

**HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA DENGAN STRES
KERJA PADA KARYAWAN PT. BANK RAKYAT INDONESIA
(PERSERO), TBK CABANG ISKANDAR MUDA MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Guna Memenuhi Syarat
Untuk Menilapatkan Gelar Sarjana Psikologi*

MUHAMMAD RAMADHAN

15.860.0059



FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2019

UNIVERSITAS MEDAN AREA

.....
© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
.....

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya ini tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/21/19

Access from repository.uma.ac.id

JUDUL SKRIPSI : HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA
DENGAN STRES KERJA PADA
KARYAWAN PT. BANK RAKYAT
INDONESIA (PERSERO), TBK CABANG
ISKANDAR MUDA MEDAN

NAMA MAHASISWA : MUHAMMAD RAMADHAN

NO. STAMBUK : 15.860.0059

BAGIAN : PSIKOLOGI INDUSTRI & ORGANISASI

MENYETUJUI :

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

(Azhar Azis, S.Psi, MA)

(Syafrizaldi, S.Psi, M.Psi)

MENGETAHUI :

Kepala Bagian

Dekan

(Farida Hanum Siregar, S.Psi, M.Psi)

(Prof. Dr. Abdul Munir, M.Pd)

Tanggal Sidang

26 September 2019

DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI
FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA
DAN DITERIMA UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN
DARI SYARAT-SYARAT GUNA MEMPEROLEHI
DERAJAT SARJANA (SI) PSIKOLOGI

PADA TANGGAL

26 September 2019

MENGESAHKAN

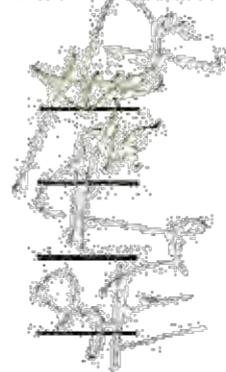
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN
AREA

REKAN
(Prof. Dr. Abdul Munir, M.Pd)

DEWAN PENGUJI

1. Istiana S.Psi, M.Pd, M.PSi
2. Suryani Hardjo, S.Psi, MA
3. Azhar Azis, S.Psi, MA
4. Syafrizaldi, S.Psi, M.Psi

TANDA TANGAN



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya ini tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/21/19



Access from repository.uma.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 26 September 2019



Muhammad Ramadhan

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MUHAMMAD RAMADHAN
NPM : 15.860.0059
Program Studi : PSIKOLOGI INDUSTRI & ORGANISASI
Fakultas : PSIKOLOGI
Jenis karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : “HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA DENGAN STRES KERJA PADA KARYAWAN PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK CABANG ISKANDAR MUDA MEDAN”.

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : MEDAN
Pada tanggal : 26 September 2019
Yang menyatakan


(Muhammad Ramadhan)

ABSTRAK

HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA DENGAN STRES KERJA PADA KARYAWAN PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK CABANG ISKANDAR MUDA MEDAN

MUHAMMAD RAMADHAN

15.860.0059

Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara Beban Kerja dengan Stres Kerja pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Iskandar Muda Medan. Hipotesis yang diajukan ada hubungan positif antara Beban Kerja dengan Stres Kerja pada Karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Iskandar Muda Medan. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 680 orang. Sampel yang digunakan berjumlah 40 orang. Teknik pengambilan data sampel ialah menggunakan Purposive Sampling. Metode pengumpulan data adalah skala Beban Kerja dan skala Stres Kerja. Analisa data menggunakan analisis *Product Moment*. Hasil penelitian 1. Ada hubungan yang signifikan antara Beban Kerja dan Stres Kerja. Hal ini ditunjukkan dari koefisien $r_{xy} = 0,446$; $p = 0,001 < 0,050$ yang berarti bahwa semakin tinggi Beban Kerja maka semakin tinggi Stres Kerja. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka hipotesis yang diajukan dinyatakan diterima. 2. Terdapat sumbangan Beban Kerja terhadap Stres Kerja sebesar 19,8%. Dari hasil ini diketahui bahwa masih terdapat 80,2% ada faktor lain yang tidak diteliti dalam peneliti ini. Diketahui faktor lain dari Stres Kerja tersebut seperti Lingkungan Fisik, Individu, Kelompok, dan Ekonomi. Dapat dikatakan bahwa subjek penelitian ini para Karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Iskandar Muda Medan memiliki Stres Kerja yang tergolong tinggi dan memiliki Beban Kerja yang tergolong tinggi.

Kata kunci: Stres Kerja, Beban Kerja

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN WORKLOAD WITH THE STRESS OF WORK AT THE EMPLOYEE'S OF PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK CABANG ISKANDAR MUDA MEDAN

MUHAMMAD RAMADHAN

15.860.0059

This research aims to look at the relationship between Workload with the Stress of Work at the employee's of PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Iskandar Muda Medan. The hypothesis put forward there is a positive relationship between Workload with the Stress of Work on employees in the PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Iskandar Muda Medan. Population in this study amounted to 680 peoples. The sample used amounted to 40 peoples. Sample data retrieval techniques is using Purposive Sampling. Method of data collection is the Workload scale and scale of Work Stress. Data analysis use analysis of Product Moment. Research results 1. There is a significant relationship between Workload and the Stress of Work. It is shown from the coefficient $r_{xy} = 0,446$; $p = 0,001 < 0,050$ which means that the higher Workload then the higher the Stress of Work. Based on the results of this research, then the hypothesis posed was declared admissible. 2. There is a donation Workload themselves against Stress Work of 19,8%. From these results it is known that there is still a 80,2% there are other factors which are not examined in this researcher. Others known factors of work stress such as the physical environment, individuals groups, and the economy. It can be said that the subject of this research employees in the PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Iskandar Muda Medan have the Stress Field work belongs to high and have Workload which belongs to high.

Key words: *Stress Of Work, Workload*

Motto

*

Nothing can help you except yourself, struggle, work hard, study hard, and pray to Allah SWT. Surely you will succeed in getting the best.

Tidak ada yang dapat menolongmu selain dirimu sendiri, berjuang, bekerja keras, belajar keras, dan berdoa kepada Allah SWT. Niscaya kamu akan berhasil mendapatkan yang terbaik.



UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur saya ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan nikmat, rahmat dan hidayahnya, sehingga saya senantiasa diberikan kesehatan membuat saya sebagai peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa pula dalam hal ini saya selaku peneliti sudah banyak menerima bimbingan serta bantuan. Maka pada kesempatan ini perkenankanlah saya mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. M. Erwin Siregar, MBA selaku Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim.
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan M.Eng.Msc. Selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Munir M.Pd. Selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
4. Bapak Azhar Azis, S.Psi, MA sebagai dosen pembimbing pertama yang telah memberikan semangat bagi saya untuk belajar, banyak memberikan masukan bagi saya selaku peneliti, tiada hentinya mengajarkan peneliti tentang hitungan angka, memang bapak yang satu ini juaranya tentang hitungan, dan selalu sabar menghadapi saya, juga selalu memberikan dorongan untuk semangat menyelesaikan skripsi ini tepat waktunya.
5. Bapak Syafrizaldi, S.Psi., M.Si. selaku dosen pembimbing kedua yang selalu memberikan semangat kepada saya, mengoreksi skripsi saya kata

demikian kata, yang selalu memberikan waktu untuk saya, yang selalu meringankan dan melancarkan segala urusan saya selama menyelesaikan skripsi dan memberikan banyak masukan serta ilmu yang bermanfaat pada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Ketua sidang Ibu Istiana S.Psi, M.Pd, M.Psi yang sudah meluangkan waktu untuk hadir dalam sidang meja hijau.
7. Sekretaris Ibu Suryani Hardjo, S.Psi, M.A yang berkenan untuk menjadi notulen dalam sidang meja hijau.
8. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada segenap Dosen Fakultas Psikologi yang telah memberikan ilmu selama proses belajar sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dan juga pegawai-pegawai yang telah membantu dalam mengurus keperluan penyelesaian skripsi.
9. Terimakasih teruntuk kedua orangtua saya tercinta, terkasih dan tersayang. Bapak Rusman Taufik SH dan Ibu Siti Nuraida Surbakti yang tidak henti-hentinya memberikan saya banyak kasih sayang, doa, nasihat, semangat, motivasi, serta selalu mendukung dalam bentuk apapun, dan juga teguran ketika malas-malasan sehingga akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu dan menyelesaikan pendidikan ini dengan baik dan lancar.
10. Terimakasih banyak untuk teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan masukan, dukungan, dan ilmu yang sangat berguna bagi peneliti dalam menyelesaikan karya tulis ini.

11. Terimakasih juga saya ucapkan kepada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Iskandar Muda Medan yang telah membantu saya dalam mengerjakan skripsi ini.

12. Terimakasih untuk semua pihak yang terlibat dalam proses panjang ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu dan terimakasih untuk semua pembaca. Semoga karya tulis ini bermanfaat.

Saya selaku peneliti menyadari bahwa masih banyak kelemahan pada skripsi ini tata tulisan maupun isi. Maka dari itu saya selaku peneliti mengharap saran dan kritik untuk membantu saya menyempurnakan skripsi ini kedepannya. Semoga kebaikan yang kalian berikan kepada saya selaku peneliti akan mendapatkan pahala dari Allah SWT. Demikian sebagai penutup saya peneliti semoga skripsi ini dapat berguna untuk perkembangan ilmu Psikologi.

Medan, 26 September 2019

Muhammad Ramadhan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
HALAMAN MOTTO	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	11
BAB II Tinjauan Pustaka	13
A. Karyawan.....	13
1. Pengertian Karyawan	13
2. Peran dan Fungsi Karyawan	14
3. Kewajiban Karyawan	15

UNIVERSITAS MEDAN AREA

.....
© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
.....

x

Document Accepted 10/21/19

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya ini tanpa izin Universitas Medan Area

Access from repository.uma.ac.id

B. Mantri	16
1. Pengertian Mantri.....	16
2. Pengertian Komersil	17
3. Pengertian KUR	17
4. Pengertian Briguna	18
C. Stres Kerja.....	18
1. Pengertian Stres Kerja.....	18
2. Sumber-sumber Stres Kerja	21
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Stres Kerja	23
4. Aspek-aspek Stres Kerja	26
5. Ciri-ciri Orang Yang Mengalami Stres	28
6. Dampak Stres	29
D. Beban Kerja	30
1. Pengertian Beban Kerja	30
2. Faktor- faktor yang mempengaruhi Beban Kerja	32
3. Aspek-aspek Beban Kerja	33
E. Hubungan Antara Beban Kerja dengan Stres Kerja	35
F. Kerangka Penelitian	37
G. Hipotesis	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian.....	39
B. Identifikasi Variabel Penelitian.....	40
C. Defenisi Operasional Variabel Penelitian.....	40

D. Populasi dan Sampel Penelitian	41
E. Metode Pengumpulan Data	42
F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	43
G. Metode Analisis Data	46

**BAB IV PELAKSANAAN, ANALISIS DATA, HASIL
PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Orientasi Kancan Penelitian	48
B. Persiapan Penelitian	50
C. Pelaksanaan Penelitian	56
D. Analisis data dan Hasil penelitian	57
E. Pembahasan	63

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	67
B. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA	70
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Beban Kerja	
Sebelum uji coba	52
Tabel 4.2 Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Stres Kerja	
Sebelum uji coba	53
Tabel 4.3 Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Beban Kerja	
Setelah uji coba.....	55
Tabel 4.4 Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Stres Kerja	
Setelah uji coba.....	56
Tabel 4.5 Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran.....	58
Tabel 4.6. Rangkuman Hasil Uji Linearitas Hubungan.....	59
Tabel 4.7 Rangkuman Perhitungan Analisis <i>r Product Moment</i>	60
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik dan Empirik.....	62

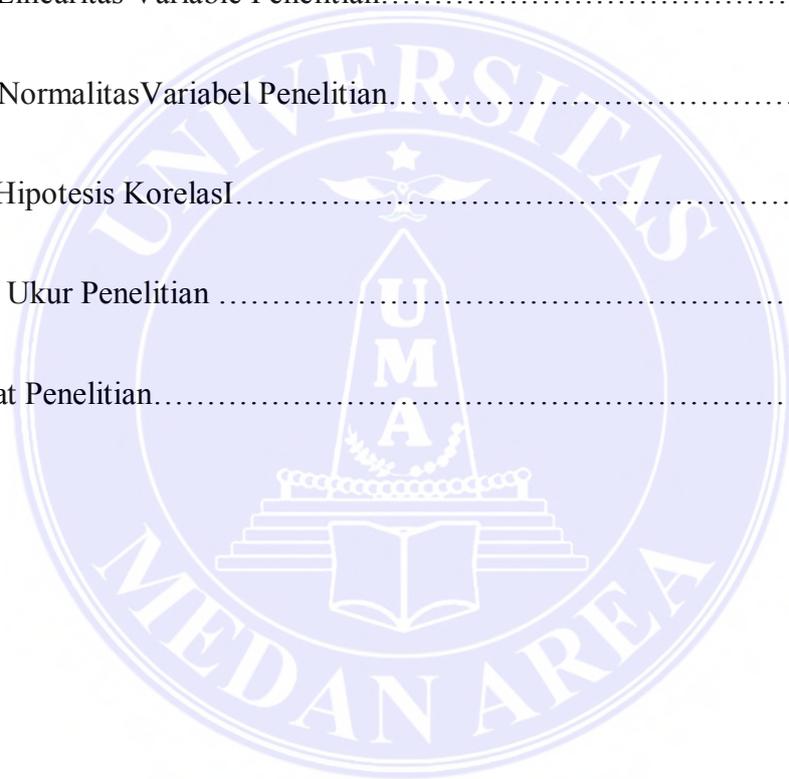
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1: Kerangka Konseptual.....	37
Gambar 2: Kurva Normal Beban Kerja.....	62
Gambar 3: Kurva Normal Variabel Stres Kerja.....	63



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Sebaran Data Penelitian.....	73
B. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	80
C. Uji Linearitas Variable Penelitian.....	89
D. Uji Normalitas Variabel Penelitian.....	92
E. Uji Hipotesis Korelasi.....	96
F. Alat Ukur Penelitian	98
G. Surat Penelitian.....	111



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank adalah usaha yang berbentuk lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat yang memiliki kelebihan dana (*surplus of fund*) dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat yang kekurangan dana (*lack of fund*), serta memberikan jasa-jasa bank lainnya untuk motif profit juga sosial demi meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Seperti yang dinyatakan Kasmir (2008) bahwa bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat, serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.

Dalam 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 lalu lintas pembayaran. Maka dari itu, aktivitas perusahaan tidak dapat berjalan apabila tanpa adanya keikutsertaan karyawan.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (“BRI”, “Bank”, atau “Perseroan”) merupakan bank komersial tertua di Indonesia, berdiri sejak 16 Desember 1895 di Purwokerto, Jawa Tengah. Sebagai bank tertua, BRI tetap konsisten dalam memberikan pelayanan, kepada segmen usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) dan komitmen ini berlanjut pada saat BRI menjadi perusahaan publik pada tahun 2003 hingga sekarang. Pemerintah Republik Indonesia merupakan

pemilik mayoritas saham BRI, yaitu sebesar 56,75% dan sisanya sebesar 43,25% dimiliki oleh pemegang saham publik.

Dengan dukungan pengalaman dan kemampuan yang matang di dalam memberikan pelayan perbankan, terutama pada segmen UMKM, BRI selama 7 tahun berturut – turut mampu mempertahankan prestasinya sebagai bank dengan laba terbesar dan berhasil menduduki peringkat kedua dalam hal asset di antara industri perbankan Indonesia. Keberhasilan ini tidak terlepas dari upaya dan kerja keras segenap insan BRI, yang secara terus menerus berinovasi dan mengembangkan produk dan jasa perbankan yang diberikan bagi semua segmen bisnis.

