemen. STIE Pembangunan Tanjungpinang.
agustino0745@gmail.com

This study aims to determine the level of work stress of BPJS Health Tanjungpinang employees, and to analyze the factors that cause job stress BPJS Health Tanjungpinang

This type of research used in this research is descriptive research with a qualitative approach. The population in this study amounted to 46 people and the study sample amounted to 7 people. The sample technique used is purposive sampling. Data collection techniques used were interviews, observation, and documentation. Data processing techniques used are data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The data analysis technique used is source triangulation.

The results of the analysis of most of the Tanjungpinang Health BPJS employees experienced work stress or have experienced work stress. The work stress experienced by the BPJS Health Tanjungpinang employee is caused by various factors that are dominated by deadlines. Researchers see that the work system at Tanjungpinang Health BPJS that applies fast and limited deadlines is the cause of the increasing work stress conditions of Tanjungpinang Health BPJS employees. In addition, the results of this study found that the factors causing work stress of BPJS Health Tanjungpinang employees were workload, deadlines, lack of help from colleagues, and physical conditions.

The conclusion of this study is that the work stress condition of Tanjungpinang BPJS Health employees is that almost the majority of Tanjungpinang Health BPJS employees experience work stress or have experienced work stress. The work stress experienced by the BPJS Health Tanjungpinang employee is caused by various factors that are dominated by deadlines. Researchers see that the work system at Tanjungpinang Health BPJS that applies fast and limited deadlines is the cause of the increasing work stress conditions of Tanjungpinang Health BPJS employees. Then the factors that cause work stress BPJS Health Tanjungpinang employees are the workload, deadlines, lack of help from colleagues, and physical conditions.

Keywords : *Job Stress, BPJS Kesehatan, physical demands, task demands,
Individual role on organization*

Lecturer Advicer 1 : 1. Tubel Agusven, S.T., M.M.
Lecturer Advicer 2 : 2. Imran Ilyan, M.M.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia dengan jumlah total penduduk sekitar 260 juta jiwa, merupakan negara berpenduduk terpadat keempat di dunia setelah Cina, India dan Amerika. Di mana 68% dari jumlah ini merupakan usia produktif kerja. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) terdapat 127.1 juta orang bekerja, sedangkan 6,9 juta lainnya dalam kondisi pengangguran. Besarnya angka pengangguran ini menunjukkan bahwa sulitnya untuk memperoleh pekerjaan di Indonesia baik itu disektor pemerintahan maupun swasta.

Ketika seseorang menerima suatu pekerjaan tentunya terdapat tanggung jawab yang berbeda – beda tergantung dari posisin serta profesi yang dijalannya dalam suatu organisasi atau perusahaan. Pada umumnya, semakin besar tanggung jawab semakin besar pula tekanan yang muncul, tekanan yang di alami seseorang ini dapat memicu timbulnya stress ketika bekerja. Stress yang timbul juga dapat semakin bertambah apabila terdapat factor luar seperti permasalahan pribadi atau kondisi lingkungan seperti kemacetan, kebisingan dll yang dapat memicunya.

Menurut hasil penelitian terbaru dari Mental Health Foundation (MHF) generasi milenial dengan rentang usia 18 – 38 tahun, lebih rentan mengalami kondisi stress di tempat kerja sebanyak 28%. Sedangkan, untuk generasi X dengan rentang usia 53 – 71 tahun, persentase stress kerja yang diamali hanya sebesar 12 %. Hal ini dapat disebabkan karena besarnya tekanan yang di terima

dari generasi sebelumnya. Persoalan akan tingkat stress tidak dapat dipandang hanya sebagai sebuah fenomena biasa saja. Hal ini dikarenakan apabila tidak dikelola atau diatasi dengan baik bukan tidak mungkin akan menimbulkan dampak dan kerugian bagi diri si pekerja sendiri maupun bagi perusahaan. Hal ini dikarenakan keberhasilan ataupun kegagalan suatu organisasi atau unit kerja melaksanakan tugas dan fungsinya sangat berhubungan erat dengan pelaku-pelaku organisasi tersebut, atau dengan kata lain sumber daya manusia mempunyai peran strategis sebagai penentu berhasil tidaknya pencapaian dalam suatu organisasi. Dalam hal ini sumber daya manusia yang dimaksud adalah karyawan atau pegawai yang bekerja pada perusahaan tersebut.

Menurut KBBI (2019) Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan potensi manusia yang dapat dikembangkan untuk proses produksi. Namun pada hakikatnya SDM merupakan orang yang dipekerjakan dalam suatu organisasi yang akan membantu organisasi untuk mencapai tujuannya. Sebagai suatu ujung tombak dari suatu organisasi atau unit kerja, tentunya SDM atau dalam hal ini dapat dikatakan sebagai karyawan akan mendapatkan tanggung jawab, serta tuntutan – tuntutan yang harus dipenuhi untuk kepentingan organisasi tersebut. Tuntutan akan profesionalitas yang tinggi terhadap sumber daya yang bekerja pada suatu unit kerja. Ditambah lagi dengan ketatnya persaingan, tekanan yang diperoleh dari dalam lingkungan kerja maupun dari luar, kondisi – kondisi ini tentunya dapat menimbulkan dampak berupa stress pada karyawan.

Menurut Nurmalasari (2015) stress adalah kondisi baik dari lingkungan luar maupun dalam diri seseorang yang dapat memunculkan ketegangan.

Sehingga apabila dikaitkan dengan kondisi stress pada karyawan dapat dikatakan stress sebagai keadaan yang muncul pada tiap diri karyawan yang disebabkan oleh beban dan tanggung jawab yang dimiliki dalam suatu pekerjaan. Stress kerja dapat dikatakan sebagai masalah dalam suatu organisasi, dikarenakan stress dapat mempengaruhi kinerja pegawainya yang akan berdampak terhadap kualitas dari organisasi tersebut. Stress dapat dikatakan sebagai dua mata pisau yang dapat memberikan dampak positif dan negatif baik terhadap kinerja pegawai maupun bagi kualitas organisasi yang menaunginya. Menurut (Robbins, 2017) dalam artian positif stress kerja tercipta dalam usaha menyeimbangkan kehidupan kerja dan tanggungjawab organisasi dan keluarga. Artinya stress muncul karena adanya kepedulian akan tanggungjawab yang diemban dalam suatu organisasi tersebut.

Stress kerja tentunya akan menimbulkan dampak baik bagi karyawan maupun perusahaan. Misalnya saja dalam jangka pendek, stress mungkin hanya berdampak pada karyawan ataupun lingkungan karyawan secara personal. Namun apabila berkelanjutan, dampak stress dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan karena stress akan menurunkan kinerja. Hal ini sesuai dengan pendapat (Shandy, 2013) bahwa stress memiliki dampak negatif yaitu apabila semakin tinggi tingkat stress kerja yang dirasakan pegawai akan semakin buruk kinerja yang dihasilkan namun apabila pegawai tersebut dapat meminimalisir stress kerja maka diharapkan kinerja juga semakin meningkat

Sesuai dengan UU No.24 Tahun 2011, Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS Kesehatan) merupakan suatu badan hukum publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan memiliki tugas untuk

menyelenggarakan jaminan Kesehatan Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia. Anggota dari BPJS Kesehatan tidak hanya warga negara Indonesia saja melainkan juga warga negar asing yang sudah bekerja di Indonesia selama minimal enam bulan wajib menjadi anggota BPJS. Sehingga wajar saja kantor perwakilan BPJS Kesehatan tersebar di seluruh provinsi di Indonesia, termasuk di provinsi kepulauan riau.