Dengan reputasinya sebagai microbanking yang telah mengakar ditengah masyarakat Indonesia, BRI senantiasa mengembangkan layanannya sesuai dengan kebutuhan masyarakat Indonesia. Hal ini terlihat dari upaya BRI dalam menyelaraskan bisnisnya dengan perkembangan demografi masyarakat yang merambah ke wilayah perkotaan, yang ditandai dengan munculnya kota – kota sentral ekonomi baru di seluruh wilayah Indonesia.

BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Bank Rakyat Indonesia mempunyai unit kerja yang berjumlah 4.447 buah, yang terdiri dari 1 Kantor Pusat BRI, 12 Kantor Wilayah, 12 Kantor Inspeksi /SPI, 170 Kantor Cabang (dalam negeri), 145 Kantor Cabang Pembantu, 1 Kantor Cabang Khusus, 1 New York Agency, 1 Caymand Island Agency, 1 Kantor Perwakilan Hongkong, 40 Kantor Kas Bayar, 6 Kantor Mobil Bank, 193 P.POINT, 3.705 BRI UNIT dan 357 Pos Pelayanan Desa yang kepemilikannya Bank Rakyat Indonesia (Persero)

masih 100% ditangan Pemerintah Republik Indonesia. Banyaknya unit kerja yang dimiliki bank ini tentunya memerlukan serapan karyawan yang banyak pula.

Karyawan merupakan komponen yang sangat penting dalam sistem perusahaan, perusahaan tanpa karyawan ibarat manusia tanpa darah, hal itu menggambarkan betapa pentingnya karyawan dalam sebuah perusahaan walaupun banyak pemilik perusahaan yang tidak menyadari tentang hal itu. Tidak sedikit pemilik sebuah perusahaan yang memperlakukan karyawannya dengan tidak mausiawi sehingga berakibat buruk terhadap kelangsungan perusahaan itu sendiri dalam jangka panjang. Karyawan merupakan tulang punggung perusahaan, ungkapan itu banyak terdengar dan memiliki makna yang dalam (Torang, 2012).

Setiap karyawan perusahaan akan menghadapi berbagai macam hambatan yang dapat menyebabkan stres di tempat kerja adalah kondisi kerja yang selalu berada di bawah tekanan, ketidak jelasan tugas yang diberikan, permintaan barang yang sangat tinggi, kurangnya perencanaan kerja, adanya ancaman di kalangan karyawan, teriakan para konsumen, teman yang selalu mengganggu, ketidaknyamanan fisik, seperti suara mesin yang ribut, ventilasi yang kurang, tidak adanya perbaikan untuk mengatasi masalah – masalah diatas (Smith, 1981). Dampak permasalahan tersebut akan mempengaruhi kondisi psikologi para karyawan, yang pada akhirnya akan dapat menimbulkan stres kerja bagi para karyawan. Stres kerja, oleh para ahli pelaku organisasi telah dinyatakan sebagai agen penyebab dari berbagai masalah fisik, mental, bahkan output organisasi.

Stres merupakan suatu kondisi keadaan seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi yang mempengaruhinya, kondisi tersebut dapat diperoleh dari dalam diri seseorang maupun lingkungan diluar diri seseorang. Stres dapat

menimbulkan dampak yang negatif terhadap keadaan psikologis dan fisik individu.

Potter dan Perry (2005) membagi stres kedalam tiga tingkatan yaitu situasi stres ringan, sedang, dan berat. Situasi stres ringan adalah stresor yang dihadapi setiap orang secara teratur. Situasi stres sedang berlangsung lebih lama, dari beberapa jam sampai beberapa hari. Situasi stres berat adalah situasi kronis yang dapat berlangsung selama beberapa minggu sampai beberapa tahun. Dampak negatif yang ditimbulkan oleh stres kerja dapat berupa gejala fisiologis, psikologis, dan perilaku (Robbins, 2007). Gejala fisiologis mengarah pada perubahan metabolisme, meningkatkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala, dan menyebabkan serangan jantung sebagai akibat dari stres. Ditinjau dari gejala psikologis, stres dapat menyebabkan ketidakpuasan. Stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan hasil pekerjaan, karena itulah “dampak psikologis yang paling sederhana dan paling jelas” dari stres itu. Namun, stres muncul dalam keadaan psikologis lain, misalnya ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, dan suka menunda-nunda. Terbukti bahwa bila orang ditempatkan dalam pekerjaan menghadapi tuntutan tugas yang diberikan pimpinan yang otoriter, tuntutan pekerjaan yang banyak melakukan aktifitas fisik, deadline pengumpulan laporan secara mendadak dan lembur bekerja akan menimbulkan stres yang meningkat dan produktivitas kerja menurun.

Terdapat beberapa para karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Iskandar Muda Medan yang mengalami stres kerja ditandai dengan faktor organisasi: pimpinan yang otoriter menyebabkan tingginya tingkat stres

para karyawan yang membuat karyawan tertekan, jenjang karir sulit untuk naik apabila tidak mencapai target yang ditetapkan pimpinan menyebabkan karyawan mengalami tingkat stres, pekerjaan yang banyak melakukan aktifitas fisik di dua lingkungan yang berbeda dengan kegiatan berbeda menyebabkan tingginya tingkat stres, lembur kerja menyebabkan karyawan mengalami tingkat stres tinggi, deadline laporan mendadak membuat karyawan mengalami tingkat stres tinggi, tingginya tingkat stres karyawan menyebabkan hilangnya nafsu untuk makan, tingginya tingkat stres para karyawan bank BRI membuat jantung berdebar-debar, tidak dapat tidur dengan nyenyak, terkadang sakit (pusing, sakit perut, terkilir, terluka,dll), tertekan, sehingga menyebabkan tingkat stres dalam bekerja tinggi dan berkeringat secara berlebihan, karyawan mencari nasabah lama yang sulit untuk ditemui karena sengaja menghindar menyebabkan stres tinggi membuat karyawan emosional, karyawan mencari nasabah baru dengan target sebanyak mungkin menyebabkan tingkat stres tinggi.

Adapun kutipan wawancara dengan beberapa karyawan di bank BRI ini mengenai stres yang mereka alami selama bekerja:

“ya bang sudah pasti stres bekerja di bidang perbankan bagian mantri ini, karena bekerjanya didalam kantor dan dilapangan atau ke pasar untuk mencari, mengobservasi dan menagih tunggakan nasabah yang membuat kelelahan fisik. Belum lagi dikasih tugas untuk menagih tunggakan yang sulit ditemui nasabahnya atau menghindar membuat emosi menjadi naik dan pimpinan yang mengharuskan mencapai target yang sudah ditentukan kalau tidak jenjang karir sulit untuk naik itu membuat kami tertekan sehingga kesulitan menyelesaikan tugas dengan baik.” (wawancara personal, DE, 5 Desember 2018)

“Pimpinan sering membuat deadline dadakan membuat saya stres membuat pusing bang, karena harus menyelesaikan tugas sementara data yang didapat belum kelar semuanya.

Kami keseringan lembur bang, ngurusin daftar tagihan nasabah jadinya saya lupa makan sampai masuk angin. Banyak juga data yang gak selesai karena nasabah, dan atasan tidak mau ambil pusing dengan pekerjaan kami. Kami dituntut harus menyelesaikan tugas yang beliau minta saat itu juga. Belum lagi kami harus mencari dan mengurus surat pinjaman nasabah baru bang.” (wawancara personal, RO, 5 Desember 2018)

Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seorang karyawan, dalam hal ini tekanan tersebut disebabkan oleh lingkungan pekerjaan tempat karyawan tersebut bekerja (Veithzal, 2004). Sedangkan menurut Robbins (2009) adalah suatu kondisi dinamika yang didalamnya seorang individu dihadapkan dengan suatu peluang, kendala, atau tuntutan yang berkaitan dengan apa yang diinginkan dan hasilnya dipersepsikan sebagai suatu yang tidak pasti.

Seperti yang dinyatakan oleh Robbins (2013) stres kerja merupakan beban kerja yang berlebihan, perasaan susah dan ketegangan emosional yang menghambat *performance* individu. Stres kerja sebagai reaksi fisiologis dan atau psikologis terhadap suatu kejadian yang dipersepsi individu sebagai ancaman (Riggio, 2003).

Salah satu penyebab eksternal dari stres yang dijelaskan oleh Doelhadi (1997) adalah adanya keadaan yang mengandung tuntutan pekerjaan yang berat dan waktu mendesak. Tuntutan berat ini merupakan beban kerja. Salah satu faktor penyebab stres kerja adalah beban kerja.

Beban kerja adalah keadaan dimana pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu. Banyaknya tugas tidak selalu menjadi

penyebab stres, akan menjadi sumber stres apabila banyaknya tugas tersebut tidak sebanding dengan kemampuan baik fisik maupun keahlian dan waktu yang tersedia bagi karyawan (Margiati, 1999).

Beban dapat berupa beban fisik maupun beban mental, beban fisik dapat dilihat dari seberapa banyak karyawan menggunakan kekuatan sedangkan beban kerja mental dapat dilihat dari seberapa besar aktivitas mental yang dibutuhkan untuk mengingat hal-hal yang diperlukan dan membuat keputusan dengan cepat berkaitan dengan pekerjaan sejauhmana tingkat keahlian dan prestasi kerja yang dimiliki, sehingga dapat dikatakan bahwa suatu pekerjaan merupakan beban kerja bagi karyawannya jika memiliki beban kerja fisik maupun mental. Beban kerja yang dirasakan oleh seorang pekerja dapat menjadi faktor penekan yang menghasilkan kondisi-kondisi tertentu, sehingga menuntut manusia memberikan energi atau perhatian (konsentrasi) yang lebih harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu (Nurmianto, 2003).

Nurmianto (2003) mengatakan beban kerja yang terlalu berlebihan atau terlalu sedikit dapat menimbulkan gangguan atau penyakit akibat bekerja. Beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan kelelahan baik fisik maupun mental dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah. Sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit dimana pekerjaan yang terjadi karena pengulangan gerak akan menimbulkan kebosanan.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa karyawan di PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG ISKANDAR MUDA MEDAN, penulis mendapatkan fenomena yang ada di bank BRI tersebut yaitu faktor organisasi: pimpinan memberikan beban kerja yang banyak dimana

karyawan harus mencapai target yang sudah ditetapkan ialah mencari nasabah baru sebanyak mungkin yang ingin meminjam modal usaha, menagih kreditur macet atau nasabah yang sengaja menghindar atau sulit ditemui, jenjang karir sulit naik jika target yang diberikan ini tidak tercapai sehingga membuat karyawan tertekan menjadikan karyawan mengalami tingkat stres tinggi, Kemudian karyawan bekerja di dua lingkungan yang berbeda di dalam kantor dan di lapangan atau kepasar yang banyak melakukan aktifitas fisik. Pekerjaan di kantor untuk menginput data nasabah baru, mengurus surat nasabah baru serta nasabah lama dan dilapangan atau ke pasar untuk mencari nasabah baru yang ingin meminjam uang untuk modal, mensurvey lokasi nasabah baru untuk jaminannya, tugas ini membuat karyawan kelelahan fisik sampai stres tingkat tinggi. Selain itu deadline laporan secara mendadak, sementara data belum didapat karena masih ada nasabah yang sulit membayar sehingga laporan belum dapat diselesaikan menyebabkan karyawan mengalami sakit kepala sampai stres tingkat tinggi. Dan karyawan lembur bekerja untuk mencari nasabah baru dan lama dipasar, mengurus daftar data nasabah lama mengakibatkan karyawan sakit perut dikarenakan makan terlambat, ini membuat karyawan mengalami stres. Beban kerja yang diberikan pimpinan ini membuat produktivitas kerja menurun dikarenakan karyawan mengalami stres tingkat tinggi. Beban kerja yang banyak menyebabkan karyawan mengalami tingkat stres tinggi dapat dilihat dari perubahan pada fisik, mental, dan perilakunya.

Penelitian ini dibuktikan oleh Mubariroh (2013) dengan sampel penelitian yang berbeda, dengan penelitiannya hubungan beban kerja dengan stres kerja dengan hasil adanya hubungan yang positif beban kerja dengan stres kerja pada

karyawan produksi JTV Surabaya. Peneliti sebelumnya menjelaskan beban kerja memiliki sumbangan yang paling besar dan sementara faktor internal seperti kepribadian, intelektual, usia dan jenis kelamin, dan faktor eksternal seperti lingkungan kerja, hubungan dengan lingkungan sosial dan perubahan hidup yang cepat atau lambat memiliki sumbangan yang paling sedikit.

Berdasarkan fenomena diatas penulis menarik untuk mengangkat judul penelitian mengenai **“Hubungan antara beban kerja dengan stres kerja pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Cabang Kanca Iskandar Muda Medan”**.

B. Identifikasi Masalah

Stres kerja menurut Robbins (2013) merupakan beban kerja yang berlebihan, perasaan susah dan ketegangan emosional yang menghambat *performance* individu. Ini sejalan dengan yang dikatakan Riggio (2003) stres kerja sebagai reaksi fisiologis dan atau psikologis terhadap suatu kejadian yang dipersepsi individu sebagai ancaman Prihatini (2007), menjelaskan stres kerja terjadi jika banyaknya tugas tidak disertai dengan kemampuan dan waktu yang memadai, Makin kuat stressor, makin lama dan sering terjadi sangat berpotensi menurunkan daya tahan tubuh dan mudah menimbulkan penyakit.

Karyawan mengalami tingkat stres tinggi disebabkan faktor organisasi: pimpinan yang mengharuskan karyawan untuk mencapai target yang sudah ditetapkan, yaitu harus mencapai target mendapatkan nasabah baru sebanyak mungkin untuk meminjam modal usaha, jenjang karir sulit naik jika tidak mencapai target, kebijakan pimpinan yang otoriter ini membuat karyawan

tertekan, bekerja di dua lingkungan yang berbeda di kantor dan ke pasar, mengurus surat nasabah lama, mendata nasabah baru, menginput data nasabah baru, menagih tunggakan kreditur macet / nasabah lama yang sulit ditemui atau sengaja menghindar, bekerja di dalam ruangan dan ke pasar, setelah itu deadline laporan secara mendadak sementara data belum didapat dikarenakan masih ada yang menunggak kredit membuat laporan belum dapat diselesaikan, dan lembur bekerja karena mengurus nasabah lama dan mencari nasabah baru dipasar. Semua beban kerja ini menimbulkan stres, dapat dilihat pada perubahan fisik: sakit kepala, perubahan mental: emosi yang meningkat, dan perilaku: Produktifitas kerja menurun. Perubahan-perubahan ini merupakan akibat dari stres kerja yang terjadi pada karyawan dikarenakan beban kerja yang diberikan terlalu berat.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini berjalan sempurna peneliti membatasi masalah hanya penelitian pada “Hubungan antara Beban Kerja dengan Stres Kerja Pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Iskandar Muda Medan.” Stres kerja adalah reaksi fisiologis, mental serta perilaku yang disebabkan oleh beban kerja yang berlebihan dari lingkungan kerja perusahaan. Sedangkan Beban kerja adalah sejumlah tugas dan tuntutan tugas untuk diselesaikan pada waktu yang telah ditentukan perusahaan. Penelitian ini dilakukan pada bagian karyawan mantri di Bank Rakyat Indonesia Kanca Iskandar Muda Medan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dirumuskan rumusan masalah, sebagai berikut Apakah ada hubungan antara beban kerja dengan stres kerja pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Iskandar Muda Medan?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara beban kerja dengan stres kerja pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Iskandar Muda Medan.