Sebagai salah satu badan hukum yang bergerak dibidang pelayanan publik, tentunya karyawan BPJS Kesehatan harus dituntut bisa fokus dan fleksibel terhadap pelayanan yang mereka berikan. Baik dari segi memberi kepuasan dan pelayanan yang baik bagi pelanggan maupun dari segi standart kinerja yang harus di penuhi oleh karyawan BPJS. Sementara disisi lain tentunya karyawan memiliki kondisi dan kebutuhan tertentu yang harus di penuhi oleh perusahaan. Kondisi – kondisi seperti ini tentunya dapat memicu terjadinya stress pada karyawan BPJS.

Dalam keadaan yang demikian, dengan tuntutan dan tugas – tugas pekerjaan yang harus diselesaikan kemungkinan untuk stress dapat terjadi kapan saja dan bagi setiap karyawan BPJS. Apabila kondisi stress kerja ini tidak di atasi oleh serius oleh perusahaan hal ini akan menimbulkan kerugian bagi perusahaan sendiri. Dikarenakan kondisi stress menyebabkan karyawan tidak bekerja secara optimal, termotivasi dan mungkin saja dapat mengalami frustasi. Kondisi ini dapat diperparah apabila karyawan sudah tidak merasa nyaman bekerja sehingga stress dapat memicu karyawan untuk mengundurkan diri (turnover), yang mungkin saja menyebabkan pekerjaan-pekerjaan rutin yang harus dilakukan menjadi terbengkalai sehingga menimbulkan kerugian bagi perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul
**“ANALISIS STRESS KERJA PEGAWAI PADA BPJS KESEHATAN
TANJUNGPINANG”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian yang telah diuraikan oleh peneliti maka rumusan masalah dalam penelitian ini yakni :

1. Bagaimana kondosi stress kerja dari karyawan BPJS Kesehatan Tanjungpinang ?
2. Apa saja factor - faktor penyebab stress kerja (*stressor*) karyawan BPJS Kesehatan Tanjungpinang ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penulis melakukan penelitian ini tentunya memiliki maksud dan tujuan penelitian yakni :

1. Untuk mengetahui tingkat stress kerja karyawan BPJS Kesehatan Tanjungpinang
2. Untuk menganalisis faktor – faktor yang menyebabkan stress kerja BPJS Kesehatan Tanjungpinang

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Ilmiah

Secara umum hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu

gambaran mengenai tingkat stress pegawai BPJS Tanjungpinang. Secara khusus, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mengurangi dan mengatasi stress yang terjadi pada pegawainya.

1.4.1. Kegunaan Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dapat dilihat melalui tiga pihak, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi pihak perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai masukan dan evaluasi kepada pihak perusaha dalam melakukan management stress terhadap pegawainya untuk meningkatkan kinerja dari pegawai.

2. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan sebagai tambahan pengetahuan dan wawasan serta untuk menerapkan ilmu yang didapatkan selama mengikuti perkuliahan dan mengembangkan kemampuan penelitian dalam melakukan penelitian.

3. Bagi pihak lain

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan kajian atau referensi bagi penelitian selanjutnya dan berguna sebagai hasil temuan yang dapat menunjang pengembangan ilmu pengetahuan.

1.5. Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan Skripsi ini diajukan 5 bab yang diawali hal-hal yang bersifat umum, namun berhubungan dengan penulisan yang disajikan dan kemudian pada bab-bab selanjutnya penulis membahas tentang hal-hal yang

berkaitan langsung dengan judul dan disusun sedemikian rupa sehingga diharapkan akan sangat memudahkan para pembaca memahami, bahkan lebih mengerti tentang apa yang dijelaskan oleh penulis dalam Skripsi ini. Adapun pembagian sistematika dalam Skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan secara singkat mengenai gambaran umum dari penelitian yang dilakukan terdiri dari latar belakang permasalahan yang dijelaskan secara garis besar keterkaitan masalah, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mencakup teori-teori, baik teori dasar maupun teori penunjang yang berhubungan dengan pokok permasalahan dan digunakan sebagai pedoman atau landasan konseptual dalam pemecahan masalah. Teori-teori ini diambil dari berbagai sumber literatur dan buku rujukan yang saling mendukung untuk memecahkan permasalahan dan akhirnya mencapai tujuan penelitian dan kerangka pemikiran.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai jenis penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, definisi operasional variabel, teknik pengolahan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi gambaran umum objek penelitian, penyajian data dan analisis hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab terakhir ini terdiri dari kesimpulan penelitian dan saran.

BAB II

TINJAUAN TEORI

2.1. Tinjauan Teori

2.1.1. Pengertian Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu modal utama dalam suatu organisasi atau perusahaan. Sebagai salah satu faktor utama apapun bentuk serta tujuan organisasi dibuat, SDM merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan untuk menghidupkan organisasi tersebut. Hal ini sesuai dengan pendapat Murti & Srimulyani (2013) mengatakan bahwa sumber daya manusia merupakan faktor pendorong utama yang menentukan keberhasilan perusahaan. Perusahaan sebagai salah satu organisasi yang membutuhkan dan menggunakan SDM, tentunya menginginkan adanya SDM berupa karyawan yang berkualitas yang dapat sesuai dan memenuhi kriteria yang perusahaan inginkan.

Menurut Ismaulina & Suryani (2019) sumber daya manusia dapat dikategorikan dalam dua aspek, yaitu aspek kuantitas dan aspek kualitas. Kuantitas merupakan jumlah SDM (penduduk) yang ada dalam suatu organisasi. Sedangkan kualitas terkait pada mutu SDM tentang kemampuan seseorang, baik kemampuan fisik (kesehatan) maupun kemampuan non fisik (kemampuan bekerja, berpikir, mental, dan keterampilan-keterampilan lainnya). Tentunya suatu organisasi tidak hanya mengharapkan memiliki kuantitas SDM yang cukup untuk menjalankan kegiatan – kegiatan dalam organisasi. Tetapi juga memerlukan SDM yang berkualitas baik dari segi fisik dan psikis dari SDM agar dapat melaksanakan

segala kewajiban dan tugasnya dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia dapat juga mengandung dua pengertian. Pertama, sumber daya manusia mengandung pengertian usaha kerja atau jasa yang dapat diberikan dalam proses produksi. Dalam hal lain sumber daya manusia mencerminkan kualitas usaha yang diberikan oleh seseorang dalam waktu tertentu untuk menghasilkan barang atau jasa. Sedangkan pengertian kedua, sumber daya manusia yaitu menyangkut manusia yang mampu bekerja untuk memberikan jasa atau usaha kerja tersebut. Mampu bekerja berarti mampu melakukan kegiatan yang mempunyai kegiatan ekonomis, yaitu bahwa kegiatan tersebut menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan atau masyarakat.