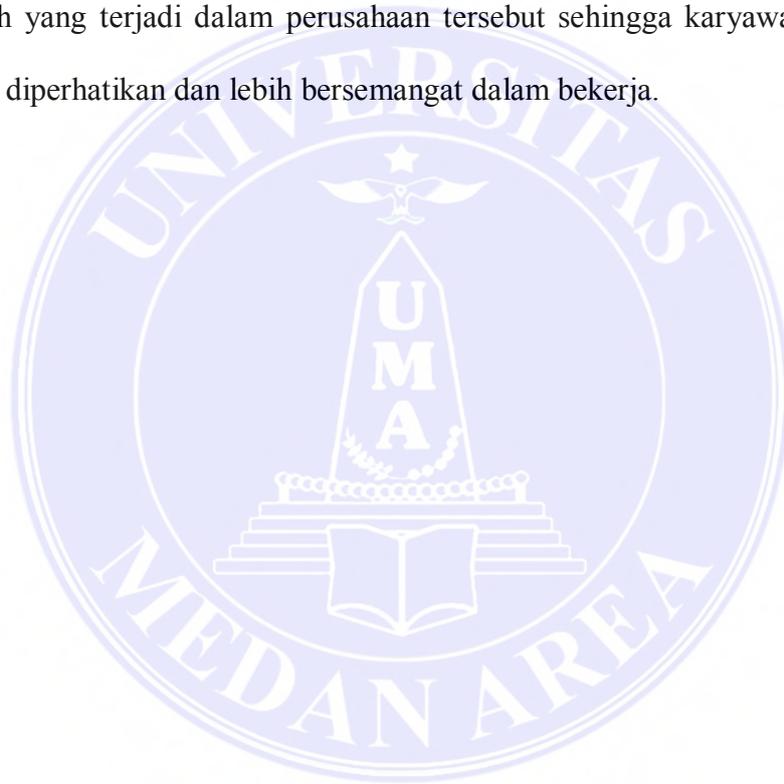
F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan di bidang psikologi, terutama yang berkaitan dengan bidang psikologi industri sehingga dapat menambah referensi mahasiswa dan pembaca dalam mempelajari hubungan antara Beban Kerja dengan Stres Kerja. Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan rujukan serta masukan bagi penelitian pada masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

Menambah pengetahuan dan pemahaman bagi karyawan untuk menghadapi setiap beban kerja yang dialami dan memiliki motivasi kerja yang tinggi untuk dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Bagi pimpinan, berdasarkan informasi yang diperoleh dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pimpinan untuk perlu tidaknya dilakukan perbaikan terhadap masalah yang terjadi dalam perusahaan tersebut sehingga karyawan dapat lebih merasa diperhatikan dan lebih bersemangat dalam bekerja.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Karyawan

1. Pengertian Karyawan

Karyawan merupakan kekayaan dalam suatu perusahaan. Aktivitas perusahaan tidak dapat berjalan apabila tanpa adanya keikutsertaan karyawan. Salah satu yang harus dilakukan karyawan dalam melakukan pekerjaannya yaitu komunikasi. Karyawan perusahaan bertanggung jawab dalam menjelaskan tindakan perusahaan kepada khalayak yang memiliki kepentingan dengan organisasi atau perusahaan tersebut. Karyawan yang memiliki tugas berkaitan dengan publiknya harus memberikan perhatian serta menjadi saluran arus bolak-balik antara organisasi dan khalayak, karena khalayak yang berkepentingan akan selalu tertarik dengan apa saja yang dilakukan perusahaan. Khalayak dapat dibagi menjadi khalayak internal, yaitu mereka yang terlibat dalam pekerjaan internal organisasi yaitu karyawan itu sendiri dan keluarganya serta khalayak eksternal, yaitu khalayak yang berada di luar organisasi misalnya masyarakat sekitar, konsumen, pemerhati lingkungan dan investor. Saat ini, setiap pesan yang disampaikan tidak bisa dilakukan secara pukol rata ke semua orang. Setiap organisasi memiliki khalayak khususnya. Kepada khalayak yang terbatas inilah karyawan perusahaan harus senantiasa menjalin komunikasi baik internal maupun eksternal.

Menurut Hasibuan (2003), karyawan adalah orang penjual jasa (pikiran atau tenaga) dan mendapatkan kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih

dahulu. Subri (2003), megemukakan karyawan adalah penduduk dalam usia kerja (15-64 tahun) atau jumlah seluruh penduduk dalam suatu negara yang memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan terhadap tenaga mereka, dan jika mereka mau berpartisipasi dalam aktivitas tersebut.

Menurut Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1969 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Mengenai Tenaga Kerja dalam pasal 1 bahwa tenaga kerja adalah tiap orang yang mampu melakukan pekerjaan baik di dalam maupun diluar hubungan kerja guna menghasilkan jasa atau barang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sama halnya Berdasarkan Ketentuan UU No.13 Tahun 2003, tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan atau jasa, baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat (Wijayanti, 2010).

Berdasarkan uraian di atas disimpulkan bahwa karyawan adalah setiap orang yang menjual tenaganya, baik fisik maupun pikiran kepada suatu perusahaan akan memperoleh balas jasa sesuai dengan perjanjian.

2. Peran dan Fungsi Karyawan

Menurut Soedarji (2009) karyawan dalam perusahaan memiliki fungsi dan peranan yang harus dilaksanakan. Diantaranya:

1. Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan perintah yang diberikan .
2. Menjaga ketertiban dan keamanan di lingkungan perusahaan demi kelangsungan perusahaan.
3. Bertanggung jawab pada hasil produksi
4. Menciptakan ketenangan kerja di perusahaan

5. Sebagai karyawan perusahaan harus memiliki kemampuan tinggi dan pengalaman dapat menjaga tanggung jawabnya terutama yang berhubungan dengan publiknya. Salah satu tugasnya yaitu memberikan solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya. Seperti hubungan antara dokter dengan pasiennya, sehingga manajemen akan bertindak pasif dalam menerima atau mempercayai apa yang disarankan oleh karyawan yang telah memiliki pengalaman dan keterampilan tinggi dalam memecahkan serta mengatasi permasalahan yang dihadapi organisasi tersebut.

3. Kewajiban Karyawan

Menurut Ivonne Wood (2009) dalam perusahaan karyawan memiliki kewajiban yang harus dijalankan, seperti:

- a. Melaksanakan Pekerjaan dengan baik

Seorang karyawan dituntut memiliki dedikasi dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Karyawan harus mengesampingkan masalah pribadinya dan harus melaksanakan pekerjaan dengan baik karena merupakan suatu kewajiban yang akhirnya dapat menghasilkan hasil produksi yang optimal.

- b. Kepatuhan pada Aturan Perusahaan

Setiap perusahaan ada suatu aturan yang mengatur tentang kewajiban dari masing-masing pihak. Dengan adanya kewajiban itu harus dipatuhi dan ditaati agar tidak timbul masalah dalam perusahaan.

c. Menciptakan Ketenangan Kerja

Salah satu indikator keberhasilan bahwa hubungan internal perusahaan terjalin dengan harmonis adalah terwujudnya ketenagan kerja di suatu lingkungan perusahaan.

Dari ketiga kewajiban karyawan tersebut, diharapkan karyawan menjalankan tugasnya dengan baik agar tercapai tujuan dan mendapatkan hasil yang optimal.

B. Mantri

1. Pengertian Mantri

Mantri biasa diartikan sebagai petugas di dalam kantor dan di lapangan . Bekerja di dalam ruangan untuk mengurus surat menyurat nasabah, menginput data nasabah dan dilapangan bertugas untuk mencari nasabah baru, mensurvey lokasi, dan menagih tunggakan kreditur. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1995) mantri adalah nama pangkat atau jabatan tertentu untuk melaksanakan suatu tugas (keahlian). Istilah mantri pada perbankan khususnya BRI Unit adalah petugas yang menangani kredit, yang lebih sering kita dengar dengan istilah Account Officer. Berdasarkan Surat Keputusan, pada BRI Unit mantri terbagi atas tiga: Mantri Kupedes, Mantri Briguna, dan Mantri KUR. Adapun tujuan dari jabatan mantri adalah melaksanakan pemasaran produk bisnis mikro (pinjaman, simpanan dan jasa bank lainya) serta melakukan prakarsa dan analisis usulan putusan pinjaman dengan kompleksitas tinggi agar pinjaman yang diberikan tepat sasaran dan aman bagi BRI Unit termasuk melakukan pembinaan terhadap nasabah BRI Unit dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan kualitas aset,

serta memberikan pelayanan prima sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk mendukung pencapaian target yang telah ditetapkan sesuai kewenangan bidang tugasnya dengan tetap berdasarkan prinsip kehati-hatian.

2. Pengertian Komersil

Kredit komersil adalah salah satu fasilitas kredit yang disalurkan untuk kegiatan produktif baik sebagai modal kerja maupun investasi melalui kantor cabang suatu bank. Menurut Siswanto Sutojo (2007) dalam bukunya analisis kredit bank umum, kredit komersil merupakan jenis kredit yang penting peranannya dalam perputaran dan bank. Jumlah kredit komersil untuk membiayai modal kerja pada dua sektor bisnis saja, yaitu perdagangan industri manufaktur. Para debitur kredit komersil terdiri dari badan usaha yang bergerak di berbagai sektor usaha, terutama sektor real estate, perhubungan, perdagangan dan jasa. Penggunaan kredit tersebut untuk membiayai kebutuhan dana modal kerja, pengadaan fasilitas produksi baru, penggantian atau renovasi fasilitas produksi yang ada, kebutuhan dana mendadak, dan lain lain.

3. Pengertian KUR

KUR merupakan singkatan dari kredit usaha rakyat yaitu kredit pembiayaan kepada usaha mikro kecil, menengah dan koperasi UMKM-K dalam bentuk pemberian modal kerja dan investasi yang didukung fasilitas penjaminan untuk usaha produktif KUR merupakan program yang dicanangkan oleh pemerintah namun sumber dananya sepenuhnya berasal dari dana bank Penyaluran KUR diatur oleh pemerintah melalui Peraturan Menteri keuangan No.

135/PMK.05/2008 tentang fasilitas Penjaminan kredit usaha rakyat yang telah diubah dengan Peraturan Menteri keuangan No. 135/PMK.05/2009 Pemerintah memberikan penjaminan terhadap resiko KUR sebesar 70% sementara sisanya sebesar 30% ditanggung oleh pihak bank-bank BRI menyediakan fasilitas penyaluran KUR yang hanya ditujukan untuk usaha yang termasuk golongan usaha mikro, kemudian program itu disebut KUR Mikro Program KUR Mikro ini diberikan dalam rangka meningkatkan akses UMKM dan koperasi pada sumber pembiayaan dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi nasional.

4. Pengertian Briguna

Briguna adalah kredit yang diberikan kepada calon debitur / debitur dengan sumber pembayaran (repayment) berasal dari sumber penghasilan tetap atau fixed income (gaji/uangpensiun). BRIGUNA diberikan untuk pembiayaan keperluan produktif dan non produktif misalnya, pembelian barang bergerak/tidak bergerak, perbaikan rumah, keperluan kuliah/sekolah, pengobatan, pernikahan, dan lain-lain.

C. Stres Kerja

1. Pengertian Stres Kerja

Robbins (2013) stres kerja merupakan beban kerja yang berlebihan, perasaan susah dan ketegangan emosional yang menghambat *performance* individu. Ini sejalan dengan yang dikatakan Riggio (2003) stres kerja sebagai reaksi fisiologis dan atau psikologis terhadap suatu kejadian yang dipersepsi individu sebagai ancaman.

Luthans (2011) mendefinisikan stres sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang.

Ivancevich dan Matteson (dalam Luthans, 2006), mendefinisikan stres sebagai “interaksi individu dengan lingkungan”, yang kemudian diperinci lagi menjadi respons adaptif yang dihubungkan oleh perbedaan individu atau proses psikologi yang merupakan konsekuensi tindakan, situasi, kejadian eksternal (lingkungan) yang menempatkan tuntutan psikologis dan atau fisik secara berlebihan pada seseorang.

Definisi lain, Beehr dan Newman (dalam Luthans, 2006) mendefinisikan stres kerja sebagai kondisi yang muncul dari interaksi antara manusia dan pekerjaan serta dikarakterisasikan oleh perubahan manusia yang memaksa mereka menyimpang dari fungsi normal mereka.

Stres kerja didefinisikan sebagai perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Banyaknya dan sulitnya beban pekerjaan yang dihadapi karyawan membuat perasaannya menjadi tertekan (Mangkunegara, 2000).

Stres kerja sebagai berikut “ work stress is an individual’s response to work related environmental stressor. Stres as the reaction of organism, which can be physiological, psychological, or behavioral reaction” (Munandar, 2004).

Stres kerja, adalah suatu bentuk respon individu pada suatu pekerjaan yang berhubungan dengan lingkungan. Respon dari individu tersebut dapat berupa respon fisiologis, respon psikologis, dan respon perilaku (Munandar, 2004).

Definisi ini searah dengan yang dikatakan oleh Luthans (2006) yang mengatakan stres sebagai suatu respon adaptif terhadap situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisik, psikologis dan atau perilaku pada anggota organisasi.

Mangkunegara (2008) mengemukakan stres kerja sebagai perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami pegawai dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang pegawai. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri para pegawai berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka (*Rivai, 2008*).

Dalam hubungannya dengan stres, *Robbins (2003)* membagi tiga kategori potensi penyebab stres (*stressor*) yaitu lingkungan, organisasi, dan individu. Ketidakpastian lingkungan mempengaruhi dalam perancangan struktur organisasi. Ketidakpastian itu juga mempengaruhi tingkat stres di kalangan para karyawan dalam suatu organisasi.

Dari beberapa pendapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah suatu tekanan yang dialami individu yang terjadi ditempat kerja sebagai respon individu terhadap stressor baik yang berasal dari pekerjaan maupun di luar pekerjaan yang berpengaruh pada proses mental seperti emosi, persepsi, kognitif dan bahkan fisiologis.

2. Sumber-sumber stres kerja

Setiap aspek dalam pekerjaan dapat menjadi pembangkit stres. Tenaga kerja yang menentukan sejauh mana situasi yang dihadapi merupakan situasi stres atau tidak (Munandar, 2001).

Tenaga kerja dalam interaksinya dalam pekerjaan, dipengaruhi pula oleh hasil interaksinya di tempat lain, dirumah, disekolah, diperkumpulan dan sebagainya. Sumber stres yang menyebabkan seseorang tidak berfungsi optimal atau yang menyebabkan seseorang jatuh sakit, tidak saja datang dari satu macam pembangkit stres kerja, tetapi dari berbagai pembangkit stres.

Sebagian besar dari waktu manusia digunakan untuk bekerja. Oleh karena itu lingkungan pekerjaan mempunyai pengaruh yang besar terhadap kesehatan seseorang yang bekerja. Faktor stres kerja merupakan faktor penekan yang mempunyai potensi menciptakan stres. Pada dasarnya faktor-faktor penyebab stres kerja adalah sangat luas, sehingga sulit untuk disebutkan seluruhnya. Pembangkit stres di pekerjaan merupakan pembangkit stres yang besar peranannya terhadap kurang berfungsinya atau jatuh sakitnya seseorang tenaga kerja yang bekerja.