SDM merupakan suatu hal yang seharusnya bersifat dinamis dalam suatu organisasi atau perusahaan. Apabila SDM tidak berusaha untuk meningkatkan kemampuannya baik yang difasilitasi oleh perusahaan maupun yang dilakukan oleh karyawan sendiri, tentunya lama – kelamaan akan membuat kualitas dari SDM dari karyawan tersebut menurun. Sehingga pengembangan SDM bagi suatu perusahaan amatlah penting. Menurut Wicaksono (2016) terdapat perbedaan antara pengembangan dan pelatihan. Pengembangan lebih mengutamakan terhadap penguasaan konsep – konsep abstrak dan teoritis secara sistematis dalam jangka panjang. Sedangkan pelatihan hanya dilakukan dalam jangka waktu pendek dimana karyawan hanya memperoleh ketampilan teknis operasional.

Pengembangan SDM seharusnya dirancang secara sistematis dan terencana dalam suatu organisasi. Agar para karyawannya dapat mengembangkan pengetahuan serta ketrampilannya yang akan mendukung untuk

memenuhi tuntutan pekerjaan. Menurut Price (2011) pengembangan sumber daya manusia dapat dipahami sebagai penyiapan individu karyawan untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi dalam suatu organisasi. Lebih lanjut (Putra & Sobandi, 2019) menjelaskan bahwa pengembangan biasanya berhubungan dengan peningkatan kemampuan intelektual atau emosional yang diperlukan untuk menunaikan pekerjaan yang lebih baik. Sehingga dapat dikatakan pengembangan SDM merupakan bagian dari manajemen sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan.

2.1.2. Pengertian Stress Kerja

Semakin tingginya aktifitas seseorang baik ia seorang ibu rumah tangga, karyawan maupun pekerja lepas harian pasti pernah mengalami suatu kondisi yang membuat dirinya tertekan atau yang biasa kita kenal dengan stress. Menurut (Robbins, 2017) mendefinisikan stres sebagai suatu keadaan yang dialami oleh individu dalam menghadapi sebuah peluang, kendala, atau tuntutan yang hasilnya dianggap tidak pasti namun penting.

Terdapat banyak pengertian stress menurut para ahli, diantaranya :

- Morgan & King *dalam* (Dhania, 2010) stress berpotensi pada kondisi yang tidak baik dimana terjadi karena kondisi internal yang mengakibatkan gangguan fisik, lingkungan dan situasi sosial.
- Handoko *dalam* (Tunjungsari, 2011) stress adalah respons adaptif terhadap situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisik, psikologis, dan atau perilaku pada anggota organisasi.

- (Gibson et al., 2012) mendefinisikan stress sebagai suatu respons adaptif yang dimediasi oleh perbedaan-perbedaan individu dan atau proses-proses psikologis akibat dari setiap kegiatan, situasi, atau peristiwa yang membebani tuntutan psikologis dan atau fisik berlebihan pada seseorang.
- Hurrell, dkk 1988 dalam (*Psikologi Industri dan Organ*, n.d.) menyebutkan bahwa stress adalah tuntutan-tuntutan mengenai seseorang, misalnya obyek-obyek dalam lingkungan atau suatu stimulus yang secara obyektif adalah berbahaya bagi orang tersebut.

Menurut pendapat (Tunjungsari, 2011) stress dapat menjadi suatu ancaman, dimana stress menyebabkan seseorang tidak mampu menghadapi lingkungannya yang mengakibatkan terganggunya pelaksanaan tugas dan akan mempengaruhi prestasi kerjanya. Sedangkan menurut (Hon, Chan, & Lu, 2013) stress merupakan akibat dari adanya perasaan tidak puas terhadap situasi kerja dan hal ini menyebabkan timbulnya perilaku menarik diri dari pekerjaan

Secara umum orang sering kali orang menganggap stress merupakan kondisi yang negatif yang mungkin saja dapat berdampak pada produktivitas ataupun kinerja. Terutama karyawan yang bekerja di suatu perusahaan atau lembaga yang memiliki standar yang tinggi sehingga produktivitas dan kinerjanya sangat dibutuhkan. Stress juga sering kali dianggap suatu kondisi yang mengarah ke perilaku yang tidak wajar.

Akan tetapi terdapat juga suatu kondisi dimana stress tidak selalu menjadi hal negatif. Keadaan pada saat stress menjadi positif disebut dengan *eustress*

(berasal dari bahasa Yunani, *eu* yang berarti bahagia). *Eustress* terkadang dibutuhkan oleh kita untuk memberikan motivasi kearah yang lebih baik.

2.1.3. Indikator Stress Kerja

Stress kerja pada karyawan merupakan hal yang sering terjadi, dikarenakan dalam suatu pekerjaan tentunya akan ada tuntutan – tuntutan yang harus dipenuhi ditambah lagi dengan tuntutan yang berasal dari luar pekerjaan. Menurut Mangkunegara *dalam* (Dewi, 2015) terdapat beberapa penyebab dari stress kerja antara lain beban kerja, waktu kerja yang mendesak, kualitas pengawasan yang rendah, iklim kerja yang tidak sehat serta beberap faktor lainnya. Secara umum stress kerja dikelompokkan menjadi stressor individu dan stressor organisasi, yaitu sebagai berikut :

- a. Stressor Individu meliputi : sikap, karakteristik, sifat-sifat fisik, minat dan motivasi, pengalaman, umur, jenis kelamin, pendidikan, serta faktor individu lainnya.
- b. Stressor Organisasi meliputi : faktor fisik dan faktor sosial
 - Faktor fisik dan pekerjaan, terdiri dari : metode kerja, kondisi dan desain perlengkapan kerja, penataan ruang dan lingkungan fisik (penyinaran, temperatur, dan fentilasi).
 - Faktor sosial dan organisasi, meliputi : peraturan - peraturan organisasi, sifat organisasi, jenis latihan dan pengawasan, sistem upah dan lingkungan sosial.

Sedangkan menurut Hurrel, dkk 1988 dalam (Munandar, 2012) terdapat beberapa faktor yang dapat menimbulkan stress di pekerjaan, dimana faktor –

faktor dapat digunakan sebagai indikator yang dapat dijadikan acuan untuk mengetahui stress yang disebabkan pekerjaan, diantaranya :

1. Faktor Intrinsik dalam Pekerjaan

Faktor intrinsik ini meliputi:

a. Tuntutan fisik

Merupakan suatu kondisi fisik kerja mempunyai pengaruh terhadap kondisi faal dan psikologis diri seorang tenaga kerja. Kondisi fisik dapat merupakan pembangkit stres (stressor), meliputi:

1) Bising

Bising selain dapat menimbulkan gangguan sementara atau tetap pada alat pendengaran, juga dapat merupakan sumber stress.

2) Paparan (*exposure*)

Paparan terhadap bising berkaitan dengan rasa lelah, sakit kepala, lekas tersinggung, dan ketidak mampuan untuk berkonsentrasi.

3) Getaran

Getaran merupakan sumber stress yang kuat yang menyebabkan peningkatan taraf *catecholamine* (hormon) dan perubahan dari berfungsinya seseorang secara psikologis dan *neurological*.

4) *Hygiene*

Lingkungan yang kotor dan tidak sehat dapat menjadi pembangkit stress.

b. Tuntutan Tugas

Beban kerja yang berlebihan ataupun terlalu sedikit dapat menyebabkan dapat menjadi pembangkit stress dimana beban kerja “kuantitatif” diberikan kepada karyawan dan harus diselesaikan pada waktu tertentu. Sedangkan beban kerja “kualitatif” yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas atau tugas tidak menggunakan keterampilan dan / atau potensi dari tenaga kerja itu sendiri.

c. Peran Individu dalam Organisasi

Konflik peran (*role conflict*) timbul apabila terdapat pertentangan antara tugas yang dilakukan dengan tanggung jawab yang dimiliki. Dimana tugas yang dilakukan menurut pandangan dari karyawan bukan merupakan bagian dari pekerjaannya dan bertentangan dari atasan, bawahan, rekan ataupun orang lainnya. Atau dapat juga dikarenakan bertentangan dengan nilai dan keyakinan nilai pribadinya. Menurut Luthan (2011) seseorang akan mengalami konflik peran jika ia memiliki dua peran atau lebih yang harus dijalankan pada waktu yang bersamaan

Ambiguitas peran dapat terjadi jika seseorang tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, tidak mengerti atau merealisasi harapan – harapan yang berkaitan dengan peran tertentu. Faktor – faktor lain dapat berupa ketidak jelasan dari dari sasaran/tujuan kerja, kesamaran tentang tanggungjawab, ketidak jelasan tentang prosedur kerja, kesamaran tentang apa yang diharapkan oleh orang lain, dan kurang adanya kepastian tentang unjuk kerja pekerjaan.

d. Pengembangan Karir

Merupakan pembangkit stress potensial yang mencakup ketidakpastian pekerjaan, promosi berlebih, dan promosi yang kurang menjadi salah satu pemicu stress bagi karyawan.

e. Hubungan dalam bekerja

Hubungan yang baik antar anggota dari satu kelompok kerja dianggap sebagai faktor utama dalam kesehatan individu dan organisasi. Kepercayaan yang rendah, taraf pemberian support yang rendah serta minat yang rendah dalam pemecahan masalah organisasi menjadi suatu gejala yang dapat muncul ketika adanya hubungan kerja yang tidak baik.

Ketidakpercayaan akan berhubungan dengan ambiguitas peran yang mengarahkan ke komunikasi antara para karyawan dan ketegangan psikologi alam bentuk kepuasan pekerjaan yang rendah, penurunan dari kondisi kesehatan, dan rasa diancam oleh atasan dan rekan-rekan sekerjanya (Kahn, dkk., 1964 *dalam* Triyono & Prayitno, 2019)

f. Struktur dan Iklim Organisasi

Persepsi karyawan akan kebudayaan, kebiasaan dan iklim organisasi adalah penting dalam memahami sumber – sumber stress potensial sebagai hasil dari beradanya mereka dalam organisasi: kepuasan dan ketidakpuasan kerja berkaitan dengan struktur dan iklim organisasi tersebut.

2. Faktor Ekstrinsik dalam Pekerjaan

Pembangkit stress dapat mencakup segala unsur kehidupan dan segala interaksi seperti isu – isu tentang keluarga, keyakinan organisasi dan pribadi yang bertentangan, konflik antara tuntutan keluarga, perusahaan dapat menjadi tekanan yang akan memberikan dampak negatif pada kehidupan keluarga dan pribadi.

Menurut Munandar *dalam* (Febriana, 2016) stress ditentukan pula oleh ciri-ciri individu, sejauh mana melihat situasinya sebagai hal yang menyebabkan stress atau dapat dibilang prespektif orang tersebut dalam menghadapi stress . Reaksi-reaksi psikologis, fisiologis dan/ atau dalam bentuk perilaku terhadap stress adalah hasil dari interaksi situasi dengan individunya. Artinya setiap individu dapat memiliki respon yang berbeda terhadap berbagai tekanan yang dihadapinya baik dalam pekerjaan maupun lingkungan diluar pekerjaan. Respon seseorang dalam hal ini karyawan dapat dilatar belakangi dari sikap, nilai – nilai yang diyakini, pengalaman dan kecapakan karyawan tersebut dalam menghadapi tekanan.

Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa stress merupakan respon dari keadaan yang tertekan, di mana keadaan ini tidak hanya dapat berasal dari lingkungan semata seperti tempat kerja. Tetapi memungkinkan juga dari faktor diri sendiri, kelompok maupun keorganisasian. Menurut Gibson (2012) stressor atau penyebab terjadinya stress dapat dibedakan juga menjadi 3 aspek yaitu :

- a. Stressor individu, disebabkan ketika seseorang menerima pesan – pesan yang tidak cocok berkenaan dengan perilaku peran yang sesuai. Tidak adanya pengertian dari seseorang tentang hak - hak khusus dan kewajiban

- kewajiban dalam mengerjakan suatu hal. Memiliki terlalu banyak sesuatu yang harus dikerjakan atau tidak cukupnya waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan beban berlebihan yang bersifat kuantitatif. Sedangkan beban kualitatif terjadi jika individu merasa tidak memiliki kemampuan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan mereka.
- b. Stressor kelompok, karakteristik kelompok menjadi stressor yang kuat bagi beberapa individu. Ketidakpercayaan dari mitra pekerja secara positif yang membawa kesenjangan komunikasi diantara orang – orang dan kepuasan kerja yang rendah. Atau dengan kata lain adanya hubungan yang buruk dengan kawan, atasan ataupun bawahan.
- c. Stressor keorganisasian, yaitu adanya struktur organisasi yang jelek, politik yang jelek dan tidak adanya kebijakan khusus.

2.1.4. Konsekuensi dan Efek Stress Kerja

Sebagai suatu kondisi yang sering terjadi pada setiap orang, stress tentunya akan memiliki dampak / konsekuensi tersendiri bagi karyawan. Konsekuensi yang dimunculkan biasanya akan berupa efek negative dari stress baik dari segi fisiologi, psikologis maupun perilaku. Menurut Robbins (2017) menyatakan ada tiga kategori umum dari konsekuensi stress, yaitu :

1. Gejala Fisiologis

Gejala fisiologis merupakan gejala awal yang bisa diamati. Stress cenderung berakibat pada perubahan metabolisme tubuh, meningkatnya detak

jantung dan pernafasan, peningkatan tekanan darah, timbulnya sakit kepala, serta yang lebih berat lagi terjadinya serangan jantung.

2. Gejala Psikologis

Dari segi psikologis, stress dapat menyebabkan ketidakpuasan. Hal itu merupakan efek psikologis yang paling sederhana dan paling jelas. Namun bisa saja muncul keadaan psikologis lainnya, misalnya ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, suka menunda-nunda.

3. Gejala Perilaku

Gejala stress yang dikaitkan dengan perilaku mencakup dalam produktivitas, absensi, dan tingkat keluarnya karyawan, juga perubahan dalam kebiasaan makan, merokok dan konsumsi alkohol, bicara cepat, gelisah, dan gangguan tidur.