Menurut Beerhr dan Newman (dalam Beri, 1993) ada beberapa variabel yang berhubungan dengan stress kerja yang menentukan reaksi karyawan terhadap situasi pekerjaan, yaitu beban kerja, variable fisik, status pekerjaan, pertanggung jawaban tugas-tugas dalam pekerjaan, variasi tugas, kontak social dalam pekerjaan, tantangan fisik dan mental dalam pekerjaan. Cooper (dalam Erita, 2001) menyebutkan bahwa sumber stress berasal dari:

- a. Kondisi kerja, meliputi bebankerja yang berlebihan, atau beban kerja yang kurang, pengambilan keputusan, kondisi fisik yang berbahaya dan pembagian waktu kerja.
- b. Ambiguitas dalam menempatkan peran. Hal ini biasanya terjadi pada organisasi yang besar dan struktur organisasinya yang kurang baik. Karyawan kadang-kadang tidak tahu apa sebenarnya yang diharapkan perusahaan, sehingga ia bekerja tanpa arah yang jelas. Kondisi ini akan menjadi ancaman bagi karyawan yang berada pada masa karir tengah baya karena harus berhadapan dengan ketidakpastian. Akibatnya dapat menurunkan kinerja, meningkatkan ketidakpuasan kerja, kecemasan, ketegangan dan keinginan keluar dari pekerjaan. Kondisi seperti ini tentu menghadirkan konflik yang harus dapat diatasi agar tidak menimbulkan stres.
- c. Faktor interpersonal. Hubungan interpersonal dalam pekerjaan merupakan faktor penting untuk mencapai kepuasan kerja. Adanya dukungan sosial dari rekan kerja, maupun keluarga diyakini dapat menghambat timbulnya stres. Dengan demikian perlu ada kepedulian pihak manajemen pada karyawan agar selalu tercipta hubungan yang harmonis.
- d. Perkembangan karir. Karyawan biasanya mempunyai berbagai harapan dalam kehidupan karir kerjanya, yang ditujukan pada pencapaian prestasi dan pemenuhan kebutuhan untuk mengaktualisasikan diri. Apabila perusahaan tidak dapat memenuhi kebutuhan karyawan untuk berkarir, misalnya sistem promosi yang tidak jelas, kesempatan untuk meningkatkan

penghasilan tidak ada, karyawan akan merasa kehilangan harapan, tumbuh perasaan ketidakpastian yang dapat menimbulkan gejala perilaku stres.

- e. Struktur Organisasi. Struktur organisasi berpotensi menimbulkan stres apabila diberlakukan secara kaku, pihak manajemen kurang memperdulikan inisiatif karyawan, tidak melibatkan karyawan dalam proses pengambilan keputusan dan tidak adanya dukungan bagi kreativitas karyawan.

Stres yang terjadi ditempat kerja mempunyai beberapa sumber. Menurut Robbins (1998) sumber stres sebagai berikut:

- a. Organisasi, meliputi peraturan, struktur organisasi, kepemimpinan, kebijakan.
- b. Individual, meliputi keluarga, ekonomi dan kepribadian.

3. Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja

Banyak berbagai faktor yang dapat mempengaruhi stres kerja. Menurut Robbins dan Judge (2013) stres kerja disebabkan tiga sumber utama yaitu faktor lingkungan, faktor organisasi, dan faktor individual (kepribadian).

a. Faktor lingkungan

Hanya ketidakpastian lingkungan yang mempengaruhi desain struktur organisasi, namun juga mempengaruhi tingkat stres di antara karyawan di organisasi tersebut. Memang, ketidakpastian adalah alasan terbesar orang mengalami masalah dalam menghadapi perubahan organisasi. Ada tiga tipe utama ketidakpastian lingkungan: ekonomi, politik dan teknologi.

b. Faktor organisasi

Tidak ada kekurangan faktor dalam suatu organisasi daripada yang dapat menyebabkan stres. Tekanan untuk menghindari kesalahan atau menyelesaikan

tugas dalam waktu kerja yang terbatas, bos yang menuntut dan tidak peka, dan kerja sama yang tidak menyenangkan adalah beberapa contohnya.

Task demands (tuntutan tugas) berhubungan dengan pekerjaan seseorang. Mereka termasuk desain pekerjaan (derajat otonomi, ragam tugas, tingkat otomasi), kondisi kerja dan tata letak pekerjaan fisik. Pekerjaan yang menuntut lebih dari kapasitas yang dimiliki oleh seseorang. Sehingga dapat memberikan tekanan pada karyawan.

Role demands relate peran berhubungan dengan tekanan yang ditempatkan pada seseorang sebagai fungsi dari peran tertentu yang dimainkannya dalam organisasi, semakin tinggi atau semakin krusial suatu posisi yang diterima karyawan maka semakin tinggi pula tingkat stres yang ia rasakan, dan ambiguitas peran termasuk dalam peran hubungan dengan tekanan pekerjaan dikarenakan peran yang ambigu menuntut tanggung jawab yang ambigu pula.

Interpersonal demands (tuntutan interpersonal) adalah tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain. Kurangnya dukungan sosial dari rekan kerja dan hubungan interpersonal yang buruk dapat menyebabkan stres, terutama dikalangan karyawan dengan kebutuhan sosial yang tinggi.

c. Faktor individu

Faktor individu biasa bekerja sekitar 40 sampai 50 jam seminggu tapi pengalaman dan masalah yang dihadapi orang di 120 jam lainnya bisa meluas ke pekerjaan. Kategori terakhir kami adalah faktor dalam kehidupan pribadi karyawan seperti masalah keluarga, masalah ekonomi pribadi, dan karakteristik kepribadian yang melekat. Seperti tipe-tipe kepribadian tertentu mempengaruhi stres kerja setiap karyawan berbeda kepribadiannya maka berbeda juga stres

kerja yang dirasakan , selain kepribadian intelegensi, umur, dan jenis kelamin juga menjadi salah satu faktor individual yang mempengaruhi stres kerja.

Koslowsky, Metteson dan Ivancevich dalam Kreitner dan Kinicki (2005) berpendapat bahwa terdapat empat jenis stressor, yaitu individual, kelompok, organisasi, dan di luar organisasi. Menurut Robbins (2003) salah satu penyebab stres kerja adalah faktor organisasi: Pimpinan yang otoriter menimbulkan karyawan mengalami stres. Tekanan untuk menyelesaikan tugas dalam kurun waktu terbatas, beban kerja berlebihan, bos yang menuntut dan tidak peka, serta lembur bekerja.

Menghadapi tuntutan pekerjaan yang diberikan pimpinan yang otoriter mengharuskan karyawan mencapai target yang ditentukan apabila tidak tercapai jenjang karir sulit naik membuat karyawan tertekan sampai stres. Pimpinan juga menuntut karyawan melakukan banyak aktifitas fisik setiap harinya menyebabkan karyawan stres dalam bekerja.

Menurut Gibson (dalam Hermita, 2011) ada empat faktor penyebab terjadinya stres. Stres terjadi akibat dari adanya tekanan (Stressor) di tempat kerja, stressor tersebut yaitu:

1. Stressor lingkungan fisik berupa sinar, kebisingan, temperature dan udara yang kotor
2. Stressor individu berupa konflik peranan, paksaan peranan, beban kerja, tanggung jawab terhadap orang lain, ketiadaan kemajuan karir dan rancangan pengembangan karir
3. Stressor kelompok berupa hubungan yang buruk dengan rekan sederajat, bawahan dan atasan.

4. Stressor keorganisasian berupa ketiadaan partisipasi, struktur organisasi, tingkat jabatan dan ketiadaan kebijaksanaan yang jelas.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja adalah lingkungan, organisasi, dan individu.

4. Aspek-aspek Stres Kerja

Menurut Robbins (2013), aspek-aspek stres kerja meliputi, tiga aspek yaitu fisiologis, psikologis, dan aspek perilaku.

Defenisi aspek fisiologis ialah suatu perubahan biokimia terjadi pada fisiologis yang muncul saat seseorang mengalami tekanan stres mengakibatkan perubahan metabolisme yang mempercepat semua sistem kerja tubuh, masalah kesehatan yang serius akan timbul apabila individu mengalami stres dalam waktu yang lama. Hal ini dapat dilihat dengan ciri-ciri antara lain adalah sakit kepala, tidak teratur susah tidur, bangun terlalu awal, sakit punggung, pencernaan terganggu, tekanan darah naik, serangan jantung, keringat berlebihan, selera makan berubah, lelah atau kehilangan daya energi.

Defenisi aspek psikologis ialah suatu perubahan emosi dialami seseorang yang mengakibatkan akan lebih mudah terserang depresi, frustrasi, dan kurangnya kepercayaan diri, mereka percaya tidak akan bisa melewati tahap-tahap sulit dalam pekerjaannya, mengembangkan perasaan tidak berdaya dan menimbulkan simpati dari orang-orang sekitar. Hal ini dapat dilihat sedih, mudah marah, gelisah, cemas, harga diri menurun, merasa tidak aman, terlalu peka sensitiv, mudah tersinggung, komunikasi tidak efektif, kepuasan kerja yang menurun, kehilangan spontanitas dan kreativitas dan kehilangan semangat.

Defenisi aspek perilaku ialah adanya perbedaan perilaku orang-orang yang berada dalam tekanan, orang yang berada dalam tekanan konstan berperilaku berbeda dengan orang yang dalam keadaan seimbang secara emosional, semakin tinggi tingkat stresnya maka semakin tinggi pula perubahan pola perilakunya, Dengan ciri-ciri antara lain kehilangan kepercayaan kepada orang lain, mudah mempersalahkan orang lain, suka mencari kesalahan orang, terlalu membentengi atau mempertahankan diri, meningkatnya frekuensi absensi, dan kemangkiran menurunnya produktifitas, meningkatkan penggunaan minuman keras, dan merokok yang lebih banyak dari biasanya.

Aspek-aspek stres kerja menurut Terry dan John (dalam Salmawati, 2014) dikelompokkan menjadi tiga kategori yaitu:

- a. Gejala psikologis seperti bingung, cemas, tegang, sensitif, mudah marah, bosan, tidak puas, tertekan, memendam perasaan, tidak konsentrasi, dan komunikasi tidak efektif. Karyawan yang mengalami stres kerja menjadi nervous dan merasakan kekuatiran kronis. Mereka serng menjadi marah-maraha, agresif, tidak dapat rileks atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif.
- b. Gejala fisik seperti meningkatnya detak jantung dan tekanan darah, meningkatnya eksresi adrenalin dan non adrenalin, gangguan lambung, gangguan pernapasan, gangguan kardiovaskuler, kepala pusing, *migraine*, berkeringat, dan mudah lelah fisik.
- c. Gejala perilaku pada stres kerja seperti prestasi dan produktivitas kerja menurun, menghindari pekerjaan, agresif, kehilangan nafsu makan, meningkat penggunaan minuman keras, bahkan perilaku sabotase (Zulfan, 2012).

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek stres kerja adalah fisiologis, psikologis, dan perilaku. Aspek fisiologis adalah masalah kesehatan pada fisik seseorang yang terjadi akibat mengalami stres, aspek psikologis adalah perubahan emosi seseorang akibat stres, dan aspek perilaku adalah perilaku yang berubah akibat stres dikarenakan adanya tekanan.

5. Ciri-ciri orang yang mengalami Stres dalam bekerja

Menurut Margiati (1999) ciri-ciri karyawan yang mengalami stres dapat dilihat dari:

- a) Bekerja melewati batas kemampuan
- b) Sering terlambat masuk kerja
- c) Sering tidak hadir dalam bekerja
- d) Kesulitan dalam kepulusan
- e) Sering membuat kesalahan yang sembrono
- f) Kelalaian menyelesaikan pekerjaan
- g) Lupa akan janji yang telah dibuat dan kegagalan diri sendiri
- h) Kesulitan berhubungan dengan orang lain
- i) Kerisauan tentang kesalahan yang dibuat
- j) Menunjukkan gejala fisik seperti pada alat pencernaan, tekanan darah tinggi (emosional), radang pernafasan (sesak nafas, dll).

Menurut Cox (dalam Retyaningyas, 2013) ciri karyawan yang mengalami stres dilihat dari:

- a) Mengalami rasa kekhawatiran atau ketakutan yang tinggi, agresi, apatis, rasa bosan, depresi, keletihan, frustasi, kehilangan kendali dan emosi, emosi, penghargaan diri yang rendah dan gugup, kesepian dan sering melamun.

- b) Makan atau merokok secara berlebihan, kecanduab alkohol, penyalhgunaan obat, luapan emosional dan tertawa gugup
- c) Daya berkonsentrasi yang rendah, kurang perhatian, sangat sensitif terhadap kritik dan gangguan tidur.
- d) Denyut jantung dan tekanan darah meningkat, berkeringat berlebihan, sakit (Sakit kepala, sakit perut, terkilir, terluka, dll)

6. Dampak Stres Kerja Pada Karyawan

Akibat dan tanda-tanda stres sangat bervariasi dan kompleks. Menurut Robbins (2001) mengemukakan 3 kategori dampak yang timbul akibat stres kerja:

1. Gejala Fisiologis Kebanyakan perhatian dini atas stress diarahkan pada gejala fisiologis terutama karena topic itu diteliti oleh spesialis dari ilmu kesehatan medis. Riset ini memandu pada kesimpulan bahwa stres dapat menciptakan perubahan dalam metabolisme, peningkatan laju detak jantung dan pernafasan, meningkatkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala dan menyebabkan serangan jantung.
2. Gejala Psikologi Stres dapat menyebabkan ketidakpuasan. Stres yang berkaitan dengan pekerjaan menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan. Itulah efek psikologis yang paling sederhana dan paling jelas dari stres. Selain itu stres juga dapat muncul dalam keadaan psikologis lain misalnya berupa kegelisahan, kebosanan, agresif, depresi, kelelahan, kekecewaan, kehilangan kesabaran, mudah marah dan suka menunda-nunda pekerjaan.

3. Gejala Perilaku Gejala stres yang dikaitkan dengan perilaku mencakup perubahan dalam produktivitas, absensi, dan tingkat keluar masuknya karyawan, juga perubahan dalam kebiasaan makan, gelisah dan sulit tidur.

Stres sebenarnya merupakan suatu bentuk tanggapan seseorang, baik secara fisik maupun mental, terhadap suatu perubahan dilingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam.

Berdasarkan uraian diatas tersebut, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kondisi yang tidak menyenangkan yang dipengaruhi oleh karakteristik individu sebagai konsekuensi interaksi dengan lingkungan kerja terdapat ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan dan sistem kepribadian yang dipengaruhi oleh persepsi karyawan sendiri dan termanifestasi dalam bentuk reaksi fisiologis, psikologis dan perilaku.

D. Beban Kerja

1. Pengertian Beban Kerja

Tubuh manusia dirancang untuk dapat melakukan aktivitas pekerjaan sehari-hari. Setiap pekerjaan merupakan beban bagi pelakunya, beban-beban tersebut tergantung bagaimana orang tersebut bekerja sehingga disebut beban kerja, jadi definisi beban kerja adalah kemampuan tubuh pekerja dalam menerima pekerjaan. Dari sudut pandang ergonomi setiap beban kerja yang diterima seseorang harus sesuai dan seimbang baik terhadap kemampuan fisik, kemampuan kognitif maupun keterbatasan manusia menerima beban tersebut. Beban dapat berupa beban fisik dan beban mental. Beban kerja fisik dapat berupa beratnya pekerjaan seperti mengangkat, mengangkut, merawat, mendorong. Sedangkan

beban kerja mental dapat berupa sejauh mana tingkat keahlian dan prestasi kerja yang dimiliki individu dengan individu yang lainnya (Manuaba, 2000).

Beban kerja merupakan pekerjaan yang dikerjakan oleh seseorang. Beban kerja tergantung dari bagaimana orang tersebut menanganinya. Jika seseorang yang bekerja dengan keadaan yang tidak puas dan tidak menyenangkan, pekerjaan tersebut akan menjadi beban bagi dirinya. Schultz (2006) menyatakan beban kerja adalah terlalu banyak pekerjaan pada waktu yang tersedia atau melakukan pekerjaan yang terlalu sulit untuk karyawan.

Beban kerja adalah keadaan dimana pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu (Munandar, 2004). Beban kerja dideskripsikan sebagai hubungan antara sejumlah kapabilitas atau kapasitas proses mental, pemikiran atau sumber daya dengan sejumlah tugas yang dibutuhkan (Nur Alifah, 2012).