Sedangkan untuk efek stress, Cox *dalam* (Saputra, 2017) telah mengidentifikasi efek stres, yang mungkin muncul. Kategori yang di susun Cox meliputi :

1. Dampak Subjektif (*Subjective effect*)

Kekhawatiran/kegelisahan, kelesuhan, kebosanan, depresi, kelelahan, frustrasi, kehilangan kesabaran, perasaan terkucil dan merasa kesepian.

2. Dampak Perilaku (*Behavioral effect*)

Akibat stres yang berdampak pada perilaku pekerja dalam bekerja di antaranya peledakan emosi dan perilaku implusif.

3. Dampak Kognitif (*Cognitive effect*)

Ketidakmampuan mengambil keputusan yang sehat, daya konsentrasi menurun, kurang perhatian/rentang perhatian pendek, sangat peka terhadap kritik/kecaman dan hambatan mental.

4. Dampak Fisiologis (*Physiological effect*)

Glukosa darah meningkat, denyut jantung dan tekanan darah meningkat, mulut kering, berkeringat, bola mata melebar dan tubuh panas dingin.

Stress kerja yang muncul karena terjadinya kesenjangan antara beban kerja dengan kemampuan individu atau karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut. Akibatnya adalah munculnya dampak – dampak stress baik itu dari segi perilaku, fisik maupun psikis seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Dampak dari stress kerja ini dapat dikategorikan menjadi beberapa taraf yaitu :

- (1) Taraf sedang, dimana stress justru menimbulkan dampak positif dan menimbulkan motivator termasuk tingkah laku kerja.
- (2) Taraf tinggi, terjadi karena stress berlangsung lama dan terus berulang sehingga menjadi individu merasakan ancaman, mengalami gangguan fisik, psikis dan perilaku kerja (Suwatno dan Priansa, 2011).

2.1.5. Akibat Stress dan Strategi Manajemen Stress

Setiap orang yang bekerja dengan tuntutan dan tanggungjawab tertentu pasti pernah mengalami kondisi stress. Tingkat stress yang dialami setiap individu dapat berbeda – beda, mulai dari stress ringan ataupun stress kronik yang berkepanjangan. Kondisi stress yang terlalu berat dapat mempengaruhi seseorang

dalam menghadapi lingkungannya dan mengambil keputusan yang tepat. Hal ini tentunya sangat tidak diinginkan terjadi pada lingkungan pekerjaan.

Menurut Wartono & Mochtar (2015) stress dalam pekerjaan dapat dicegah timbulnya dan dapat dihadapi tanpa memperoleh dampaknya yang negatif. Disinilah pentingnya proses manajemen stress, manajemen stress dapat dilakukan oleh individu itu sendiri maupun lembaga atau perusahaan. Pengendalian atau manajemen terhadap stress akan dapat membantu organisasi agar dapat berjalan lebih efektif.

Memanajemenkan stress berarti berusaha mencegah timbulnya stress, meningkatkan ambang stress dari individu dan menampung akibat fisiologikal dari stress dengan tujuan untuk mencegah berkembangnya stress jangka pendek menjadi stres jangka panjang atau stres yang kronis (Anitawidanti, 2010) manajemen dapat juga diartikan sebagai pengelolaan kondisi stress yang dilakukan agar kondisi stress tidak berkelanjutan untuk mengurangi dampak negatif yang mungkin muncul apa bila stress terjadi secara terus menerus.

Telah diketahui bahwa beberapa faktor – faktor penyebab stress berasal dari lingkungan dan individu itu sendiri, sehingga dapat dilakukan beberapa usaha untuk memanejemi stress, seperti :

1. Mengubah faktor-faktor di lingkungan supaya tidak menjadi sumber stress.
2. Mengubah faktor-faktor dalam individu agar:
 - a. Apabila ambang stress meningkat, tidak cepat menyatakan situasi yang dihadapi sebagai stress.

- b. Meningkatkan toleransi terhadap stress, sehingga dapat lebih lama bertahan dalam situasi tersebut, tidak cepat menunjukkan reaksi terhadap stress sehingga dapat lebih menjaga kesehatan tubuh.

Strategi dalam manajemen stress dapat dibedakan menjadi beberapa bagian yaitu strategi penanganan individu seperti melakukan relaksasi atau meditasi, perubahan dalam berprilaku terutama dalam menghadapi suatu persoalan. Untuk strategi penanganan organisasi di buat oleh manajemen untuk menghilangkan atau setidaknya mengontrol penekanan organisasional untuk mencegah / mengurangi stress kerja individu. Menurut Munandar (2008) beberapa cara yang dapat dilakukan organisasi yaitu :

- a) Menciptakan iklim organisasi yang mendukung. Perubahan struktur dan proses struktural mungkin dapat menciptakan iklim yang lebih mendukung bagi pekerja, memberikan mereka lebih banyak kontrol terhadap pekerjaan mereka, dan mungkin mencegah atau mengurangi stres kerja mereka.
- b) Memperkaya desain tugas-tugas dengan memperkaya kerja baik dengan meningkatkan faktor isi pekerjaan (seperti tanggung jawab, pengakuan, dan kesempatan untuk pencapaian, peningkatan, dan pertumbuhan) atau dengan meningkatkan karakteristik pekerjaan seperti variasi skill, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi, dan timbal balik.
- c) Mengurangi konflik dan mengklarifikasi peran organisasional. Konflik peran dan ketidakjelasan diidentifikasi lebih awal sebagai sebuah penekan individual utama. Masing-masing pekerjaan mempunyai ekspektasi yang jelas

dan penting tidak menimbulkan sebuah pengertian yang ambigu dari apa yang dia kerjakan

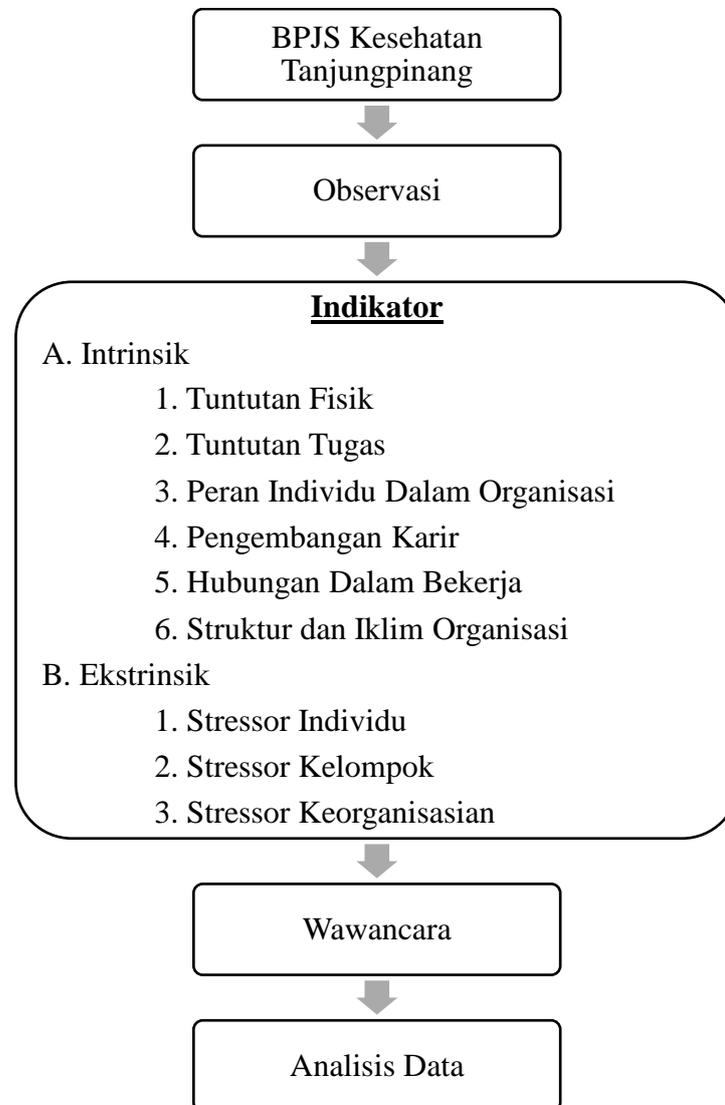
Untuk dukungan sosial sendiri dalam menangi stress, dapat berupa dukungan dari orang – orang terdekat seperti keluarga, teman sejawat, atasan maupun bawahan. Agar dukungan sosial sendiri dapat berlangsung dengan baik diperlukan komunikasi yang baik pada semua pihak.