Menurut Suwanto (2010), beban kerja adalah beban layak pekerjaan yang berlebihan yang dibedakan menjadi dua beban layak, yaitu beban layak kuantitatif dan beban layak kualitatif. Beban layak kuantitatif yaitu beban yang terlalu banyak untuk dikerjakan atau tidak cukup waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Sedangkan beban layak kualitatif yaitu individu merasa kurang memiliki kemampuan menyelesaikan suatu pekerjaan karena standart yang terlalu tinggi.

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah sejumlah kegiatan atau tugas yang harus diselesaikan oleh pekerja dalam jangka waktu tertentu yang mana dalam pelaksanaannya menuntut kemampuan seorang individu baik dari segi kuantitatif maupun segi kualitatif.

2. Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Menurut Manuaba (dalam prihatini, 2007), beban kerja dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal meliputi beban yang berasal dari tubuh karyawan (stressor), seperti:

- a. Tugas-tugas yang dilakukan yang bersifat fisik seperti stasiun kerja, tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, tugas-tugas yang bersikap mental seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan, dan tanggung jawab pekerjaan.
- b. Organisasi kerja seperti lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.
- c. Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis. Faktor internal yaitu yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri akibat reaksi beban kerja eksternal. Faktor internal meliputi faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan), faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, dan kepuasan).

Rodahl dan Manuaba dalam (Satria, 2013) menyatakan bahwa beban kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut:

1. Faktor eksternal yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti:
 - 1) Tugas-tugas yang dilakukan yang bersifat fisik seperti stasiun kerja, tataruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja, sedangkan tugas-tugas yang bersifat mental seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan, tanggung jawab pekerjaan.

- 2) Organisasi kerja seperti lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.
- 3) Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis. Ketiga aspek ini sering disebut sebagai stressor.

2. Faktor internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri akibat reaksi beban kerja eksternal. Reaksi tubuh disebut strain, berat ringannya strain dapat dinilai baik secara obyektif maupun subyektif. Faktor internal meliputi faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan), faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan).

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor dari beban kerja terdiri dari dua faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti tugas-tugas yang dilakukan yang bersifat fisik, organisasi kerja dan lingkungan kerja. Dan faktor internal yaitu faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri akibat dari reaksi beban kerja eksternal, seperti faktor somatis dan psikis.

3. Aspek-aspek Beban Kerja

Menurut Gawron (2008) menyatakan bahwa tiga aspek beban kerja yaitu:

a. Aspek beban mental

Beban mental merupakan beban yang dirasakan melalui aktivitas mental yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Beban kerja mental dapat dilihat dari seberapa besar aktivitas mental yang dibutuhkan untuk mengingat hal-hal yang diperlukan, konsentrasi, mendeteksi permasalahan, mengatasi kejadian yang tak terduga dan membuat keputusan dengan cepat yang berkaitan dengan pekerjaan dan sejauh mana tingkat keahlian dan prestasi kerja yang dimiliki oleh individu.

b. Aspek beban fisik

Beban fisik merupakan beban yang dirasakan melalui kekuatan fisik yang dimiliki individu. Beban fisik dapat dilihat dari banyaknya kekuatan fisik yang mereka gunakan seperti menjahit, mengangkut, menggantung dan mendorong.

c. Aspek waktu

Waktu merupakan aspek terbentuknya beban kerja yaitu target yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu.

Menurut Tarwaka (2011) terdapat tiga aspek beban kerja:

- a. Beban waktu (time load) menunjukkan jumlah waktu yang tersedia dalam perencanaan, pelaksanaan dan monitoring tugas atau kerja.
- b. Beban usaha mental (mentall effort load) yaitu berarti banyaknya usaha mental dalam melaksanakan suatu pekerjaan
- c. Beban tekanan Psikologis (psychological stress load) yang menunjukkan tingkat resiko pekerjaan, kebingungan, dan frustasi.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa aspek beban kerja ada tiga yaitu aspek beban mental, aspek fisik, dan aspek waktu.

E. Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Stres Kerja

Menurut Anoraga (1998) dalam kehidupan modern yang semakin penuh, manusia akan cenderung mengalami stres apabila ia kurang mampu mengadaptasikan keinginan-keinginan dengan kenyataan-kenyataan yang ada, baik kenyataan yang ada di dalam maupun kenyataan yang ada di luar dirinya. Lebih lanjut Anoraga menjelaskan bahwa segala macam bentuk stres pada dasarnya disebabkan lemahnya pemahaman mengenai kemampuan yang dimiliki dengan permasalahan yang dihadapi. Ketidakmampuan melawan keterbatasan inilah yang menimbulkan frustrasi, konflik, gelisah dan rasa bersalah yang merupakan tipe-tipe dasar stres.

Stres kerja menurut Durbrin (dalam Doelhadi & Salima, 1995) dapat diartikan sebagai stres yang terjadi apada pekerjaan yang disebabkan oleh kondisi-kondisi tertentu (keletihan mental, fisik, dan emosional yang berlebihan). Keletihan mental, fisik juga emosional mampu menjadi stressor bagi pekerja. Pekerja yang melakukan banyak pekerjaan yang melibatkan kekuatan fikiran juga fisik memungkinkan terjadinya stres kerja, jika pekerjaan yang dilakukannya dirasa berat.

Salah satu penyebab eksternal dari stres yang dijelaskan oleh Doelhadi (1997) adalah adanya keadaan yang mengandung tuntutan yang berat dan mendesak. Tuntutan berat ini merupakan beban kerja. Hurrel (dalam Munandar, 2004) juga menjelaskan salah satu faktor penyebab stres kerja adalah beban kerja,

faktor-faktor pekerjaan yang dapat menimbulkan stres adalah dalam kategori faktor-faktor intrinsik dalam pekerjaan adalah fisik dan tugas, tugas mencakup beban kerja, kerja malam dan penghayatan dari resiko dan bahaya.

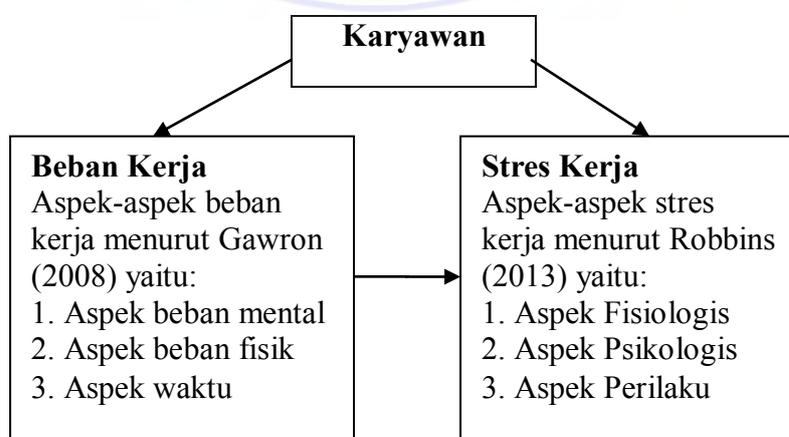
Karyawan mengalami kondisi stres dalam bekerja dikarenakan faktor organisasi: pimpinan memberikan beban kerja yang banyak dimana karyawan harus mencapai target yang sudah ditetapkan ialah mencari nasabah baru sebanyak mungkin yang ingin meminjam modal usaha, mencari dan menagih kreditur macet atau nasabah yang sengaja menghindar / sulit ditemui, jenjang karir sulit naik jika target yang diberikan ini tidak tercapai, menyebabkan karyawan mengalami tingkat stres tinggi membuat karyawan tertekan, Kemudian karyawan bekerja di dua lingkungan yang berbeda di dalam kantor dan di lapangan / kepasar yang banyak melakukan aktifitas fisik pekerjaan di kantor untuk menginput data nasabah baru, mengurus surat nasabah baru serta nasabah lama dan dilapangan atau ke pasar untuk mencari nasabah baru yang ingin meminjam uang untuk modal, mensurvey lokasi nasabah baru untuk jaminannya, tugas ini menyebabkan karyawan mengalami tingkat stres tinggi membuat karyawan kelelahan fisik. Selain itu deadline laporan secara mendadak sementara data belum didapat karena masih ada nasabah yang sulit membayar membuat laporan belum dapat diselesaikan karyawan menyebabkan karyawan tingkat stres karyawan tinggi membuat karyawan sakit kepala. Dan karyawan lembur bekerja untuk mencari nasabah baru dan lama dipasar, mengurus daftar data nasabah lama menyebabkan karyawan mengalami tingkat stres tinggi membuat karyawan sakit perut, sehingga membuat produktivitas kerja karyawan menurun tidak dapat menyelesaikan tugas dengan baik.

Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh PB. Mohune (2018) jurnal beban kerja dengan stres kerja pada pekerja unit airport rescue and fire fighting di bandara udara international San Ratulangi Manado (Universitas Sam Ratulangi Manado, Fakultas Kesehatan) mengatakan bahwa beban kerja sebanyak (69,8%) dan stres kerja sebanyak (60,4) dari hasil penelitian sebelumnya bahwa para pekerja mempunyai tugas, tuntutan dan tanggung jawab yang besar.

Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh H. Haryanti (2013) jurnal beban kerja dengan stres kerja dengan stres kerja perawat di instalasi gawat darurat RSUD Kabupaten Semarang (Stikes Ngudi Waluyo, Ungaran) mengatakan bahwa beban kerja sebanyak (93,1%) dan stres kerja sebanyak (82,8%) dari hasil penelitian sebelumnya bahwa para perawat mempunyai tugas yang tidak sebanding dengan kemampuan fisik, maupun keahlian dan waktu.

Dari pemaparan diatas dapat menunjukkan bahwa beban kerja memiliki hubungan yang cukup erat dalam menentukan stres kerja di perusahaan. Oleh karena itu menjadi tugas penting bagi pemimpin lembaga untuk dapat memberikan beban kerja yang layak untuk meminimalisir stres kerja karyawan.

F. Kerangka Penelitian



Gambar 1 kerangka penelitian

G. Hipotesis

Berdasarkan uraian teori yang dikemukakan diatas, maka penelitian mengajukan hipotesis sebagai berikut “Ada hubungan positif antara beban kerja dengan stres kerja pada karyawan Bank Rakyat Indonesia Kanca Iskandar Muda Medan”. Dengan asumsi bahwa semakin tinggi beban kerja maka semakin tinggi pula stres kerja. Demikian sebaliknya, semakin rendah beban kerja maka semakin rendah stres kerja.



BAB III

METODE PENELITIAN

Metode merupakan unsur penting dalam penelitian ilmiah, karena metode yang digunakan dalam penelitian dapat menemukan apakah penelitian tersebut dapat dipertanggungjawabkan hasilnya. Bab ini akan menguraikan mengenai (A) Tipe Penelitian, (B) Identifikasi Variabel Penelitian, (C) Defenisi Operasional Variabel Penelitian, (D) Populasi dan Sampel, (E) Metode Pengumpulan Data, (F) Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur Analisis Data, (G) Uji Asumsi, (H) Analisis Data

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, karena penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Azwar, 2010).

Penelitian dengan pendekatan kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data *numerical* (angka) yang diolah dengan metode statistika. Pada dasarnya pendekatan kuantitatif dilakukan pada penelitian *inferensial* (dalam rangka pengujian hipotesis) dan menyandarkan kesimpulan hasilnya pada suatu probabilitas kesalahan penolakan hipotesis nihil (Azwar, 2010).

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian korelasi. Penelitian korelasi bertujuan untuk menemukan ada tidaknya hubungan

dan apabila ada, berapa eratnya hubungan serta berarti atau tidaknya hubungan itu (Azwar, 2010).

B. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel penelitian menurut Sugiyono (2008) adalah suatu atribut atau sifat dari orang, obyek atau kegiatan yang memiliki variabel tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Identifikasi variabel yang terdapat dalam sebuah penelitian berfungsi untuk menentukan alat pengumpulan data dan teknik analisis data yang digunakan.

Variabel penelitian yang diperhitungkan dalam analisis data yang digunakan untuk pengujian hipotesa adalah:

1. Variabel bebas: Beban Kerja (X)
2. Variabel terikat: Stres Kerja (Y)

C. Defenisi Operasional Variabel Penelitian

1. Stres kerja adalah suatu tekanan yang dialami individu yang terjadi ditempat kerja sebagai respon individu terhadap stressor baik yang berasal dari pekerjaan maupun di luar pekerjaan yang berpengaruh pada proses mental seperti emosi, persepsi, kognitif dan fisiologis.

Diukur dengan menggunakan skala likert yang beranjak dari teori Robbins (2013) dengan aspek *fisiologis, psikologis, dan perilaku*. Hasil skala stres kerja

akan menunjukkan tingkat stres kerja. Semakin tinggi skor stres kerja maka semakin tinggi pula tingkat stres kerja. Sebaliknya, semakin rendah skor stres kerja maka semakin rendah pula tingkat stres kerja.

2. Beban kerja adalah sejumlah kegiatan atau tugas yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam jangka waktu tertentu yang mana dalam pelaksanaannya menuntut kemampuan seorang individu baik dari segi kuantitatif maupun segi kualitatif.

Diukur dengan skala likert menggunakan beranjak dari teori Gawron (2008) dengan *aspek beban mental, beban fisik dan waktu*. Hasil skala beban kerja akan menunjukkan tingkat beban kerja. Semakin tinggi skor beban kerja maka semakin tinggi pula beban kerja individu. Sebaliknya, semakin rendah skor beban kerja maka semakin rendah pula beban kerja individu.

D. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Dalam suatu penelitian masalah populasi dan sampel yang dipakai merupakan satu faktor penting yang harus diperhatikan (Hadi, 2000). Menurut Sugiyono (2010) mendefinisikan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Azwar (2004) mengatakan bahwa populasi adalah keseluruhan dari karakteristik atau unit hasil pengukuran yang menjadi obyek penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Bank BRI Kanca Iskandar Muda MEDAN berjumlah 680 orang.

b. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti, hal ini dinyatakan oleh (Arikunto, 2010). Sampel pada penelitian ini berjumlah 40 orang. Teknik penarikan sampel yang digunakan untuk penentuan jumlah atau ukuran sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan karakteristik / ciri tertentu yaitu mantri pada bidang Kupedes, Briguna, dan KUR.

E. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Skala adalah suatu daftar yang berisi pertanyaan yang diberikan kepada subjek agar dapat mengungkapkan aspek-aspek psikologis yang ingin diketahui.

a. Skala Beban Kerja

Skala beban kerja disusun berdasarkan aspek yang dikemukakan oleh Gawron (2008) untuk mengungkapkan beban kerja ini terdapat tiga aspek yaitu beban mental, fisik, dan waktu. Skala beban kerja ini menggunakan skala Likert, yaitu skala yang menggunakan 4 (empat) alternatif. Penilaian yang diberikan pada masing-masing jawaban subjek pada setiap pernyataan *favourable* adalah Sangat Setuju (SS) mendapat nilai 4, Setuju (S) mendapat nilai 3, Tidak Setuju (TS) mendapat nilai 2 dan Sangat Tidak Setuju (STS) mendapat nilai 1. Sedangkan untuk pernyataan yang bersifat *unfavourable* penilaian yang diberikan adalah

Sangat Setuju (SS) mendapat nilai 1, Setuju (S) mendapat nilai 2, Tidak Setuju (TS) mendapat nilai 3 dan Sangat Tidak Setuju (STS) mendapat nilai 4.

b. Skala stres kerja

Skala stres kerja disusun berdasarkan aspek yang dikemukakan oleh Robbins (2013) yaitu aspek fisiologis, aspek psikologis, dan aspek perilaku. Skala stres kerja ini menggunakan skala Likert, yaitu skala yang menggunakan 4 (empat) alternatif. Penilaian yang diberikan pada masing-masing jawaban subjek pada setiap pernyataan *favourable* adalah Sangat Setuju (SS) mendapat nilai 4, Setuju (S) mendapat nilai 3, Tidak Setuju (TS) mendapat nilai 2 dan Sangat Tidak Setuju (STS) mendapat nilai 1. Sedangkan untuk pernyataan yang bersifat *unfavourable* penilaian yang diberikan adalah Sangat Setuju (SS) mendapat nilai 1, Setuju (S) mendapat nilai 2, Tidak Setuju (TS) mendapat nilai 3 dan Sangat Tidak Setuju (STS) mendapat nilai 4.

F. Validitas dan Reliabilitas

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian selanjutnya adalah alat ukur yang baik. Dimana alat ukur yang baik adalah alat ukur yang valid dan reliabel di mana valid dan reliabel memiliki pengertian sebagai berikut:

1. Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrument pengukur (tes) dalam melakukan fungsi ukurnya (Azwar, 2012). Menurut Suryabrat (Azwar, 2012), suatu alat ukur

dikatakan valid apabila alat ukur tersebut mampu mengukur atribut yang seharusnya diukur.

Teknik yang digunakan untuk menguji validitas alat ukur dalam penelitian ini adalah Analisis *Product Moment* dari *Pearson*, yakni dengan mendeklamasikan antara skor yang diperoleh pada masing-masing item dengan skor alat ukur. Skor total ialah nilai yang diperoleh dari hasil penjumlahan semua skor item korelasi antara skor item dengan skor total haruslah signifikan berdasarkan ukuran statistik tertentu, maka derajat korelasi dapat dicari dengan menggunakan koefisien dari *Pearson* dengan menggunakan validitas sebagai berikut:

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

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien korelasi antara variabel x (skor subjek setiap item) dengan variabel x.

$\sum xy$: Jumlah dari hasil perkalian antara variabel y (total skor subjek dari seluruh item) dengan variabel y.

$\sum X$: Jumlah skor seluruh tiap item x.

$\sum Y$: Jumlah skor seluruh tiap item y.

N : Jumlah subjek

2. Reliabilitas

Reliabilitas diterjemahkan dari kata *reliability*. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi maksudnya adalah pengukuran dapat menghasilkan data yang

reliabel. Walaupun reliabilitas mempunyai berbagai nama lain seperti keterpercayaan, keterandalan, keajegan, konsistensi, kestabilan dan sebagainya., namun ide pokok dalam konsep reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila alat tersebut mempunyai keajegan atau dapat di andalkan konsistensinya dalam pengukuran (Azwar, 2012).

Pendekatan yang digunakan untuk mendapatkan atau mencari reliabilitas alat ukur dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode reliabilitas internal, yaitu melakukan perhitungan berdasarkan dari data instrument tersebut saja dan diperoleh dengan cara menganalisis data dari satu kali hasil pengesanan saja.

Analisis reliabilitas skala beban kerja dan stres kerja dapat dipakai metode *Alpha Cronbach's* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

- r_{11} : Reliabilitas instrumen
 k : Banyaknya butir pertanyaan
 $\sum \sigma$: Jumlah varian butir
 $\sum 1^2$: Varian total

G. Uji Asumsi

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal ataukah tidak. Uji Normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal.

2. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan Test for Linearity dengan pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (Linearity) kurang dari 0,05.

H. Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian kuantitatif tentang Hubungan Beban Kerja Dengan Stres Kerja Pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Cabang Iskandar Muda Medan adalah Teknik Korelasi *Pearson Product Moment* dari Karl Pearson yang akan dianalisis menggunakan aplikasi SPSS. Korelasi Pearson merupakan salah satu ukuran korelasi yang digunakan untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan linier dari dua variabel. Dua variabel dikatakan berkorelasi apabila perubahan salah satu variabel disertai dengan perubahan variabel lainnya, baik dalam arah yang sama ataupun arah yang sebaliknya.

Alasan digunakannya teknik korelasi ini karena pada penelitian ini memiliki tujuan untuk melihat hubungan antara suatu variabel bebas (beban kerja) dengan satu variabel terikat (stres kerja). Sejauh mana variabel ini berhubungan. Teknik korelasi Product Moment ini juga sering dipakai pada penelitian dua variabel.

Berikut adalah rumus uji pearson product moment tersebut:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\left\{ \left(\sum x^2 \right) - \frac{(\sum x)^2}{N} \right\} \left\{ \left(\sum Y^2 \right) - \frac{(\sum Y)^2}{N} \right\}}}$$

Keterangan :

- r_{xy} = Koefisien korelasi antara variable bebas (beban kerja) dengan variabel terikat (stres kerja)
- $\sum xy$ = Jumlah hasil perkalian antara variabel x dan y
- $\sum x$ = Jumlah skor keseluruhan variabel bebas x
- $\sum y$ = Jumlah skor keseluruhan variable bebas y
- $\sum x^2$ = Jumlah kuadrat skor x
- $\sum y^2$ = Jumlah kuadrat skor y
- N = Jumlah subjek

Jika $p < 0,050$ artinya hipotesis yang diajukan diterima dengan asumsi semakin tinggi variabel x nya maka semakin tinggi pula variabel y nya. Berarti ada hubungan positif antara kedua variabel tersebut. Dan jika koefisien r_{xy} diatas 0,500 dinyatakan tingkat stres kerja tinggi. Dengan asumsi semakin tinggi variabel x maka semakin tinggi variabel y. Sebaliknya semakin rendah variabel x maka semakin rendah pula variabel y.



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya ini tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/21/19

Access from repository.uma.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dari pembahasan maka hal-hal yang dapat peneliti simpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan korelasi *r Product Moment* dapat diketahui bahwa terdapat hubungan positif antara beban kerja dengan stres kerja $r_{xy} = 0,446$ dengan $p = 0,001 < 0,050$, Artinya hipotesis yang diajukan semakin tinggi beban kerja maka semakin tinggi stres kerja dinyatakan diterima.
2. Beban kerja berkontribusi terhadap stres kerja sebesar 19,8% dan selebihnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dilihat dalam penelitian ini.
3. Kemudian berdasarkan perbandingan kedua nilai rata-rata (mean hipotetik dan mean empirik), maka dapat dinyatakan bahwa beban kerja berada pada kategori tinggi, sebab mean hipotetik (70) lebih kecil dari mean empirik (94,15) dimana selisihnya melebihi nilai SD (9,469) dan stres kerja berada pada kategori tinggi, sebab mean hipotetik (76) lebih kecil dari mean empirik (97,30), dimana selisihnya lebih dari nilai SD (10,936).

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat penulis maka selanjutnya penulis memberikan saran – saran yang dapat berguna mengenai hubungan beban kerja dengan stres kerja karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk Cabang Iskandar Muda Medan, diantaranya:

1. Saran kepada subjek penelitian

- a. Bila mengalami stres saat melakukan pekerjaan diharapkan untuk para karyawan dapat menekan stress tersebut dengan baik yaitu dengan mendekati diri kepada Tuhan, melakukan meditasi dan pernafasan, melakukan relaksasi.
- b. Mampu bersikap dewasa dan selalu berpijak pada realita yang ada dalam menghadapi segala kesulitan, hambatan atau permasalahan yang dihadapi terutama yang berkaitan dengan pekerjaan. Hal ini dimaksudkan agar karyawan mampu menghindari kemungkinan munculnya stres kerja yang berlebihan, yang pada akhirnya akan merugikan diri sendiri, juga pihak bank.
- c. Pada karyawan yang memiliki tingkat stres tinggi, dapat berupaya menurunkannya dengan cara berolahraga, mengontrol emosi dan tingkah laku, istirahat yang cukup dan selalu menjalin hubungan yang baik dengan rekan maupun atasan

2. Bagi Pihak Bank

- a. Mengeluarkan kebijakan yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki bagi karyawan. mengurangi beban kerja baik fisik maupun mental
- b. Jam kerja harus disesuaikan dengan baik
- c. Setiap pekerja harus diberikan kesempatan untuk mengembangkan karier, mendapatkan promosi jabatan dan pengembangan kemampuan keahlian

3. Bagi Peneliti Lain

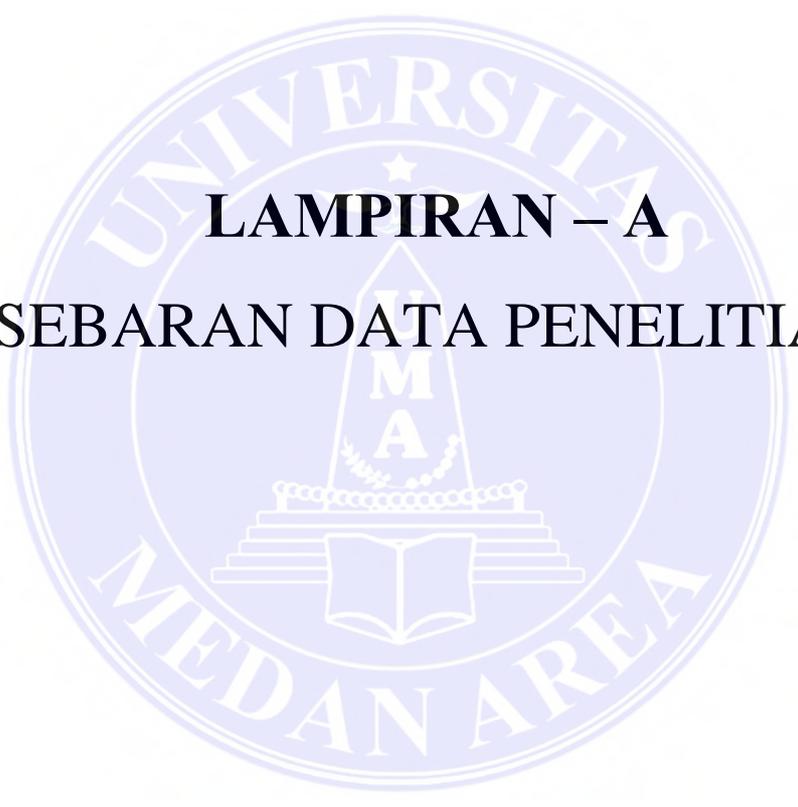
- a. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti dengan tema yang sama diharapkan menggunakan teori yang lebih banyak dan menggunakan teori yang lebih banyak dan menggunakan alat ukur yang baik. Sehingga dapat meyakinkan arah hubungan antara dua variabel yang terkait.
- b. Meninjau lebih jauh sumber-sumber potensial yang menjadi penyebab munculnya stres kerja pada karyawan bank dalam rangka peningkatan kualitas serta kompetensi dari sumber daya karyawan bank itu sendiri

DAFTAR PUSTAKA

- Alifah, Nur. 2012. *Beban Kerja & Kualitas Kinerja SDM di Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Haji Surabaya*. IAIN: Skripsi tidak dipublikasikan.
- Anoraga, P. 1998. *Psikologi kerja*. Jakarta: PT. Rineka. Cipta.
- Arikunto, S. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Rosda Karya Bandung.
- Azwar, S. 2010. *Metode Penelitian*. Yogyakarta :PustakaBelajar.
- Beehr, T. A.& Newman, J. E. 1988. *Psychological Stress In The Workplace*. London: Rotledge.
- Davis, Keith & Jhon N, W. 1993. *Perilaku dalam Organisasi*, Jilid II: Edisi ke 7. Jakarta : Erlangga.
- Doelhadi, A.S. & Salima, M. 1995. *Keterkaitan Pengalaman Coping Dengan Dampak Negatif Stres*. Anima. Media Psikologi Indonesia. Vol X, no.38, hal.258-282.
- Doelhadi, S. 1997. *Strategi Dalam Pengendalian dan Pengelolaan Stress*. Anima. Vol. XII No. 48 378-392. Malang.
- Frasser. 1992. *Stres Dan Kepuasan Kerja*. Jakarta: PT. Pustaka Binawan Presindo
- Gawron, V.J. 2008. *Human Performance, workload and Situational Awareness Measures Handbook, Second Edition-USA* : CRC Press Taylor & Francis Group.
- Hadi, S. 1995. *Metodologi Research* Jilid 3. Yogyakarta: Andi Offset.
- Handoyo, S. 2001. *Stres Pada Masyarakat Surabaya*. Jurnal Insan Media Psikologi3 : 61-74. Surabaya : Fakultas Psikologi Universitas Airlangga.
- Hasibuan, M. H. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. BumiAksara.
- Ivancevich, dkk, 2007. *Organizational Behavior and Management Seventh Editions*. Terjemahan Jilid 1 oleh Gina Gania, Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- Kreitner, dkk. 2005. *Perilaku Organisasi (Organizational Behaviour)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Luthans, F. 2006. *Organizational Behavior an Evidance-Based Approach*. New York : McGraw-Hill Irwin Companise.
- Mangkunegara. 2000. *Manajemen SDM Perusahaan*. Bandung: Rosdakarya
- Manuaba, A. 2000. *Ergonomi Kesehatan Keselamatan Kerja*. Dalam Wygnyosoebroto s & Wiranto, SE:Eds. Processing Seminar Nasional Egonomi PT. Guna Widya Surabaya.
- Margiati, L. 1999. *Stres kerja: Latar Belakang Penyebab Dan Alternatif Pemecahannya*. Jurnal Masyarakat, Kebudayaan dan Politik, 3:71-80. Surabaya: Fakultas Kesehatan Universitas Airlangga.
- Mochtar, R. 2004. *Sinopsis Obstetri Fisiologi Patologi*, Edisi III, EGC, Jakarta.
- Mohune, PB. 2018. *Hubungan Beban Kerja Pada Pekerja Unit Airport Rescue And Fire Fighting di bandara International San Ratulangi Manado*. Jurnal Kesehatan Masyarakat, Vol 7, No 3. Manado: Fakultas Kesehatan Universitas San Ratulangi.
- Munandar, A.S. 2004. *Psikologi industri dan organisasi*. Jakarta: universitas Indonesia (UI-Press).
- Mubariroh. 2013. *Hubungan Antara Beban Kerja dan Stres Kerja Pada Karyawan JTV di Surabaya*. Undergraduate thesis, UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Nasution, S. 2009. *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Nurmianto, E. 2003. *Ergonomi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Surabaya: Guna Widya
- Potter & Perry (2005). *Buku Ajar fundamental Keperawatan : konsep. Proses dan praktik*. Edisi 4. Jakarta : EGC.
- Riggio, R.E. 2003. *Introduction to Industrial/Organizational Psychology*. New Jersey Inc. New Jersey US.
- Robbins, dkk. 2013. *Organizational Behaviour 15 th*. New Jersey. Person education, Inc.
- Schultz, D. Schultz, S.E. 2006. *Psychology Work Today (9 Edition)*. New Jersey : Pearson Education, Inc.
- Soedarjadi, 2009. *Hak dan Kewajiban Pekerja Pengusaha*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia.
- Sugiyanto. 1993. *Beban Kerja: Konsep Dan Pengukuran*. Buletin Psikologi. No 1. Hal.2.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwanto. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Alfabeta. Bandung
- Tarwaka. 2011. *Ergonomi Untuk Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Produktifitas*. Surakarta : UNIBA Press.
- Torang, S. 2012. *Metode Riset Struktur & Perilaku Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Wood, I. 2009. *Layanan Pelanggan*. Yogyakarta. Penerbit Graha Ilmu.





LAMPIRAN – A
SEBARAN DATA PENELITIAN

UNIVERSITAS MEDAN AREA

.....
© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
.....

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya ini tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/21/19

Access from repository.uma.ac.id

KUESIONER BEBAN KERJA

Isilah data-data di bawah ini sesuai dengan keadaan diri Saudara/I :

Nama:

Jabatan :

Masa Kerja : _____

Petunjuk Pengisian Skala

Berikut ini saya sajikan pernyataan kedalam dua bentuk skala ukur. Saudara diminta untuk memberikan pendapat nya terhadap pernyataan - pernyataan yang terdapat dalam skala ukur tersebut dengan cara memilih :

- SS = Bila merasa **SANGAT SETUJU** dengan pernyataan yang diajukan.
- S = Bila merasa **SETUJU** dengan pernyataan yang diajukan.
- TS = Bila merasa **TIDAK SETUJU** dengan pernyataan yang diajukan.
- STS = Bila merasa **SANGAT TIDAK SETUJU** dengan pernyataan yang diajukan.