2.2. Kerangka Pemikiran

Stress merupakan kondisi umum yang dapat terjadi dan dialami oleh siapapun. Akan tetapi stress kerja karyawan menjadi salah satu masalah yang harus di perhatikan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas dari SDM karyawan dan perusahaan itu sendiri. Sehingga perlu kiranya untuk diketahui faktor – faktor yang menyebabkan stress kerja karyawan BPJS Tanjungpinang.

Analisis ini selanjutnya akan memberikan gambaran tentang seberapa besar tingkat stress pada karyawan BPJS Kesehatan Tanjungpinang serta sejauh mana pengelolaan stress yang telah dilakukan (Gambar 2.1).

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber : *Konsep yang disesuaikan* (2020)

2.3. Penelitian Terdahulu

Dari hasil penelitian yang dilakukan Gilang et al. (2017) tentang “ Analisis Stres Kerja Karyawan Pada Pt. Pikiran Rakyat” bahwa tidak semua karyawan menganggap stres sebagai suatu kondisi negatif artinya karyawan tersebut melihat kondisi stres sebagai suatu hal yang positif dan dapat memotivasi (*eustress*).

Sedangkan sebagai lainnya tetap menganggap stres sebagai kondisi yang mengganggu pekerjaan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Jaelani (2014) dalam penelitiannya tentang “Analisis Penyebab Stres Kerja Pada Karyawan CV AMELIA BATIK” melakukan analisis tentang faktor yang mempengaruhi stres. Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa faktor yang paling utama yang menyebabkan stress adalah beban kerja yang berat dan tinggi serta balas jasa yang tidak sesuai dengan harapan. Stres kerja yang terjadi pada karyawan juga mempengaruhi kondisi fisik dari pada karyawan seperti munculnya rasa cemas dalam bekerja, menimbulkan sakit kepala dan serangan jantung.

Penelitian yang di lakukan 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.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Vahedian-Azimi et al. (2019) mengenai “*Effects of Stress on Critical Care Nurses: A National Cross-Sectional Study*“ melakukan survei terhadap 21.767 perawat dan mendapat hasil bahwa terdapat beberapa faktor yang berpengaruh dan tidak berpengaruh terhadap tingkat stress. Jenis kelamin (pria), tingkat kolaborasi yang rendah dengan teman sebaya, berkerja dengan *supervisor*, rasio antara pekerjaan dengan jumlah pasien, dan tempat bekerja berhubungan positif dengan tingkat stress yang lebih besar. Sedangkan, penambahan usia dan status pernikahan berhubungan negatif. Selain dari pada itu terdapat faktor – faktor lain yang tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap tingkat stress seperti tingkat pendidikan, waktu shift dan bekerja pada hari libur .

Penelitian lainnya dilakukan oleh Giorgi et al. (2019) tentang “*Work-Related Stress In The Italian Banking Population And Its Association With Recovery Experience*“. Dari hasil penelitian berdasarkan hasil analisis regresi diketahui bahwa kurangnya dukungan rekan kerja serta *supervisor*, tuntunan pekerjaan, kurangnya kontrol dalam pekerjaan berkontribusi dalam stress yang dialami serta proses pemulihannya. Selanjutnya, diketahui bahwa responden wanita kurang mendapatkan kontrol dalam bekerja dan dukungan apabila dibandingkan

dengan responden pria. Sehingga diperlukan suatu kebijakan dalam perusahaan yang berisi kegiatan untuk pencegahan dan perlindungan terhadap stress.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif yaitu sebuah desain yang dapat digunakan untuk merekam, memantau dan mengikuti suatu proses atau kegiatan organisasi (Sugiyono, 2013). Sehingga desain ini memudahkan bagi peneliti untuk dapat menjawab masalah penelitian pada suatu organisasi dengan kurun waktu tertentu.

Menurut Moleong (2010) penelitian kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh objek penelitian, yang dilakukan secara menyeluruh atau holistik dan di deskripsikan dalam bentuk kata-kata dan Bahasa. Penelitian kualitatif berlandaskan *postpositivisme* yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek secara alamiah dan peneliti merupakan instrument kunci dalam pengambilan sampel sumber data.

Dalam penelitian kualitatif prosedur penelitian yang dilakukan akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Hal ini dikarenakan dalam penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat maupun suatu kepercayaan yang tidak semuanya dapat diukur dan ditentukan dengan angka. Penelitian dengan pendekatan kualitatif berusaha untuk memperoleh gambaran seutuhnya

mengenai suatu hal menurut pandangan objek / manusia yang di teliti. Di mana permasalahan yang muncul seringkali lebih kompleks dan multi dimensional.

Penggunaan metode dekstiptif dengan pendekatan kualitatif adalah untuk membantu dalam mendeskripsikan, membuat gambaran secara sistematis, secara faktual dan akurat terhadap objek yang diteliti. Sehingga mampu mengarahkan pencarian terhadap ide maupun konsep baru yang merupakan gabungan antara pendekatan dan perspektif dari peneliti sendiri dan objek yang diteliti. Sehingga, dari fenomena yang ada dan yang diteliti dapat dibangun suatu prediksi untuk memberikan penjelasan terkait fenomena tersebut dan pandangan peneliti dalam menyikapi fenomena yang terjadi.

3.2. Jenis Data

Dalam penelitian ini terdapat 2 jenis data yang digunakan, yaitu (Suharsimi, 2013):

1. Data primer, merupakan data dalam bentuk verbal atau kata – kata , gerak gerik ataupun perilaku yang berkenaan dengan variabel yang di teliti atau data yang diperoleh dari responden secara langsung. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dan observasi terhadap objek penelitian .
2. Data sekunder, merupakan data yang berasal dan dikumpulkan dari studi pustaka baik itu dari buku, majalah, karya akademis, internet maupun sumber – sumber lain yang bertujuan untuk memperoleh informasi

tambahan mengenai permasalahan yang sedang di teliti. Data sekunder dapat berupa grafik, tabel, catatan, foto dan lain-lain.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara memperoleh data dalam suatu penelitian. Untuk penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan dapat diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan gabungan (*triangulasi*) (Sugiyono, 2016). Berikut adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini :

1. Wawancara

Teknik wawancara dapat dibedakan menjadi 3 kelompok, yaitu wawancara terstruktur, semi – terstruktur dan wawancara mendalam. Untuk pengumpulan data dengan teknik wawancara mendalam peneliti harus memperhatikan hal-hal dasar seperti tidak mengajukan pertanyaan yang dapat membuat responden marah, penggunaan kata ganda / ambigu, pertanyaan yang terlalu panjang, dan pewawancara harus dapat mengajukan pertanyaan konkrit sesuai pengalaman responden.