Saudara hanya diperbolehkan memilih satu pilihan jawaban pada setiap pernyataan dengan cara memberikan tanda silang (X) pada lembar jawaban yang tersedia sesuai dengan pilihan masing-masing.

Contoh : Tugas yang banyak membuat saya sakit kepala

SS S TS STS

Tanda silang (X) merupakan seseorang itu merasa **SETUJU** dengan pernyataan yang diajukan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya sulit memahami atasan saat sedang marah				
2.	Saya mudah terserang penyakit dengan laporan yang banyak				
3.	Saya merasa bosan keseringan lembur bekerja				
4.	Tugas yang saya terima banyak selalu dengan deadline yang singkat membuat saya tertekan				
5.	Tugas yang banyak membuat saya sakit kepala				
6.	Saya dapat memahami jika atasan sedang marah				
7.	Tubuh saya tetap segar / fit meski berhadapan dengan laporan yang menumpuk				
8.	Tugas yang banyak mampu untuk saya selesaikan				
9.	Waktu jam pulang sudah sesuai dengan yang ditetapkan oleh bank				
10.	Waktu yang terlalu sedikit untuk menyelesaikan tugas membuat saya sakit kepala				
11.	Stamina saya menurun karena beban kerja yang berlebihan				
12.	Tuntutan pekerjaan membuat saya kelelahan				
13.	Waktu yang terbatas untuk menyelesaikan tugas membuat saya lelah				
14.	Saya kurang berpikir jernih saat atasan memberikan tugas yang banyak				
15.	Saya sulit menerima kritikan dari atasan				
16.	Target yang banyak membuat saya sakit kepala				
17.	Atasan saya selalu memperhatikan setiap permasalahan yang terjadi dilapangan				
18.	Saya menjadikan kritikan dari atasan sebagai acuan dalam bekerja				
19.	Stamina saya tetap kuat meski beban kerja banyak				

20.	Target yang ditentukan membuat saya semangat mencari nasabah baru				
21.	Laporan tugas yang banyak mampu saya selesaikan dengan waktu yang sedikit				
22.	Atasan saya kurang peduli dengan permasalahan yang ada dilapangan				
23.	Atasan saya sulit diajak bertukar pikiran				
24.	Saya sering terlambat makan karena pekerjaan yang banyak				
25.	Rutinitas pekerjaan yang sama setiap harinya membuat saya bosan				
26.	Saya merasa senang dengan pekerjaan dikantor setiap harinya				
27.	Saya selalu berpikir positif saat diberikan tugas yang banyak oleh atasan				
28.	Atasan saya selalu bersedia jika diajak bertukar pikiran				
29.	Waktu pengumpulan laporan sudah sesuai dengan banyaknya tugas yang diberikan				
30.	Tugas yang banyak saya kerjakan dengan waktu yang cukup				

KUESIONER STRES KERJA

Isilah data-data di bawah ini sesuai dengan keadaan diri Saudara/I :

Nama:

Jabatan :

Masa Kerja : _____

Petunjuk Pengisian Skala

Berikut ini saya sajikan pernyataan ke dalam dua bentuk skala laukur. Saudara diminta untuk memberikan pendapatnya terhadap pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam skala ukur tersebut dengan cara memilih :

- SS = Bila merasa **SANGAT SETUJU** dengan pernyataan yang diajukan.
- S = Bila merasa **SETUJU** dengan pernyataan yang diajukan.
- TS = Bila merasa **TIDAK SETUJU** dengan pernyataan yang diajukan.
- STS = Bila merasa **SANGAT TIDAK SETUJU** dengan pernyataan yang diajukan.

Saudara hanya diperbolehkan memilih satu pilihan jawaban pada setiap pernyataan dengan cara memberikan tanda silang (X) pada lembar jawaban yang tersedia sesuai dengan pilihan masing-masing.

Contoh : Saya merasa lelah ketika mencari nasabah.

SS S TS STS

Tanda silang (X) merupakan seseorang itu merasa SETUJU dengan pernyataan yang diajukan.

No	Pernyataan	SS	S	STS	STS
1.	Saya merasa kelelahan ketika mencari nasabah				
2.	Saya sering makan terlambat karena tugas yang banyak harus dikerjakan				
3.	Saya kesulitan tidur karena pekerjaan yang banyak				
4.	Saya merasa marah apabila teman mengganggu saat bekerja				
5.	Saya tertekan jika mencari nasabah baru sebanyak mungkin				
6.	Saya selalu semangat ketika mencari nasabah				
7.	Menurut saya pekerjaan di kantor sangat menyenangkan				
8.	Walaupun pekerjaan banyak saya tetap bisa tidur dengan nyenyak				
9.	Saya merasa senang ketika teman membantu ketika kesulitan				
10.	Saya merasa optimis mendapatkan nasabah yang banyak				
11.	Saya kehilangan konsentrasi ketika diberikan tugas yang banyak				
12.	Saya senang mengerjakan laporan di hari pengumpulan				
13.	Emosi saya dapat dikendalikan saat menghadapi tugas yang banyak				
14.	Emosi saya sulit terkendalikan saat diberikan tugas yang banyak				
15.	Saya merasa produktivitas kerja baik meskipun beban kerja tinggi				
16.	Saya merasa produktivitas kerja menurun karena				

	beban kerja tinggi				
17.	Saya merasa tertekan menagih tunggakan nasabah lama yang sulit ditemui				
18.	Saya merasa mampu mengerjakan tugas meski dalam tekanan				
19.	Saya dapat berkonsentrasi meskipun tugas yang dikerjakan banyak				
20.	Saya merasa senang jika nasabah tepat waktu membayar tagihan				
21.	Saya merasa marah ketika tidak bertemu dengan nasabah lama yang kreditnya macet				
22.	Saya kehilangan fokus apabila banyak masalah diluar pekerjaan menghampiri				
23.	Kepala saya sakit ketika mencari nasabah lama				
24.	Saya selalu fokus dalam bekerja walaupun banyak masalah di luar pekerjaan				
25.	Konsentrasi saya hilang ketika mencari nasabah dengan cuaca yang panas				
26.	Saya suka menyalahkan rekan kerja karena persaingan kerja				
27.	Saya senang membantu teman yang kesulitan mengerjakan tugas				
28.	Saya tetap makan dengan baik meski banyak pekerjaan				
29.	Saya dapat berkonsentrasi mencari nasabah dengan cuaca yang buruk				
30.	Saya langsung mengerjakan tugas tanpa menundanya				



A. Validitas dan Reliabilitas Beban Kerja

1. Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	40	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,949	30

2. Validitas

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
bk1	3,18	,747	40
bk2	3,25	,439	40
bk3	3,58	,501	40
bk4	3,50	,506	40
bk5	3,20	,405	40

bk6	2,98	,577	40
bk7	3,30	,464	40
bk8	3,33	,474	40
bk9	3,58	,501	40
bk10	3,48	,506	40
bk11	2,93	,526	40
bk12	3,55	,504	40
bk13	3,60	,496	40
bk14	3,23	,423	40
bk15	3,70	,464	40
bk16	3,20	,405	40
bk17	3,33	,474	40
bk18	3,38	,490	40
bk19	3,50	,506	40
bk20	3,38	,490	40
bk21	3,60	,496	40
bk22	3,45	,504	40
bk23	3,03	,620	40
bk24	3,48	,506	40
bk25	3,58	,501	40
bk26	3,40	,496	40
bk27	3,48	,506	40
bk28	2,98	,577	40
bk29	3,50	,506	40

UNIVERSITAS MEDAN AREA

 ©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya ini tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/21/19

Access from repository.uma.ac.id

bk30	3,50	,506	40
------	------	------	----

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
bk1	97,93	84,328	,667	,948
bk2	97,85	92,028	,216	,951
bk3	97,52	89,128	,493	,949
bk4	97,60	90,297	,362	,950
bk5	97,90	90,605	,424	,949
bk6	98,13	87,035	,620	,948
bk7	97,80	89,344	,511	,949
bk8	97,77	88,384	,609	,948
bk9	97,52	88,717	,538	,948
bk10	97,63	88,651	,539	,948
bk11	98,18	87,994	,585	,948
bk12	97,55	88,203	,590	,948
bk13	97,50	87,949	,628	,948
bk14	97,88	89,138	,592	,948
bk15	97,40	91,682	,241	,951
bk16	97,90	88,913	,650	,948
bk17	97,77	88,025	,651	,947
bk18	97,73	88,051	,625	,948
bk19	97,60	86,605	,762	,946

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Document Accepted 10/21/19

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya ini tanpa izin Universitas Medan Area

Access from repository.uma.ac.id

bk20	97,73	87,025	,741	,947
bk21	97,50	87,333	,697	,947
bk22	97,65	86,541	,773	,946
bk23	98,07	84,174	,834	,945
bk24	97,63	87,317	,684	,947
bk25	97,52	87,128	,713	,947
bk26	97,70	87,292	,701	,947
bk27	97,63	86,753	,746	,946
bk28	98,13	86,266	,695	,947
bk29	97,60	87,682	,644	,947
bk30	97,60	88,297	,577	,948

mean hipotetik : $(28 \times 1) + (23 \times 4) : 2 = 70$

B. Validitas dan Reliabilitas Stres Kerja

1. Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
	Valid	40	100,0
Cases	Excluded ^a	0	,0
	Total	40	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,966	30

2. Validitas

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
sk1	3,35	,483	40
sk2	3,23	,423	40
sk3	3,03	,660	40
sk4	3,18	,385	40
sk5	3,18	,385	40
sk6	3,25	,439	40
sk7	3,20	,405	40
sk8	3,40	,496	40
sk9	3,30	,464	40
sk10	3,30	,464	40
sk11	3,38	,490	40
sk12	2,83	,549	40
sk13	3,25	,439	40
sk14	3,00	,716	40
sk15	3,30	,464	40
sk16	2,83	,501	40

sk17	3,28	,452	40
sk18	3,28	,452	40
sk19	3,53	,506	40
sk20	3,50	,506	40
sk21	2,90	,778	40
sk22	2,90	,672	40
sk23	2,75	,494	40
sk24	3,45	,504	40
sk25	3,40	,496	40
sk26	3,45	,504	40
sk27	3,43	,501	40
sk28	3,48	,506	40
sk29	3,50	,506	40
sk30	3,50	,506	40

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
sk1	93,95	113,485	,572	,966
sk2	94,08	116,635	,305	,967
sk3	94,28	111,230	,570	,966
sk4	94,13	116,266	,384	,967
sk5	94,13	115,753	,447	,966
sk6	94,05	113,844	,595	,966

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya ini tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/21/19

Access from repository.uma.ac.id

sk7	94,10	114,400	,581	,966
sk8	93,90	112,708	,631	,966
sk9	94,00	112,615	,687	,965
sk10	94,00	112,462	,703	,965
sk11	93,93	112,481	,661	,965
sk12	94,48	110,358	,774	,965
sk13	94,05	112,818	,707	,965
sk14	94,30	108,215	,730	,965
sk15	94,00	112,154	,736	,965
sk16	94,48	112,256	,669	,965
sk17	94,03	113,410	,622	,966
sk18	94,03	112,384	,731	,965
sk19	93,78	110,333	,848	,964
sk20	93,80	110,779	,803	,964
sk21	94,40	107,221	,731	,965
sk22	94,40	109,938	,654	,966
sk23	94,55	111,895	,715	,965
sk24	93,85	111,003	,786	,965
sk25	93,90	111,067	,792	,964
sk26	93,85	110,285	,856	,964
sk27	93,88	110,574	,833	,964
sk28	93,83	110,148	,866	,964
sk29	93,80	109,908	,889	,964
sk30	93,80	110,062	,874	,964

mean hipotetik : $(30 \times 1) + (30 \times 4) : 2 = 75$



UNIVERSITAS MEDAN AREA

.....
© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
.....

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya ini tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/21/19

Access from repository.uma.ac.id



Means

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
StresKerja * BebanKerja	40	100,0%	0	0,0%	40	100,0%

Report

StresKerja

BebanKerja	Mean	N	Std. Deviation
79	92,67	3	11,930
80	95,25	4	10,079
83	89,00	1	.
89	88,00	3	4,583
90	99,00	3	14,526
91	102,00	2	15,556
93	101,00	5	11,769
94	106,50	2	4,950
96	84,00	1	.
97	105,00	1	.
99	91,67	3	7,572
100	97,50	2	20,506
101	84,00	2	,000
107	97,00	2	11,314

UNIVERSITAS MEDAN AREA

©Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya ini tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/21/19

Access from repository.uma.ac.id

108	106,67	6	6,563
Total	97,30	40	10,936

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
StresKerja * BebanKerja	(Combined)		1911,983	14	136,570	1,240	,309
	Between Groups	Linearity	282,644	1	282,644	2,567	,000
		Deviation from Linearity	1629,340	13	125,334	1,138	,375
	Within Groups		2752,417	25	110,097		
	Total		4664,400	39			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
StresKerja * BebanKerja	,446	,198	,640	,410



NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

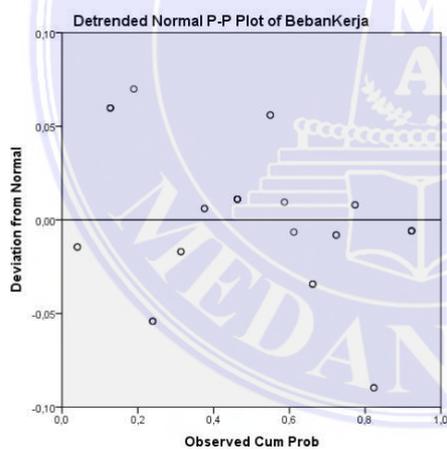
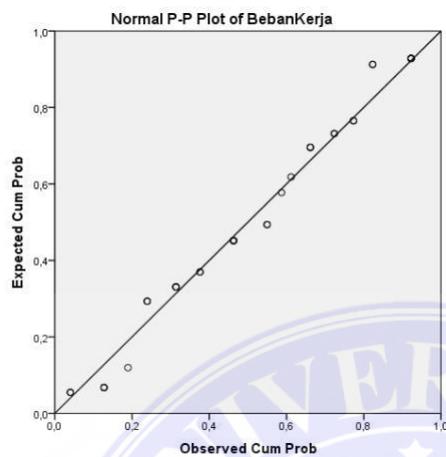
		BebanKerja	StresKerja
N		40	40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	94,15	97,30
	Std. Deviation	9,469	10,936
	Absolute	,113	,138
Most Extreme Differences	Positive	,107	,138
	Negative	-,113	-,124
Kolmogorov-Smirnov Z		,712	,873
Asymp. Sig. (2-tailed)		,691	,431

a. Test distribution is Normal.

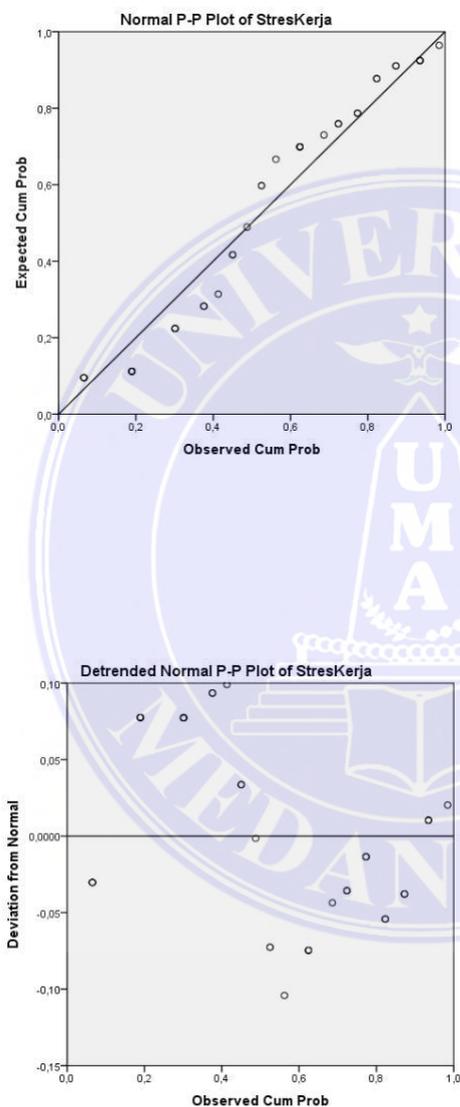
b. Calculated from data.

Pplot

BebanKerja



StresKerja





LAMPIRAN –E
UJI HIPOTESIS KORELASI

Correlations

Correlations

		BebanKerja	StresKerja
BebanKerja	Pearson Correlation	1	,446
	Sig. (2-tailed)		,001
	N	40	40
StresKerja	Pearson Correlation	,446	1
	Sig. (2-tailed)	,001	
	N	40	40



LAMPIRAN –F
ALAT UKUR PENELITIAN

UNIVERSITAS MEDAN AREA

.....
© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
.....

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya ini tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/21/19

Access from repository.uma.ac.id

SKALA BEBAN KERJA

Variabel	Aspek	Indikator	Item		Jumlah
			Favourable	Unfavourable	
Beban Kerja	Beban Mental	Pimpinan yang otoriter	1. Atasan saya kurang peduli dengan pekerjaan lapangan	1. Atasan saya selalu memperhatikan masalah dilapangan	10
			2. Saya sulit memahami atasan saat sedang marah	2. Saya dapat memahami atasan yang sedang marah	
			3. Saya kurang berpikir jernih saat atasan memberikan tugas yang banyak	3. Saya selalu berpikir positif saat diberikan tugas yang banyak oleh atasan	
			4. Saya sulit menerima kritikan dari atasan	4. Saya menjadikan kritikan dari atasan sebagai acuan dalam bekerja	
			5. Atasan saya sulit diajak bertukar pikiran	5. Atasan saya selalu bersedia jika diajak bertukar pikiran	
	Beban Fisik	Banyaknya tuntutan pekerjaan	1. Saya mudah sakit dengan laporan yang banyak	1. Tubuh saya tetap fit dengan laporan yang banyak	10
			2. Tuntutan pekerjaan membuat saya lelah	2. Saya merasa tetap sehat meski banyak melakukan banyak pekerjaan di kantor	
			3. Stamina saya menurun	3. Stamina saya tetap kuat	

			dengan beban kerja yang banyak	meski beban kerja banyak	
			4.Saya sering terlambat makan karena beban kerja yang banyak	4.Saya tetap makan dengan baik meski beban kerja banyak	
			5.Rutinitas pekerjaan yang sama setiap harinya membuat saya bosan		
			6.Tugas yang banyak membuat saya sakit kepala		
	Waktu	Jadwal dan Deadline	1.Waktu yang terlalu sedikit untuk menyelesaikan tugas membuat saya sakit kepala	1.Laporan yang banyak mampu saya kerjakan meski waktu yang diberikan sedikit	10
			2.Waktu yang terbatas membuat saya lelah	2.Waktu pengumpulan laporan sudah sesuai dengan banyaknya tugas	
			3.Saya bosan keseringan lembur bekerja	3.Waktu pulang sudah sesuai dengan yang ditetapkan bank	
			4.Target yang banyak dengan waktu yang singkat membuat saya pusing	4.Target dengan waktu banyak membuat saya semangat mencari nasabah	

KUESIONER BEBAN KERJA

Isilah data-data di bawah ini sesuai dengan keadaan diri Saudara/I :

Nama:

Jabatan :

Masa Kerja :

Petunjuk Pengisian Skala

Berikut ini saya sajikan pernyataan kedalam dua bentuk skala ukur. Saudara diminta untuk memberikan pendapat nya terhadap pernyataan - pernyataan yang terdapat dalam skala ukur tersebut dengan cara memilih :

- SS = Bila merasa **SANGAT SETUJU** dengan pernyataan yang diajukan.
- S = Bila merasa **SETUJU** dengan pernyataan yang diajukan.
- TS = Bila merasa **TIDAK SETUJU** dengan pernyataan yang diajukan.
- STS = Bila merasa **SANGAT TIDAK SETUJU** dengan pernyataan yang diajukan.

Saudara hanya diperbolehkan memilih satu pilihan jawaban pada setiap pernyataan dengan cara memberikan tanda silang (X) pada lembar jawaban yang tersedia sesuai dengan pilihan masing-masing.

Contoh : Tugas yang banyak membuat saya sakit kepala

SS S TS STS

Tanda silang (X) merupakan seseorang itu merasa SETUJU dengan pernyataan yang diajukan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya sulit memahami atasan saat sedang marah				
2.	Saya mudah terserang penyakit dengan laporan yang banyak				
3.	Saya merasa bosan keseringan lembur bekerja				
4.	Tugas yang saya terima banyak selalu dengan deadline yang singkat membuat saya tertekan				
5.	Tugas yang banyak membuat saya sakit kepala				
6.	Saya dapat memahami jika atasan sedang marah				
7.	Tubuh saya tetap segar / fit meski berhadapan dengan laporan yang menumpuk				
8.	Tugas yang banyak mampu untuk saya selesaikan				
9.	Waktu jam pulang sudah sesuai dengan yang ditetapkan oleh bank				
10.	Waktu yang terlalu sedikit untuk menyelesaikan tugas membuat saya sakit kepala				
11.	Stamina saya menurun karena beban kerja yang berlebihan				
12.	Tuntutan pekerjaan membuat saya kelelahan				
13.	Waktu yang terbatas untuk menyelesaikan tugas membuat saya lelah				
14.	Saya kurang berpikir jernih saat atasan memberikan tugas yang banyak				
15.	Saya sulit menerima kritikan dari atasan				
16.	Target yang banyak membuat saya sakit kepala				
17.	Atasan saya selalu memperhatikan setiap permasalahan yang terjadi dilapangan				
18.	Saya menjadikan kritikan dari atasan sebagai acuan dalam bekerja				
19.	Stamina saya tetap kuat meski beban kerja banyak				

20.	Target yang ditentukan membuat saya semangat mencari nasabah baru				
21.	Laporan tugas yang banyak mampu saya selesaikan dengan waktu yang sedikit				
22.	Atasan saya kurang peduli dengan permasalahan yang ada dilapangan				
23.	Atasan saya sulit diajak bertukar pikiran				
24.	Saya sering terlambat makan karena pekerjaan yang banyak				
25.	Rutinitas pekerjaan yang sama setiap harinya membuat saya bosan				
26.	Saya merasa senang dengan pekerjaan dikantor setiap harinya				
27.	Saya selalu berpikir positif saat diberikan tugas yang banyak oleh atasan				
28.	Atasan saya selalu bersedia jika diajak bertukar pikiran				
29.	Waktu pengumpulan laporan sudah sesuai dengan banyaknya tugas yang diberikan				
30.	Tugas yang banyak saya kerjakan dengan waktu yang cukup				

SKALA STRES KERJA

Variabel	Aspek	Indikator	Item		Jumlah
			Favourable	Unfavourable	
Stres Kerja	Fisiologis	Lelah atau kehilangan daya energi	1.Saya merasa lelah ketika mencari nasabah baru	1.Saya selalu semangat ketika mencari nasabah baru	6
		Sakit kepala	.1.Kepala saya sakit saat mencari nasabah lama	1.Menurut saya pekerjaan dikantor sangat menyenangkan	
		Susah tidur	1.Saya kesulitan tidur karena pekerjaan yang banyak	1.Walaupun pekerjaan banyak saya tetap bisa tidur nyenyak	
	Psikologis	Mudah marah	1.Saya merasa marah saat teman mengganggu saat bekerja	1.Saya merasa senang saat teman membantu saat bekerja	18
			2.Emosi saya sulit terkendalikan saat diberikan tugas yang banyak	2.Emosi saya dapat dikendalikan saat menghadapi tugas yang banyak.	

			3.Saya marah ketika tidak bertemu dengan nasabah lama	3.Saya merasa senang jika nasabah tepat waktu membayar tagihan	
		Tertekan	1.Saya tertekan jika mencari nasabah baru sebanyak mungkin	1.Saya merasa optimis mendapatkan nasabah yang banyak	
			2.Saya merasa tertekan dengan atasan yang kurang peduli	2.Saya merasa mampu mengerjakan tugas dalam tekanan	
			3.Saya merasa tertekan bekerja dibank	3.Saya merasa senang kerja dibank	
		Kurang konsentrasi atau fokus	1.Saya kurang fokus saat diberikan tugas kerja yang banyak	1.Saya dapat fokus meskipun tugas yang saya kerjakan banyak	
			2.Saya kurang konsentrasi ketika mencari nasabah dengan cuaca panas	2.Saya tetap berkonsentrasi meski mencari nasabah dengan cuaca panas	
			3.Saya kurang fokus apabila banyak masalah diluar pekerjaan menghampiri saya	3.Saya selalu fokus dalam bekerja walaupun banyak masalah diluar pekerjaan	
	Perilaku	Menunda pekerjaan	1.Saya senang mengerjakan pekerjaan di hari	1.Saya langsung mengerjakan tugas yang diberikan tanpa	6

		Suka mencari kesalahan	pengumpulan laporan 1.Saya suka mencari kesalahan rekan kerja karena persaingan kerja	menundanya 1.Saya senang membantu teman yang sedang kesulitan mengerjakan tugas	
		Produktivitas kerja menurun	1,Saya merasa produktivitas kerja saya menurun karena beban kerja yang tinggi	1.Saya merasa produktivitas kerja saya baik walaupun beban kerja yang tinggi	
Jumlah			15	15	30

KUESIONER STRES KERJA

Isilah data-data di bawah ini sesuai dengan keadaan diri Saudara/I :

Nama:

Jabatan :

Masa Kerja : _____

Petunjuk Pengisian Skala

Berikut ini saya sajikan pernyataan ke dalam dua bentuk skala laukur. Saudara diminta untuk memberikan pendapatnya terhadap pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam skala ukur tersebut dengan cara memilih :

- SS = Bila merasa **SANGAT SETUJU** dengan pernyataan yang diajukan.
- S = Bila merasa **SETUJU** dengan pernyataan yang diajukan.
- TS = Bila merasa **TIDAK SETUJU** dengan pernyataan yang diajukan.
- STS = Bila merasa **SANGAT TIDAK SETUJU** dengan pernyataan yang diajukan.

Saudara hanya diperbolehkan memilih satu pilihan jawaban pada setiap pernyataan dengan cara memberikan tanda silang (X) pada lembar jawaban yang tersedia sesuai dengan pilihan masing-masing.

Contoh : Saya merasa lelah ketika mencari nasabah.

SS S TS STS

Tanda silang (X) merupakan seseorang itu merasa SETUJU dengan pernyataan yang diajukan.

No	Pernyataan	SS	S	STS	STS
1.	Saya merasa kelelahan ketika mencari nasabah				
2.	Saya sering makan terlambat karena tugas yang banyak harus dikerjakan				
3.	Saya kesulitan tidur karena pekerjaan yang banyak				
4.	Saya merasa marah apabila teman mengganggu saat bekerja				
5.	Saya tertekan jika mencari nasabah baru sebanyak mungkin				
6.	Saya selalu semangat ketika mencari nasabah				
7.	Menurut saya pekerjaan di kantor sangat menyenangkan				
8.	Walaupun pekerjaan banyak saya tetap bisa tidur dengan nyenyak				
9.	Saya merasa senang ketika teman membantu ketika kesulitan				
10.	Saya merasa optimis mendapatkan nasabah yang banyak				
11.	Saya kehilangan konsentrasi ketika diberikan tugas yang banyak				
12.	Saya senang mengerjakan laporan di hari pengumpulan				
13.	Emosi saya dapat dikendalikan saat menghadapi tugas yang banyak				
14.	Emosi saya sulit terkendalikan saat diberikan tugas yang banyak				
15.	Saya merasa produktivitas kerja baik meskipun beban kerja tinggi				
16.	Saya merasa produktivitas kerja menurun karena				

	beban kerja tinggi				
17.	Saya merasa tertekan menagih tunggakan nasabah lama yang sulit ditemui				
18.	Saya merasa mampu mengerjakan tugas meski dalam tekanan				
19.	Saya dapat berkonsentrasi meskipun tugas yang dikerjakan banyak				
20.	Saya merasa senang jika nasabah tepat waktu membayar tagihan				
21.	Saya merasa marah ketika tidak bertemu dengan nasabah lama yang kreditnya macet				
22.	Saya kehilangan fokus apabila banyak masalah diluar pekerjaan menghampiri				
23.	Kepala saya sakit ketika mencari nasabah lama				
24.	Saya selalu fokus dalam bekerja walaupun banyak masalah di luar pekerjaan				
25.	Konsentrasi saya hilang ketika mencari nasabah dengan cuaca yang panas				
26.	Saya suka menyalahkan rekan kerja karena persaingan kerja				
27.	Saya senang membantu teman yang kesulitan mengerjakan tugas				
28.	Saya tetap makan dengan baik meski banyak pekerjaan				
29.	Saya dapat berkonsentrasi mencari nasabah dengan cuaca yang buruk				
30.	Saya langsung mengerjakan tugas tanpa menundanya				



UNIVERSITAS MEDAN AREA

.....
© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
.....

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya ini tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/21/19

Access from repository.uma.ac.id



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 ☎ (061) 7368012 Medan 20223
 Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 ☎ (061) 8226331 Medan 20122
 Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 1709/FPSI/01.10/VII/2019

Medan, 18 Juli 2019

Lampiran : -

Hal : Pengambilan Data

Yth, Pimpinan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk
 Cabang Iskandar Muda Medan
 Di
 Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : M. Rhamadhan
 NPM : 15 860 0059
 Program Studi : Ilmu Psikologi
 Fakultas : Psikologi

Untuk melaksanakan pengambilan data di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Iskandar Muda Medan Jl. Iskandar Muda No. 173 Medan guna penyusunan skripsi yang berjudul "*Hubungan Antara Beban Kerja dengan Stres Kerja pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Iskandar Muda Medan*".

Perlu kami informasikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data di Perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan Bidang Akademik,

 Haidar Anwar Dalimunthe, S.Psi, M.Si

Tembusan

- Mahasiswa Yhs
- Arsip



PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero), Tbk.
KANTOR CABANG MEDAN ISKANDAR MUDA
Jl. Iskandar Muda No 173 Medan
Telepon (061) 4576433-4533100 Fax. (061) 4513733 Telek :52144 Medan

Medan, 7 Agustus 2019

SURAT KETERANGAN

No: B. /KC-II/MKR/08/2019

Sehubungan dengan Surat Kami No. B 853/KC-II/08/2019 tanggal 19 Juli 2019 mengenai izin riset, kami sampaikan bahwa Mahasiswa/i Jurusan Psikologi Universitas Medan Area atas nama

Nama	Muhammad Ramadhan
NPM	158600059
Judul	Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Stres Kerja Pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk Cabang Iskandar Muda Medan

Adalah benar telah selesai melaksanakan Riset/ Pengambilan Data di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero)

Kanca	Medan Iskandar Muda
Bagian	SDM
Tmt Riset	22 Juli 2019 s/d 7 Agustus 2019

Demikian Surat keterangan ini dibuat dengan sebenar - benarnya hanya untuk kepentingan riset

PT. BANK RAKYAT INDONESIA
(Persero), Tbk
CABANG MEDAN ISKANDAR MUDA



INTEGRITAS, PROFESIONALSME, KEPUASAN NASABAH, KETELADANAN, PENGHARGAAN SDM