Pada saat sebelum dilakukan wawancara, peneliti akan memberikan sekilas gambaran serta latar belakang mengenai topik penelitian, kaitannya proses yang dilakukan dengan kontribusi dalam penelitian. Peneliti menggunakan daftar panduan wawancara yang berisi beberapa pertanyaan yang diajukan kepada masing – masing responden.

2. Observasi

Merupakan kegiatan pengamatan yang dilakukan dengan sengaja terhadap aktivitas atau kegiatan objek. Untuk penelitian ini observasi yang dilakukan adalah dengan observasi partisipan dimana peneliti mengikuti kegiatan yang dilakukan responden. Observasi ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat langsung kegiatan-kegiatan yang dilakukan.

3. Studi Pustaka

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mencari sumber informasi dari buku-buku referensi, laporan-laporan, jurnal ilmiah ataupun media elektronik lainnya yang mendukung dalam mengumpulkan informasi untuk penelitian.

4. Dokumentasi

Untuk mendukung kegiatan penelitian yang dilakukan maka diperlukan bukti untuk memperkuat kegiatan – kegiatan yang telah dilakukan. Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat berupa foto, gambar serta data tentang stres kerja pegawai BPJS Tanjungpinang.

3.4. Populasi dan Sampel

3.4.1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Menurut Sugiyono (2012) bahwa “Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”.

Berdasarkan pengertian tersebut maka populasi dalam penelitian ini berjumlah 46 orang yaitu seluruh pegawai kantor BPJS Kesehatan Tanjungpinang.

3.4.2. Sampel

Untuk penelitian kualitatif tidak ada menggunakan istilah populasi. Teknik sampling yang akan digunakan yaitu *purposive sample* dimana proses penentuan sampel ditentukan dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2012). Responden atau informan yang dipilih dalam penelitian ini didasarkan pada kriteria yaitu:

1. Pengambil keputusan pada objek penelitian (Kepala BPJS Kesehatan Tanjungpinang),
2. Karyawan yang bekerja pada bagian pelayanan,
3. Karyawan yang bekerja pada bagian administrasi dengan tingkat kemungkinan stress kerja yang tinggi.
4. Menguasai permasalahan yang akan diteliti,
5. Memiliki data dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat.

Berdasarkan kriteria tersebut maka narasumber yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini berjumlah 7 orang yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.1
Sampel Penelitian

No	Keterangan Jabatan	Jumlah
1	Kepala BPJS Kesehatan Tanjungpinang	1 Orang
2	Staff Bagian iT	1 Orang
3	Staff Bagian <i>Relationship Officer</i>	1 Orang
4	Staff Bagian Pelaksana	1 Orang
5	Staff Bagian Kesektarian	1 Orang
6	Staff Bagian Verifikator	1 Orang
7	Staff Bagian Penagihan	1 Orang
Jumlah		7 Orang

Sumber : *Olahan (2020)*.

3.5. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah suatu variabel dilakukan dengan cara menjabarkan konsep variabel menjadi indikator-indikator yang lebih sederhana sehingga bisa diukur. Pada penelitian ini stress dilihat melalui hasil wawancara dan observasi pada karyawan BPJS kesehatan Tanjungpinang.

Definisi operasional variabel penelitian merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definnisi	Indikator
Stress Kerja	<p>Stress kerja adalah tuntutan-tuntutan mengenai seseorang, misalnya obyek-obyek dalam lingkungan kerja atau suatu stimulus yang secara obyektif dianggap berbahaya bagi orang tersebut.</p> <p>Hurrel, dkk 1988 dalam (Munandar, 2012)</p>	<p>A. Intrinsik</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tuntutan Fisik; 2. Tuntutan Tugas; 3. Peran Individu dalam Organisasi; 4. Pengembangan Karir; 5. Hubungan dalam bekerja; 6. Struktur dan Iklim organisasi <p>B. Ekstrinsik</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Stressor Individu 2. Stressor Kelompok 3. Stressor Keorganisasian <p>Hurrel, dkk 1988 dalam (Munandar, 2012)</p>

Sumber : *Olahan (2020)*.

3.6. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data dilakukan setelah data dikumpulkan dari hasil wawancara dan observasi kepada responden yaitu karyawan BPJS Tanjungpinang. Terdapat beberapa tahapan dalam pengolahan data, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2015). Berikut adalah teknik pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini :

3.6.1 Reduksi Data

Proses reduksi data merupakan proses yang dilakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung. Pada proses reduksi data dilakukan pemilihan, pengelompokan dan transformasi data – data yang di dapatkan di lapangan sehingga dapat mengorganisasikan data sedemikian rupa agar dapat ditarik kesimpulannya. Proses reduksi membantu dalam menganalisis dan menyeleksi data yang diperlukan dan tidak untuk mendukung hasil penelitian.

Dalam penelitian ini, hasil wawancara yang dilakukan kepada responden akan ditentukan beberapa kriteria seperti hal apa saja yang menyebabkan stres selama bekerja, dampak dari stres bagi pekerjaan, hal apa yang diharapkan responden kepada perusahaan agar dapat mengurangi stres dalam bekerja. Hasil dari reduksi data ini selanjutnya dituliskan dalam bentuk transkrip.

3.6.2. Penyajian Data

Hasil wawancara yang diubah kedalam bentuk narasi selanjutnya akan dibuat kategori untuk memisahkan setiap jawaban yang diberikan oleh informasi. Selanjutnya data ditampilkan dalam bentuk tabel dan ditambahkan narasi untuk menggambarkan hasil dari penyajian data.

3.6.3 Penarikan Kesimpulan

Peneliti berusaha menarik kesimpulan dari hasil pengumpulan data yang dilakukan dengan melihat dan menganalisis setiap gejala yang diamati pada saat pengambilan data di lapangan. Kesimpulan yang dibuat diusahakan mampu menjabarkan fenomena dari permasalahan atau objek yang dikaji.

3.7. Teknik Analisis Data

Agar penelitian ini dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan maka keseluruhan data yang diperoleh harus memiliki kredibilitas. Apabila data yang diperoleh telah memiliki kredibilitas artinya peneliti telah mampu mengeksplorasi masalah dan menyusunnya dalam suatu data yang dapat dipercaya. Menurut Sugiyono (2015) terdapat beberapa cara yang dapat dilakukan untuk menjaga kredibilitas dalam penelitian, yaitu :

a. Perpanjangan Pengamatan

Peneliti melakukan pengamatan kembali kelapangan untuk mengetahui kebenaran data atau memperoleh data baru.

b. Meningkatkan Ketekunan

Pengamatan yang dilakukan lebih teliti dan cermat, pengecekan kembali untuk mengetahui apakah terdapat data yang salah atau tidak.

c. Triangulasi

Pengecekan data sebagai pembanding untuk data yang sudah di peroleh.

Triangulasi dapat dibedakan menjadi tiga jenis :

- Triangulasi dengan sumber : pengecekan data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Pada tahapan ini peneliti melakukan wawancara kepada informan dan melanjutkan dengan obrolan ringan tentang pemicu stres dan subject pembicaraan lainnya yang berkaitan dengan wawancara yang telah dilakukan .
- Triangulasi dengan teknik : pengecekan data dengan sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Pada penelitian ini, setelah melakukan wawancara selanjutnya akan dilakukan proses observasi kegiatan.
- Triangulasi waktu : teknik pengecekan yang dilakukan dalam waktu yang berbeda, misalnya wawancara dilakukan pada pagi dan sore hari. Untuk mengetahui apakah sumber memberikan informasi data yang sama atau berbeda.

Teknik analisis data dan pengujian kredibilitas atau keabsahan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik triangulasi dengan analisis induktif (Sugiyono, 2016).

DAFTAR PUSTAKA

- Anitawidanti, H. (2010). Analisis Hubungan Antara Stres Kerja Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Gender. *Jurnal Ilmu Manajemen*.
- Dewi. (2015). Hubungan Antara Iklim..., Anita Yosiana Dewi, Fakultas Psikologi UMP, 2015, 25–45.
- Dhini Rama Dhanita. (2010). Pengaruh Stres Kerja , Beban Kerja Terhadap Kepuasan(Studi Pada Medical Representatif Di Kota Kudus). *Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus*, 1(1), 15–23.
- Febriana, S. K. T. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja. *Jurnal Ecopsy*, 1(1), 28–32. <https://doi.org/10.20527/ecopsy.v1i1.481>
- Gede Kurniawan. (2017). ANALISIS STRES KERJA KARYAWAN PADA UNIT PENJUALAN DI CV SARI BHUANA CASH AND CREDIT CABANG SINGARAJA.
- Gibson. (2012). *rganizations: Behavior, Structure, Processes. Fourteenth Edition*. New York: McGraw-Hill.
- Gilang, A., Wanara, B., Pangarso, A., & Telkom, U. (2017). Analisis Stres Kerja Karyawan Pada Pt . Pikiran Rakyat Pt . Pikiran Rakyat Employees Work Stress Analysis. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 15(3), 195–206.
- Giorgi, G., Arcangeli, G., Ariza-Montes, A., Rapisarda, V., & Mucci, N. (2019). Work-related stress in the Italian banking population and its association with recovery experience. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 32(2), 255–265. <https://doi.org/10.13075/ijomh.1896.01333>
- Hon, A. H. Y., Chan, W. W. H., & Lu, L. (2013). Overcoming work-related stress and promoting employee creativity in hotel industry: The role of task feedback from supervisor. *International Journal of Hospitality Management*, 33(1), 416–424. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.11.001>
- Ismaulina, I., & Suryani, S. (2019). Pengaruh Kualitas Sdm Dan Infrastruktur Terhadap Pertumbuhan Investasi Di Galeri Investasi Bei Febi Iain Lhokseumawe. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 31–36. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.239>
- Jaelani, D. (2014). Analisis Penyebab Stres Kerja Pada Karyawan CV AMELIA BATIK, 6681, 771–777.
- Luthan. (2011). *Organizational Behaviour 10th Edition*. (10th Editi). Ohio: Thomson Learning.
- Mangkunegara, A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*.

Bandung: Remaja Rosdakarya.

Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (I. Taufik, Ed.) (XXVII (Rev). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Munandar, A. S. (2012). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: UIP.

Murti, H., & Srimulyani, V. A. (2013). Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Variabel Pemeditasi Kepuasan Kerja Pada Pdam Kota Madiun. *JRMA Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 1(1), 10–17.

Nurmalasari, A. (2015). Pengaruh Stress Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai di Kecamatan Malinau Kota Kabupaten Malinau. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 1(3), 102–114.

Price. (2011). *Human Resource Development* (Fourth Ed). South Western: Nelson Education Ltd.

Psikologi Industri dan Organ. (n.d.).

Putra, Y. D., & Sobandi, A. (2019). Pengembangan sumber daya manusia sebagai faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 4(1), 127. <https://doi.org/10.17509/jpm.v4i1.14963>

Robbins. (2017). *Perilaku Organisasi Cetakan Kelima*. Jakarta: Salemba Empat.

Saputra, A. (2017). Pengaruh motivasi, stress kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja guru yayasan perguruan dr wahidin sudirohusodo medan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 28(1), 72–79.

Shandy. (2013). “Analisis Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada RSUD Puri Asih Salatiga),” 1–60.

Sugiyono. (2012a). *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2012b). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015a). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015b). *Metode Penleitian Manajemen*. (Setiyawami, Ed.). Bandung: Alfabeta, cv.

Sugiyono. (2016a). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods). *Bandung: Alfabeta*.

Sugiyono. (2016b). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: ALFABETA CV.

Suharsimi, A. (2013). *Metodologi penelitian. bumi aksara*.

- Suwatno dan Priansa. (2011). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisni*. Bandung: Alfabeta.
- Triyono, A. J., & Prayitno, A. (2019). Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Stres Kerja Dan Kinerja Pegawai Dinas Penerangan Jalan Dan Pengelolaan Reklame Kota Semarang. *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 92–100. <https://doi.org/10.33633/jpeb.v2i2.2275>
- Tunjungsari, P. 201. (2011). Universitas Komputer Indonesia Page 1, 1(1), 1–14.
- Vahedian-Azimi, A., Hajiesmaeili, M., Kangasniemi, M., Fornés-Vives, J., Hunsucker, R. L., Rahimibashar, F., ... Miller, A. C. (2019). Effects of Stress on Critical Care Nurses: A National Cross-Sectional Study. *Journal of Intensive Care Medicine*, 34(4), 311–322. <https://doi.org/10.1177/0885066617696853>
- Wartono, T., & Mochtar, S. (2015). Stres dan kinerja di lingkungan kerja yang semakin kompetitif. *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 2(2), 1–20.
- Wicaksono, Y. S. (2016). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Rangka Meningkatkan Semangat Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi di SKM Unit V PT. Gudang Garam, Tbk Kediri) Yosep Satrio Wicaksono. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 31–39.

RIWAYAT HIDUP
Curriculum Vitae



Nama : Agustino
Tempat / Tanggal Lahir : Tanjungpinang, 07 Agustus 1992
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Nomor HP : 082392820794
Email : agustino613@yahoo.com
Alamat : Jl. Yos Sudarso No. 36 – Tanjungpinang

Nama Orang Tua

a. Ayah : Sumasno
b. Ibu : Mariati

Riwayat Pendidikan

a. SD : SD 008 TANJUNGPINANG
b. SMP : SMPN 8 TANJUNGPINANG
c. SMA : SMAN 5 TANJUNGPINANG
d. S1 : STIE PEMBANGUNAN TANJUNGPINANG